

Programa de Atenção Integral à Saúde da

SPDM EM FOCO

Dezembro 2014

Sua parte faz a diferença!



MENSAGENS



Quero parabenizar o Programa de Atenção Integral à Saúde (PAIS) e seus colaboradores pela constante ampliação dos serviços prestados e pela busca incessante em prol da melhoria da qualidade da

assistência. Ressalto, ainda, sua importante contribuição para expandir os limites da fronteira de atuação da SPDM.

Prof. Dr. Ronaldo Laranjeira
Presidente da SPDM



O término de um ano simboliza o fim de um ciclo e o início de uma nova etapa, que trará consigo novos desafios; porém, mais do que isso, trará a oportunidade de renovarmos nossas forças e de em nós mesmos

encontrarmos novos caminhos que, apesar de ainda desconhecidos, podem sim, sem nenhuma dúvida, nos fazer ultrapassar barreiras e vencer nossos próprios limites. Devemos olhar para 2014 e ter orgulho do que alcançamos, crendo que 2015 será ainda melhor. Desejo a todos um 2015 com muitas alegrias, saúde e conquistas.

Jorge José Neto
Diretor Técnico SPDM/PAIS



Durante o ano de 2014, muito se falou sobre “gestão”, principalmente devido às mudanças nos cenários econômico, político, social, cultural e tecnológico. No contexto de uma organização social, gestão pode ser

entendida como o conjunto de ações, métodos e processos com a participação ativa de seus membros. Cada um de nós tem sua importância; pode e deve contribuir com suas ideias, conhecimentos e ações. Externar sua opinião e estar aberto à discussão do contraditório só nos fará crescer. Bom 2015 a todos.

Ramiro Anthero de Azevedo
Diretor de Educação Permanente e Sustentabilidade SPDM/PAIS



Durante o ano de 2014, nós do PAIS permanecemos fiéis à nossa missão, que tem como foco atuar em conjunto com a gestão pública em benefício da população. Trabalhamos, como sempre, de forma ética e humanizada.

Nossa solidez em gestão de saúde nos rendeu novas parcerias, que, somadas às nossas demais responsabilidades, certamente renderão novos aprendizados, conquistas e superações. Que no próximo ano sigamos em busca de novos desafios com perseverança, sucesso e crescimento. Boas festas e que venha 2015, recheado de alegrias e muito trabalho.

Rosinéia Maria Fracasso Gil
Diretora Administrativa SPDM/PAIS



Início esta mensagem retornando aos tempos de escola, quando realizávamos pequenos trabalhos em equipe e, provavelmente, naquela ocasião nunca nos havia passado pela cabeça a importância daqueles

momentos para nossa vida profissional. Hoje em dia, podemos afirmar que é impossível atuar no mundo corporativo sem as equipes de trabalho. Essa é a realidade do Programa de Atenção Integral à Saúde da SPDM, que se mantém na busca pelo crescimento, assumindo novos projetos e enfrentando todas as adversidades que eles nos apresentam.

No ano de 2014, agregamos novos serviços ao Programa e ampliamos as parcerias nos municípios onde já atuamos. Com isso, podemos definir o ano que passou como um tempo de novos aprendizados e conquistas, sempre voltados para a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Com esse cenário, só temos a desejar que o próximo ano seja melhor do que este e, mesmo com os desafios que certamente teremos a enfrentar, que ele nos traga novas oportunidades não só de crescimento, mas de aprendizagem. Contando com a permanente dedicação das equipes do Programa de Atenção Integral à Saúde, agradeço a todos pela superação de cada um dos desafios e também por nossas conquistas. Feliz 2015!

Mário Silva Monteiro
Superintendente SPDM/PAIS



A SPDM/PAIS ganha novos rumos em 2014 ao assumir o apoio ao Complexo Regulador do Município do Rio de Janeiro, que vai contribuir para que a Secretaria Municipal de Saúde regule com eficiência

os leitos hospitalares, a urgência e emergência, as vagas ambulatoriais e o SADT. Completa assim um ciclo de atividades que abrangem todo o sistema de saúde, na busca da implantação das Redes de Atenção à Saúde (RAS). A SPDM/PAIS iniciou com a Atenção Primária na cidade de São Paulo, estendeu suas atividades para a cidade do Rio de Janeiro e em seguida para o estado de Santa Catarina, onde assumiu o gerenciamento do SAMU e de mais dois hospitais, expandindo sua atuação para os níveis de Atenção Primária, Secundária e Terciária. Assume agora o compromisso de apoiar a unificação da regulação do sistema de saúde do município do Rio de Janeiro.

Para os novos contratos, tem levado também sua experiência em gerenciar os serviços de saúde com a participação da população, organizada em conselhos gestores. Os novos desafios deixam os técnicos desta Instituição orgulhosos em participar da construção do SUS em um momento em que se busca contrapor à lógica fragmentada uma atenção contínua, longitudinal e integral, que responda às necessidades de saúde da população.

Agrimeron Cavalcante da Costa
Diretor de Planejamento e Informação em Saúde SPDM/PAIS



05 SÃO PAULO

05 Atenção Primária

- 05 Estratégia Saúde da Família
- 07 UBS Povos Indígenas
- 08 Apoio Matricial
- 08 Unidade Básica de Saúde Integral
- 09 Medicina de Família e Comunidade
- 09 Oficina de Planejamento Estratégico em Saúde de Doenças Crônicas
- 10 O Projeto Terapêutico Singular na Atenção Básica
- 10 Catadores Saudáveis
- 11 IV Encontro de Aleitamento Materno
- 12 Oficina de Planejamento Estratégico da Informação
- 13 Assistências Médicas Ambulatoriais
- 14 Programa Saúde no Esporte

15 Especialidades

- 15 AMA Especialidades
- 16 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)
- 17 Residência Terapêutica e CAPS Vila Monumento
- 17 Casa do Parto de Sapopemba
- 18 Ambulatório de Especialidades Sapopemba
- 18 Hospital Dia Rede Hora Certa
- 19 Oftalmologia Diadema

19 Urgência e Emergência

- 19 PSM Dr. Augusto Gomes de Mattos
- 20 PA São Mateus
- 21 AMAs Hospitalares
- 21 ACCR da Criança

22 Hospitalar

- 22 Hospital Municipal Dr. Benedicto Montenegro

24 RIO DE JANEIRO

24 Atenção Primária

- 24 A ESF no Rio de Janeiro
- 25 CEV Dr. Álvaro Aguiar
- 26 Inaugurações da AP 1.0
- 26 Reforma do CMS Carlos Gentile de Mello
- 27 Saúde e Meio Ambiente
- 27 Chamamento Público AP 5.3

28 Urgência e Emergência

- 28 Unidades de Pronto Atendimento
- 28 Complexo Regulador e Eventos de Massa

29 SANTA CATARINA

29 Urgência e Emergência

- 29 SAMU Dois Anos

31 Hospitalar

- 31 Hospital Florianópolis
- 32 Hospital Regional de Araranguá
- 34 Conselho Gestor em Santa Catarina

34 POR DENTRO DA SPDM/PAIS

- 34 Diversidade
- 35 Referência em Serviço de Saúde
- 35 Modelo de Gestão por Competência
- 37 Pesquisa de Satisfação
- 38 SIPAT 2014
- 38 SPDM/PAIS na Rede
- 38 SPDM na Mídia

39 NÚMEROS SPDM/PAIS 2014

SPDM/PAIS em 2014: Gestão compartilhada, modelo que dá certo!

O ano de 2014 foi um período para a SPDM/PAIS perceber ainda mais a importância de fazer do nosso negócio um modelo de gestão compartilhada na área da saúde, único e com excelência, sendo factível apoiar a gestão pública a atingir o programa de metas desde as ações na comunidade até o atendimento especializado, contribuindo para a melhoria da qualidade assistencial e para a ampliação do acesso à saúde.

Importante destacar que todas as áreas que estruturam a SPDM/PAIS são fundamentais e absolutas para o sucesso e ainda para a consolidação da Instituição como referência do terceiro setor na área da saúde no país.

Os municípios de Diadema, São Paulo e Rio de Janeiro, por meio dos programas implementados, nos proporcionaram consolidar ainda mais experiências quando surgem com novas propostas de reorganização e integração da saúde. Destaca-se a continuidade do processo da Certificação ONA – Organização Nacional de Acreditação no Hospital Municipal Dr. Benedicto Montenegro, que envolveu a equipe do Corporativo da SPDM/PAIS e as equipes do Hospital com foco na segurança do paciente e na qualidade do serviço prestado à população. O Hospital Municipal Dr. Benedicto Montenegro também teve cinco leitos de psiquiatria cadastrados no CNES, estabelecendo-se como referência na região, além da demanda espontânea, e também para os CAPS – Centro de Atenção Psicossocial.

Recentemente, outro desafio assinado pela SPDM/PAIS na cidade do Rio de Janeiro na Gestão de Apoio à Regulação de Leitos e à Organização de Eventos de Massa contribuirá para aumentar nossa *expertise*. O estado de Santa Catarina, além de permitir a gestão de serviços de relevância estadual, como os hospitais Florianópolis e Regional de Araranguá, e o SAMU, nos fez contribuir para as mudanças de paradigmas legais e ideológicos, fortalecendo e comprovando a eficiência, a eficácia e a efetividade das organizações sociais.

Nossos clientes têm participação importante quando reconhecem que a relação com a SPDM/PAIS traz confiança e segurança em todos os trabalhos realizados, desde o processo seletivo até a prestação de contas, e que contribui para a especialização, e ainda quando o reconhecimento é expressado para outros administradores, ou ainda reconhecimento de nossos profissionais e, principalmente, pelo usuário do serviço, que é o objetivo principal da existência da Instituição, nos motivando a perseverar e, assim, nos fazendo acreditar que estamos no caminho certo. Queremos sempre cumprir nosso papel, e os desafios que enfrentamos nos fortalecem como gestores de saúde pública.

Texto de Luciane Maria Radichi, Gerente Administrativa

ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA

População paulista é assistida de maneira integral

A Estratégia Saúde da Família (ESF) é uma proposta desenvolvida pelo Ministério da Saúde para a atenção primária com atuação por meio de ações de promoção, proteção e prevenção à saúde da comunidade. A ESF é realizada por equipes compostas de Agentes Comunitários de Saúde (ACS), Médicos e profissionais de Enfermagem. Também faz parte da Estratégia a Equipe de Saúde Bucal, com Cirurgião Dentista, Técnico e Auxiliar de Saúde Bucal, além da equipe do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF), composta de profissionais de saúde de outras especialidades, e que tem como objetivo apoiar a equipe básica.

Tais equipes ficam lotadas em Unidades Básicas de Saúde (UBS), e são responsáveis por assistir determinada região, investigar os principais problemas de saúde ali existentes e, então, elaborar ações que vão ao encontro daquela realidade. Além do atendimento na própria UBS, fazem parte do escopo de trabalho da ESF as visitas domiciliares, ou seja, as equipes se deslocam da Unidade e vão até os usuários para compreender o cenário no qual estão inseridos para oferecer um serviço cada vez mais assertivo.

Quanto ao atendimento oferecido nas UBS, ele é prioritariamente realizado mediante agendamento prévio, mas quando necessário, os usuários são atendidos por demanda espontânea. A distribuição gratuita de medicamentos da Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (Remume) também faz parte do serviço.

Em São Paulo e Diadema, sob a administração da SPDM/PAIS em parceria com as respectivas Secretarias Municipais de Saúde, são **372** Equipes de Saúde da Família, **124** Equipes de Saúde Bucal e **24** Equipes NASF, que atuam em **64** Unidades Básicas de Saúde (UBS).

Em 2014, o trabalho das equipes foi intenso, tanto que, só em São Paulo, foram realizadas mais de **2 milhões** de visitas domiciliares, fora o grande volume de consultas médicas e de enfermagem, como é possível verificar na tabela abaixo:

SÃO PAULO	
Famílias	287.488
Pessoas	971.446
Consultas Médicas	692.246
Consultas Enfermagem	402.210
Visitas Domiciliares	2.812.079

*Dados de janeiro a outubro



Usuário durante doação de sangue

Além das visitas e das consultas, as UBS desenvolvem diversas atividades, ações, campanhas, grupos e eventos voltados para a prevenção à saúde dos diferentes públicos atendidos (idosos, crianças, mulheres e homens), como os exemplos a seguir.

A **UBS Jardim Sapopemba** realizou sua primeira Campanha de Doação de Sangue no mês de maio. A ação foi realizada em parceria com o Hemocentro da Santa Casa de São Paulo, que capacitou a equipe da UBS para realizar uma pré-triagem com os possíveis doadores, e informou a estrutura necessária para atendê-los na própria UBS. Durante a campanha, **125** pessoas participaram da doação, resultando em **107** bolsas de sangue aptas.

A importância do aleitamento materno foi um tema abordado por diversas unidades, inclusive a **UBS Humberto Gastão Bodra**, que realizou um evento com direito a apresentação de paródias e palestras sobre a saúde bucal da gestante e do bebê. Houve ainda depoimentos de mães que priorizaram a amamentação e sorteio de roupas para gestantes, doadas por lojas locais. Cerca de **80** pessoas foram alcançadas pela atividade.

A **UBS Chácara Cruzeiro do Sul** conta com um espaço voltado exclusivamente para a amamentação, afim de disponibilizar às mães uma área reservada, preservando sua privacidade e incentivando o aleitamento materno sob livre demanda. A mobília do local, composta de balcão e bancos, foi feita com garrafa PET e coadores de café reutilizados, tudo confeccionado pelos Agentes de Promoção Ambiental do Programa Ambientes Verdes e Saudáveis (PAVS). "O cantinho da amamentação vai ao encontro dos princípios do programa São Paulo Carinhosa e do Ministério da Saúde



Gerente da UBS Jardim Sapopemba e a mãe e bebê participantes do GAME

sobre os cuidados com a primeira infância", observa Cristiane Domingues, Supervisora Técnica.

Uma formatura incomum foi realizada pelas **UBS Vila Renato** e **Jardim Sapopemba**. Também com o objetivo de incentivar o aleitamento, as Unidades realizaram a formatura dos bebês participantes do Grupo de Aleitamento Materno Exclusivo (GAME), com direito a diploma e beca.

A equipe da **UBS Iguaçu**, por sua vez, realizou um projeto ambiental com cerca de **120** crianças, que consistiu na plantação de uma horta e em orientações sobre o manejo da terra, dando ênfase à relação do meio ambiente com a saúde. Ensinamentos sobre a fotossíntese e o ciclo da água também fizeram parte do projeto, que culminou numa colheita de hortaliças em novembro.

Os idosos das **UBS Teotônio Vilela** e **Jardim Elba** participaram de um evento voltado para a terceira idade no SESC Itaquera. Na ocasião, houve caminhada em grupo, oficina de dança circular e show musical. "O evento foi bacana por dois motivos: pelos idosos, pois foi um momento de proporcionar lazer a eles, que ficam muito tempo dentro de casa e às vezes não têm companhia para ocasiões como essa; e também foi importante para os profissionais da Unidade, porque saíram da rotina, sem deixar de fazer o trabalho de promoção e prevenção à saúde, em um ambiente diferente, o que trouxe motivação e energia para eles", conclui Liane de Oliveira Serra, Gerente da UBS Jardim Elba.

A **UBS Vila Clara** alertou a comunidade sobre a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e do câncer de colo de útero

por meio de palestra, demonstração de autoexame das mamas com utilização de prótese, entrega de informativos e distribuição de preservativos. A **UBS Jaraguá** realizou uma ação com pais e alunos de uma escola municipal da região para alertá-los sobre prevenção da Aids e de outras doenças.

Cerca de **300** pessoas estiveram presentes em um evento organizado pela comunidade e que contou com a participação da **UBS Belenzinho** para orientações sobre cuidados com a saúde bucal, técnicas corretas de escovação e distribuição de kits com escova e creme dental e informativo. Outro assunto que esteve em pauta foi a pediculose (piolho), este abordado por meio de encenação teatral e paródia.

A prevenção da dengue foi tema de um evento realizado na **UBS City Jaraguá**, que contou com um carro de som para convidar a comunidade, além da divulgação realizada pelos ACS durante as visitas domiciliares. No dia da ação, a equipe falou sobre os sintomas, as formas de prevenção e a importância de notificação quando a doença é confirmada, pois com base nisso a Supervisão de Vigilância em Saúde (SUVIS) desenvolve as ações de controle no território.

A **UBS Vila Carioca** realizou ações de conscientização sobre racismo, exploração e violência contra crianças e adolescentes. A iniciativa foi voltada para crianças de 8 a 14 anos e contou com palestras, atividade de pintura sobre o tema abordado e divulgação do disque-denúncia (181), canal da Secretaria de Segurança Pública que

garante sigilo absoluto e anonimato.

O início da primavera foi celebrado pela **UBS Reunidas I** com um mutirão de plantio de flores na própria Unidade, a fim de embelezar o local e incentivar os participantes a cuidar de seu entorno. A celebração também foi composta de apresentação musical do Coral Reunidinhas, formado por crianças da comunidade.

As **UBS Reunidas II** e **Caiuba** aproveitaram o mês das crianças para fortalecer o vínculo com as famílias e resgatar com os pequenos a importância do brincar. Recreações educativas, oficinas, distribuição de brindes, ensino sobre o cultivo de plantas e visita da equipe de zoonoses estiveram entre as atividades oferecidas.

Trabalho reconhecido

Determinadas ações desenvolvidas renderam premiações a algumas UBS, devido ao sucesso dos resultados obtidos. A **UBS Sacomã** foi contemplada no Fórum Municipal de Tuberculose pela realização de busca ativa na comunidade, orientações e incentivo à continuidade do tratamento, o que lhe rendeu a porcentagem de **91,7%** de cura dos casos de Tuberculose diagnosticados. Além disso, dos **12** pacientes em tratamento, houve somente um caso de abandono, que foi reportado ao Ministério da Saúde para as devidas providências.

As **UBS Vila Nova York** e **Jardim Iva** foram premiadas em primeiro lugar no VIII Simpósio de Saúde da Família: Família, Dependência de Drogas e Políticas Públicas,

promovido pela Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), pelo trabalho Rede Jovem na Praça, voltado para a conscientização do uso de drogas. O projeto consiste em encontros semanais de integrantes das equipes com crianças e jovens para jogos de vôlei e rodas de conversa. O local da atividade, uma quadra entre as duas Unidades, foi escolhido estrategicamente. *“Durante o esporte, muitos não usam drogas, e na roda de conversa melhorou muito o vínculo com os jovens. Já temos testemunhos de melhora no comportamento, na disciplina, de respeito ao próximo e cidadania”*, afirma Maisa Miranda de Araújo, Gerente da UBS Vila Nova York. O projeto foi ainda aprovado para ser apresentado no Congresso Paulista de Medicina da Família e Comunidade, em São Paulo, e na I Mostra Nacional de Saberes da Educação Profissional em Saúde (I MNSEPS), em Belém.

A **UBS Brás** foi premiada durante o V Fórum Municipal de Hanseníase por ter se destacado no que diz respeito a atividades voltadas para o controle da doença. O prêmio recebido foi o troféu Diltor Opromolla, uma homenagem póstuma a esse Médico e Professor, considerado um dos maiores estudiosos do assunto no Brasil.

Determinadas ações desenvolvidas renderam premiações a algumas UBS, devido ao sucesso dos resultados obtidos.



Profissionais da UBS Belenzinho durante encenação teatral

UBS POVOS INDÍGENAS

Cultivo de hortaliças e plantas medicinais valoriza a cultura guarani

A Unidade Básica de Saúde (UBS) *Kwarãy Djekupé* (do guarani: “sol mestiço”) está situada em uma aldeia no bairro do Jaraguá, em São Paulo, e atende **150** famílias de origem guarani, o que corresponde a cerca de **630** pessoas. Trata-se de um trabalho diferenciado, uma vez que a atuação da equipe deve levar em conta a cultura local no que diz respeito à promoção, à prevenção e à proteção da saúde.

Com o intuito de valorizar essa cultura, surgiu a iniciativa de cultivar mudas de plantastípicas, o que gerou a necessidade da construção de uma estufa. Para que os moradores se apropriassem do projeto, a equipe convidou usuários que apresentavam dependência química para auxiliar na construção, feita com materiais reutilizáveis. “*Nossa ideia foi fazer esse link com a saúde para dar expectativa de vida a essas pessoas*”, afirma Marcelo de Siqueira, Gerente da UBS. Por meio das mudas ali plantadas, será feita uma cerca viva ao redor da aldeia, o que, além de embelezá-la, irá protegê-la.

Outra iniciativa que merece destaque é o viveiro de ervas medicinais, idealizado por Thiago Henrique Vilar Martim—Porteiro da UBS e morador da aldeia—e realizado em

parceria com a Auxiliar de Enfermagem Rosa Maria. Thiago escreveu um projeto inspirado na própria história e foi contemplado pelo edital do Programa para a Valorização de Iniciativas Culturais (VAI), da Secretaria Municipal de Cultura de São Paulo. O morador viu seu pai falecer por causa do alcoolismo sem poder fazer nada e sentiu a necessidade de ajudar outras pessoas na mesma situação.

O projeto tem como objetivo fazer com que os indígenas dependentes de álcool sejam recuperados por meio do trabalho com a terra, dedicando tempo ao cuidado com o meio ambiente e resgatando suas raízes guaranis. O viveiro possui **17** metros de plantação e um espaço separado para uma área de convivência. “*Às vezes as pessoas não têm coisas para fazer e aí encontram um lugar onde podem conversar, esquecer as coisas ruins*”, declara Thiago.

Para definir o que poderia ser plantado, a Médica e a Farmacêutica da UBS foram acionadas e, mediante consulta na Relação Nacional de Plantas Medicinais de Interesse ao SUS (RENISUS), validaram o cultivo de capim-limão, cidreira, hortelã e melissa, entre outras mudas.

A construção da estufa e do viveiro motivou a escola local a desenvolver uma



Mudas plantadas pelos alunos

**“Nossa ideia foi fazer esse link com a saúde para dar expectativa de vida a essas pessoas”
afirma Marcelo de Siqueira, Gerente da UBS**



Thiago no viveiro de plantas medicinais



Estufa da UBS

ação com os alunos. Com o auxílio dos pequenos, foram plantadas mudas de alface, palmito, fruta-pão, pau-brasil e artemísia, entre outras, em um terreno que até então não era utilizado para essa finalidade.

Toda essa movimentação gerou em alguns moradores o desejo de ter uma plantação em suas residências e, para tornar isso possível, a Agente de Promoção Ambiental (APA) e a Gestora Ambiental da UBS forneceram as orientações necessárias. A ideia é que, apesar de uma pessoa ficar responsável pelos cuidados com a horta, seu uso seja coletivo. “*Dá para viver bem se cada um fizer o seu papel*”, conclui Thiago.

APOIO MATRICIAL

Qualidade na Atenção Básica em Saúde

O Apoio Matricial é uma metodologia utilizada na gestão das clínicas da Estratégia Saúde da Família com a finalidade de ampliar a capacidade de análise e intervenção (resolutividade) das equipes diante das demandas e das necessidades de saúde para uma atenção integral.

Ocorre por meio de equipes profissionais de referência, com saberes nucleares, que compartilham problemas, demandas, ofertas e saberes/habilidades, favorecendo os aprendizados mútuos diferenciados e a autonomia, por meio das relações interprofissionais.

O Apoio Matricial realizado pelos profissionais da SPDM/PAIS reconhece a complexidade do processo saúde-doença e busca organizar modos de lidar com esses processos segundo o referencial da interdisciplinaridade e da interprofissionalidade. Para

operacionalizar esse modelo, cada profissão buscaria apoio em outras áreas a fim de cumprir suas tarefas, reforçando então a interdisciplinaridade. Esse é o fundamento do arranjo Apoio Matricial: os profissionais das áreas especializadas, que não participam cotidianamente da Equipe de Referência, oferecem suporte técnico especializado às equipes por meio de ações realizadas conjuntamente (consultas, visitas domiciliares, grupos) ou de ações clínicas diretamente com os usuários. Esse arranjo pretende assegurar, de um modo dinâmico e interativo, a retaguarda especializada (Campos, 1999).

Entre os resultados verificados quando da composição da rede matricial de apoio, podemos destacar:

- Corresponsabilização da atenção em saúde entre profissionais e paciente;
- Ampliação da clínica e da interdisciplinaridade;

- Diminuição da fragmentação da atenção, da medicalização e outros danos e iatrogenias provocados pelo “consumo” excessivo de tratamentos, procedimentos e exames;

- Adequação das ações terapêuticas de acordo com as vulnerabilidades e as potencialidades de cada usuário, resultando em maior qualificação e ampliação do acesso às demandas de maior gravidade;

- Promoção da articulação entre os profissionais na elaboração de ofertas para cada situação singular;

- Redução de excessivos encaminhamentos às especialidades (Figueiredo & Onocko Campos, 2009). ■

Texto de Tatianna de Vasconcellos Aneas, Coordenadora NASF

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE INTEGRAL

Resolutividade e integralidade na atenção à saúde da população

As diretrizes para a atenção básica no município de São Paulo fundamentam-se no processo de construção das Redes de Atenção à Saúde (RAS), em consonância com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo a Unidade Básica de Saúde Integral (UBSI) como proposta estruturante para o enfrentamento da oferta de serviços, privilegiando o cuidado integral das pessoas.

A concepção da UBSI visa assegurar o acesso ao não agendado na UBS; implantar programações específicas, agregando novos profissionais de saúde nesse nível de atenção, em sintonia com as situações epidemiológicas vividas no município de São Paulo.

A organização da UBS Integral se define como: aberta aos problemas de saúde de seu território e à diversidade das condições de uso; com adscrição, mas sem proibição, incorporando e matriculando estudantes e trabalhadores também por local de atividade; que integra a atividade programática com o atendimento não agendado; que atua na promoção da saúde de forma intersetorial e com a comunidade; que atende a pessoa de forma integral com porta aberta e resolutiva aos problemas de saúde, com ação multidisciplinar; que resolve a maioria dos problemas; e que

organiza as condições para coordenar a continuidade do cuidado com os outros pontos de atenção da rede, quando necessário.

Para tanto, colocam-se como desafios gerais para a Secretaria Municipal de Saúde (SMS):

- Realizar uma assistência básica integral e contínua.

- Incorporar o atendimento da demanda não agendada no processo de trabalho das UBS, incluindo a realização de primeiro atendimento às urgências médicas e odontológicas.

- Articular a atenção em rede na perspectiva da integralidade.

- Valorizar as ações de promoção, de prevenção e as intersetoriais.

- Construir e instalar 43 UBS Integral em áreas com vazios assistenciais, assim como transformar gradativamente todas as demais UBS, considerando seus diferentes arranjos, em UBS Integral.

- Garantir a infraestrutura necessária ao funcionamento das UBS, dotando-as de recursos materiais, equipamentos e insumos suficientes para o conjunto de ações propostas.

- Aprimorar a inserção dos profissionais da atenção básica nas redes locais de saúde, por meio de vínculos de trabalho que favoreçam o provimento e afixação desses

profissionais, mediante seleção pública e contratação de Agentes Comunitários de Saúde (ACS), também para as UBS onde atualmente não existam equipes de Estratégia Saúde da Família (ESF).

- Implementar processo de monitoramento e avaliação da ABS.

Procurando responder aos desafios desse processo de reorientação da atenção básica, a SPDM/PAIS vem participando ativamente das discussões técnico-assistenciais com as equipes de profissionais e as Supervisões Técnicas de Saúde locais.

Contribuições relacionadas à caracterização da população adscrita na área de abrangência das Unidades de Saúde Integral, integração das ações desenvolvidas nas Unidades da Estratégia Saúde da Família e AMAs correspondentes, e reorientação de fluxo de usuários são exemplos de ações desenvolvidas nas diferentes regiões onde a SPDM/PAIS atua.

A estruturação das Unidades de Saúde Integral irá decorrer por meio da integração de serviços gerenciados pela administração direta da SMS, da SPDM/PAIS ou de outras organizações sociais. ■

Texto de Rosemeire Grigio, Gerente Técnica

Atualmente, a imprensa nacional e internacional tem chamado a atenção da população e do poder público para um problema que é de todos: a falta de Médicos de Família, profissionais cuja especialidade é voltada para a atenção primária à saúde. Muitas questões envolvem o assunto, e coube à SPDM/PAIS fazer a sua parte para contribuir na mudança desse cenário.

Na Instituição, os Médicos de Família atuam nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) com as Equipes de Saúde da Família (ESF) para um cuidado integral. O Médico de Família atende as pessoas de uma comunidade ou população definida, com objetivo de promover saúde e prevenir doenças, além de tratar e reabilitar as morbidades mais comuns. Dessa forma, o Médico e a ESF ganham a confiança da população, o que possibilita a investigação de aspectos sociofamiliares que atuam na saúde, além da organização do cuidado. O objetivo é oferecer um acompanhamento contínuo dos usuários, e não somente um atendimento imediatista, ainda que este possa ser necessário. Isso possibilita maior vinculação e confiança da pessoa para com seu Médico, fazendo do vínculo um instrumento-chave para o cuidado e a alta resolutividade pretendida na atenção primária à saúde.

“É uma especialidade em que a vocação médica é levada à sua plenitude, pois atinge crianças, homens, mulheres e idosos. Cuidamos da saúde física e mental. É muito prazeroso, para quem gosta de cuidar de pessoas, ser Médico de Família”, declara o Dr. Daniel Almeida Gonçalves, Coordenador Educacional da SPDM/PAIS e Médico de Família e Comunidade.

Devido a essas especificidades, a Instituição criou ferramentas para incentivar a formação de novos especialistas e capacitar os profissionais que já atuam na área. Quanto à formação,

foi realizada uma parceria com a Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) para que os Médicos façam sua residência em Medicina de Família e Comunidade com estágios nas UBS da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo administradas pela SPDM/PAIS. Essa especialização tem duração de dois anos e os médicos residentes são acompanhados pelo Médico da ESF das Unidades, que orienta, tira dúvidas e mostra na prática todas as particularidades da profissão. No Rio de Janeiro, a mesma ação é realizada nas Clínicas de Saúde da Família.

No que diz respeito às capacitações, foram criadas três frentes de atuação em São Paulo. A primeira foi o **Curso Introductório à Atenção Primária à Saúde**, voltado exclusivamente para Médicos, com duração total de **16 horas** e desenvolvido para complementar o curso obrigatório do Ministério da Saúde do qual todos os trabalhadores já participam ao ingressar na atenção primária. Esse curso aborda os seguintes tópicos: saúde materno-infantil, hipertensão, diabetes, tuberculose, hanseníase e saúde mental na atenção primária.

As **Jornadas Clínicas de Atenção Primária (JOCAP)**, também realizadas em parceria com a UNIFESP, consistem em encontros mensais entre Médicos de Família da SPDM/PAIS e outros Médicos professores especialistas da Instituição de Ensino, para discussão de casos, reflexões e compartilhamento de experiências vivenciadas. Abordam-se os temas clínicos mais prevalentes na atenção primária, como cefaléia, insônia e lombalgia. O intuito é promover um momento que consistirá no aperfeiçoamento da prática clínica dos Médicos da SPDM/PAIS e residentes. “É um espaço riquíssimo para dividir muita coisa e desabafar as angústias decorrentes da profissão, além de promover atualização clínica dos Médicos das UBS”, declara o Dr. Daniel.

Para que a troca não aconteça somente durante as reuniões, os participantes são convidados a acessar o site do *British Medical Journal (BMJ)*, do inglês “Jornal Médico Britânico”, plataforma eletrônica de saúde baseada em evidências do Ministério da Saúde para estudar o tema debatido na JOCAP, e ter acesso a informações e estudos científicos, propiciando a atualização com material oferecido a Médicos do mundo todo.

Há ainda o **Treinamento em Diabetes**, que acontece na Casa do Diabetes da UNIFESP e no qual Médicos da SPDM/PAIS acompanham o atendimento realizado por profissionais da universidade para ampliarem seu conhecimento sobre a doença. “O treinamento permite cuidar do diabético de difícil controle”, pontua o Dr. Daniel. Cada participante comparece em pelo menos cinco períodos da capacitação, que ocorre a cada 15 dias.

O empenho para desenvolver e criar novas ferramentas voltadas para os Médicos de Família é reflexo de uma das principais preocupações da SPDM/PAIS, que é elevar a qualidade do atendimento à população por meio da qualificação dos profissionais. “Participar desses cursos é um diferencial, em especial para o Médico de Saúde da Família, que percebe que sua especialidade é valorizada”, conclui o Dr. Daniel. ■



Alunos da JOCAP

OFICINA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM SAÚDE E DOENÇAS CRÔNICAS

Um novo olhar para o atendimento básico

Como proposta das oficinas de planejamento de doenças crônicas, foi constituída no território Aricanduva/Sapopemba uma comissão formada por Médicos e Enfermeiros da Estratégia Saúde da Família (ESF), que tem como objetivo discutir questões técnicas relacionadas ao diabetes e à hipertensão e

quais ações devem ser tomadas quanto ao tratamento, socializando esse conhecimento em oficinas com os demais profissionais.

“Com a transição epidemiológica e demográfica da população, os serviços de saúde passaram a atender mais pacientes com doenças crônicas e a cuidar de uma

população que está envelhecendo; com isso, o serviço precisa de um olhar diferenciado. Nas condições agudas, o cuidado é pontual, direcionado à queixa principal, mas, no caso de condições crônicas, é contínuo, podendo ser permanente, e esse acompanhamento requer cuidados e atenção de toda a equipe,

não pode ser centrado no Médico”, explica o Dr. Agrimeron Cavalcante da Costa, Diretor de Planejamento e Informação em Saúde.

Tratar esse tipo de doença requer acompanhamento contínuo e profissionais tecnicamente capacitados para lidar com os pacientes. Para isso, durante as oficinas são apresentadas aos profissionais das unidades as informações mais recentes sobre o tema, para que todos tenham uma visão geral do cenário e desenvolvam ações específicas, de acordo com a realidade de cada indivíduo.

Importante ressaltar que existe uma série de variáveis que podem interferir nessa realidade e influenciar o tratamento, como a alimentação, a prática de exercícios físicos, o acompanhamento da família e o uso correto do medicamento. Nas oficinas, essas informações são analisadas para que

estratégias sejam traçadas, afim de facilitar a atuação da Equipe de Saúde da Família. Podemos citar uma maior quantidade de visitas domiciliares realizadas pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), adequação da abordagem por parte dos profissionais e acolhimento desses pacientes.

No que diz respeito às doenças crônicas, o papel do Médico de Família e Comunidade é fundamental. É necessário estabelecer um vínculo com o paciente para gerenciar o tratamento e orientar o usuário quanto aos cuidados que ele deve ter, enxergando-o de forma holística. “É possível que o doente crônico tenha seus órgãos afetados ao longo do tempo, o que levará à necessidade de ser atendido por um Médico Especialista; porém, quem tem a visão do todo é o Médico de Família, que

poderá analisar o contexto, já que possui o conhecimento do histórico do paciente, evitando futuras complicações que poderiam levar ao óbito”, reforça o Dr. Agrimeron.

“Com a participação na oficina, pude me atualizar e compartilhar informações com todos, e os resultados já são visíveis, tanto que os índices de mortalidade diminuíram e, no último ano, a taxa abaixou **38%**. É uma experiência muito interessante, pois serve como norteador para os profissionais e também os sensibiliza para ver que, por trás daquele doente, existe uma pessoa que precisa de cuidado e tratamento humanizado”, finaliza a Dra. Jacqueline Yumi Miyake, integrante da oficina e Médica de Família e Comunidade da UBS Iaçapé. ■

O PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR NA ATENÇÃO BÁSICA

SPDM/PAIS desenvolve instrumento para padronizar o uso da ferramenta

O Projeto Terapêutico Singular (PTS) é uma ferramenta de trabalho que tem como finalidade qualificar a atuação das equipes de saúde ante os usuários em situação de risco e vulnerabilidade. Trata-se de um conjunto de ações elaborado de forma individual, considerando os aspectos sociais e o contexto familiar no qual o usuário está inserido. “O objetivo é humanizar o atendimento. Construímos um plano organizado de acordo com as necessidades da pessoa”, afirma Thais Regina Gomes de Araujo, Psicóloga em Educação.

Devido à complexidade e às especificidades do PTS, foi percebida a necessidade de criar um instrumento que padronizasse as informações ali inseridas. Para tal, foi criada uma comissão composta de três Coordenadores e quatro técnicos (dois Nutricionistas, um Fonoaudiólogo e um Psiquiatra) do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF), uma Assessora de Planejamento e uma Preceptora de Educação Permanente. Por sete meses, durante encontros mensais, a comissão discutiu, estudou e refletiu sobre as particularidades do PTS com base na

dissertação de mestrado “O Projeto Terapêutico como contribuição para a mudança das práticas de saúde”, de Gustavo Nunes de Oliveira, Doutor em Saúde Coletiva.

Com base nas reflexões realizadas durante os encontros, a comissão desenvolveu o instrumento (uma ficha frente e verso) com os campos necessários para o preenchimento das equipes. Entre as informações a ser inseridas estão: o resumo da história do usuário/família, o histórico das intervenções já realizadas com esse usuário e sua real queixa. Há também espaço para a inserção dos fatores de risco e dos fatores de proteção que envolvem o paciente, além de propostas de intervenções, que podem envolver diferentes ações, como visitas domiciliares, consultas compartilhadas e até articulações com a rede pública de saúde e educação, ONGs e outras áreas para inserção do paciente em outros serviços.

“Muitas vezes, o usuário vai precisar de cuidados que a unidade não pode oferecer, então nos comunicamos com a rede para dar o suporte de que o paciente necessita”, esclarece a Psicóloga Thais, integrante da comissão. ■

A partir da criação da ficha, foram realizadas oficinas com Agentes Comunitários de Saúde, Auxiliares de Enfermagem, Enfermeiros, Médicos e profissionais do NASF, de Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e do Núcleo Integrado de Reabilitação (NIR), para orientá-los a preencher essa ficha adequadamente. No total, **522** profissionais de **89** serviços de saúde foram capacitados.

Durante os encontros, além da explicação teórica de como elaborar o PTS, foram realizadas atividades práticas de discussão em grupo de casos reais, para que os participantes pudessem exercitar o que aprenderam, tirar dúvidas e expor as dificuldades que encontraram.

Por fim, todos receberam um certificado e foram incentivados a multiplicar o que haviam aprendido com os colegas das respectivas unidades. Segundo os participantes da oficina, a ficha de padronização ajuda a sistematizar e organizar o Projeto Terapêutico Singular, otimiza o uso da informação e ajuda a equipe a dividir as responsabilidades, além de ampliar o olhar sobre o caso de cada paciente. ■

CATADORES SAUDÁVEIS

Região de Sapopemba participa de ação de conscientização e valorização dos catadores de papel

Durante a Virada Sustentável realizada em São Paulo, o Programa Ambientes Verdes e Saudáveis (PAVS) contou com a atuação das Unidades Básicas de Saúde (UBS) Iguazu, Parque

Santa Madalena, Pastoral e Vila Renato para a realização do encontro Catadores Saudáveis Sapopemba, que consistiu na revitalização de carroças dos catadores e em atividades de promoção à saúde.

Durante o evento, os participantes eram acompanhados por um Agente Comunitário de Saúde (ACS) para fazer os *pts stopse* revitalizar sua carroça com o auxílio de grafiteiros, que, com muitas

cores, faziam suas artes, atraindo os olhares das pessoas que passavam pelo local. Apesar do tempo chuvoso na ocasião, o bom humor foi contagiante e o encontro contou com a participação de **31** catadores e a reforma de **sete** carroças.

“São Paulo tem dinheiro de uma calçada a outra; o povo joga muita coisa que podemos reaproveitar na sucata, então separamos os materiais e depois vendemos. Durante nove meses, fui juntando o que achava na rua até montar a carroça, e todos gostaram do resultado”, comenta José Martins de Oliveira, dono da carroça mais original do evento.

Além do *pit stop* de revitalização, havia outras tendas, uma delas voltada para a entrega de kits com cartilhas com informações sobre saúde, Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs) e segurança, além de luvas, preservativos e filtro solar, conquistados por meio de doações da equipe. Foram distribuídos também kits-lanche com suco, fruta e sanduíche.

O *pit stop* seguinte foi montado por integrantes do Alcoólicos Anônimos (AA), que deram orientações e conselhos sobre os perigos do alcoolismo e contaram suas histórias de superação. Na Tenda Meu Sorriso, os participantes puderam tirar dúvidas sobre saúde bucal e ganharam um kit contendo pasta, fio dental e escova de dentes.

Havia ainda uma área voltada para a segurança no trabalho e a importância do uso de equipamentos de proteção, como a luva. Esse espaço contou com a participação das empresas Senac, Eco Urbis e Cooperleste.



Carroças personalizadas por artistas locais



José de Oliveira com sua carroça



“Carroceata” ao som da bateria

Durante o evento, houve também sorteio de brindes e de cestas com itens de higiene pessoal, e foi promovido o Espaço da Beleza, onde os participantes contaram com serviço de manicure e cabeleireiro.

A ação serviu de ponte para que os catadores fossem acolhidos pelas UBS como Agentes Ambientais, uma vez que contribuem fortemente para a coleta seletiva da cidade. Os ACS tiveram um papel muito importante, principalmente por terem o poder de divulgação das atividades na comunidade, conforme declaração das Gestoras Ambientais Clara Soler Jacq e Evelise Pereira Barboza.

“O vínculo com a Unidade é pequeno, portanto esse evento dá abertura para iniciar uma conversa sobre saúde, importância da carteirinha de vacinação e o cartão SUS. Com isso, o usuário acaba retornando à Unidade”, afirma Cíntia Capilla, Gerente da UBS Pastoral.

“Foi um trabalho em equipe, uma iniciativa muito boa, porque observamos



Kit entregue aos participantes



Espaço de beleza

que muitos catadores trabalham sem proteção nem orientação. Trabalham honestamente e sobrevivem de reciclagem, por isso temos de respeitar e tomar pequenos cuidados, como separar o vidro do material, assim eles não se machucam. Esse é um cuidado de que poucas pessoas pensam a respeito”, finaliza Fabiana Maria de Souza, ACS da UBS Santa Madalena.

Nofim do evento, houve uma passeata com as carroças revitalizadas, que aconteceu ao som do grupo de jovens do Centro de Defesa da Criança e do Adolescente (CEDECA), que toca bateria, o que chamou ainda mais a atenção da vizinhança. Só que, dessa vez, quem conduziu as carroças foram os profissionais, que puderam sentir na pele como é ser um catador.

“Fui tratado muito bem, como ser humano, entendendo o lado do próximo. São como uma família para nós, que ensina a trabalhar e a viver”, declara Severino Ramos de Lima, catador participante do evento. ■

IV ENCONTRO DE ALEITAMENTO MATERNO

Evento anual reúne mais de 150 pessoas no CEU Sapopemba

A abertura do evento, que teve como tema “Amamentação: um ganho para a vida”, contou com a apresentação do coral da Unidade Básica de Saúde (UBS) Humberto Gastão Bodra, que criou paródias com as melodias de “Prepara”, da cantora Anitta, e “Whisky a Go-Go”, do grupo Roupas Nova. “O leite é

bem forte, ele tem poder. Ele é uma vacina pra valer!”, dizia uma das canções entoadas pelas cerca de **30** pessoas do coral.

A primeira palestra do dia foi ministrada pela primeira-dama da cidade, Ana Estela Haddad, que falou sobre o Programa São Paulo Carinhosa, política voltada para o desenvolvimento integral da primeira

infância na cidade de São Paulo. Ana citou projetos desenvolvidos no programa e apresentou algumas das áreas com as quais foram feitas parcerias em benefício das crianças de 1 a 6 anos, como educação e saúde. A palestrante finalizou sua fala citando uma frase do escritor, poeta e ensaísta francês Charles Péguy:

“A infância é o tempo das silenciosas preparações”.

Em seguida, a Coordenadora da Saúde da Criança e do Adolescente da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, Athenê Maria Mauro, falou sobre os princípios norteadores de sua coordenação, sendo eles: acolhimento, equidade, responsabilização, atuação em equipe e efetiva participação da família e da comunidade como agentes promotores da saúde. Athenê levou ao conhecimento de todos os presentes a existência de 13 bancos de leite humano na cidade e explicou o objetivo da Rede Cegonha, que é reduzir os índices de mortalidade infantil e materna por meio do pré-natal e do aleitamento na primeira hora de vida, modelo humanizado de atenção ao parto.

O selo de Hospital Amigo da Criança também foi um assunto abordado no evento. Trata-se de um título concedido às unidades hospitalares que seguem os Dez Passos para o Sucesso do Aleitamento Materno determinados pela Organização

Mundial da Saúde (OMS), sendo eles:

01. Ter uma norma escrita sobre aleitamento materno, que deve ser rotineiramente transmitida a toda a equipe do serviço.
02. Treinar toda a equipe, capacitando-a para implementar essa norma.
03. Informar todas as gestantes atendidas sobre as vantagens e o manejo da amamentação.
04. Ajudar a mãe a iniciar a amamentação na primeira meia hora após o parto.
05. Mostrar às mães como amamentar e como manter a lactação, mesmo se vierem a ser separadas de seus filhos.
06. Não dar a recém-nascido nenhum outro alimento ou bebida além do leite materno, a não ser que tenha indicação clínica.
07. Praticar o alojamento conjunto – permitir que mães e bebês permaneçam juntos 24 horas por dia.
08. Encorajar a amamentação sob livre demanda.
09. Não dar bicos artificiais ou chupetas a crianças amamentadas.

10. Encorajar o estabelecimento de grupos de apoio à amamentação, para onde as mães devem ser encaminhadas por ocasião da alta hospitalar.

Após as palestras, foi a vez de Julie Beneite, Gerente da UBS Chácara Cruzeiro do Sul, apresentar uma iniciativa desenvolvida para incentivar o aleitamento materno pelas usuárias, que foi a criação do Cantinho da Amamentação. O espaço fica dentro da própria Unidade e tem como objetivo permitir que as mães amamentem seus bebês com mais privacidade. “É uma forma de valorizar as mães”, afirma Julie. No local, há um pufe feito com tampinhas de garrafas PET e filtros de café utilizado, confeccionado pela Agente de Promoção Ambiental (APA), além de folhetos explicativos.

O momento seguinte foi aberto para que os participantes fizessem perguntas e esclarecessem suas dúvidas sobre o tema em questão. Entre os questionamentos que apareceram, foi perguntado como conciliar a amamentação com a vida moderna, uma vez que as mães trabalham fora. Em resposta, Athenê falou sobre a possibilidade de reservar o leite humano no freezer como um exemplo do que pode ser feito.

“Mudar uma cultura é muito difícil, por isso tem de ser um trabalho muito forte. Quantas mães amamentam exclusivamente? Muito poucas perto do que gostaríamos. A questão do aleitamento materno exige várias estratégias”, complementou o Diretor de Planejamento e Informação em Saúde da SPDM/PAIS, Dr. Agrimeron Cavalcante.

Por fim, todos foram convidados para o café de encerramento do IV Encontro de Aleitamento Materno e ficaram na expectativa do evento de 2015. ■



Público do evento

OFICINA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA INFORMAÇÃO

Efetiva mudança na captação das informações

Os Supervisores Técnicos da SPDM/PAIS identificaram que nas Assistentes Médicas Ambulatoriais (AMAs) da Coordenadoria da região norte eram utilizados diferentes conceitos e ferramentas para a captação de informações que são inseridas no Boletim de Produção Ambulatorial (BPA), instrumento eletrônico utilizado pela Secretaria da Saúde no qual constam os dados de produção das unidades. A falta de padronização do conteúdo do BPA gerava informações que não representavam a realidade do serviço.

Com base nessa percepção, foi desenvolvida pelas Diretorias de Planejamento & Informação em Saúde e Técnica uma oficina para alinhar os conceitos e as ferramentas a ser utilizados, como planilhas e conceitos técnicos sobre os procedimentos. O primeiro momento consistiu em identificar os nós críticos e os diferentes entendimentos que os profissionais tinham a respeito de um procedimento. Depois foram levantadas todas as informações registradas em BPA, como a quantidade e os tipos de atendimento realizados, e a partir daí foram

realizados encontros para discutir e analisar qual seria o melhor método para essa padronização, com o objetivo de uniformizar o registro de dados de todas as AMAs da região.

As oficinas aconteceram quinzenalmente e contaram com discussões e reflexões que resultaram em um trabalho coletivo efetivo. “Foram momentos muito ricos, pois a troca de experiências sobre os métodos distintos aplicados gerou novas perspectivas”, afirma a Assessora de Planejamento Daniele de Almeida Carvalho Bucky.

Durante os encontros, foram discutidos os processos de coleta e processamento de dados de todas as categorias profissionais das AMAs, os quais foram então analisados pelos participantes para a elaboração de ações e para uma plenária, a fim de ser validadas.

“O desafio foi reunir todos, consolidar as informações, analisar o entendimento que cada um tinha de cada processo interno da unidade, trabalhar esse conjunto e colocar em prática tudo aquilo que planejamos referente às padronizações dentro das discussões realizadas”, declara Erica Arantes, Assessora de Planejamento.

Com base na padronização dos conceitos e das ferramentas, foram realizados treinamentos para capacitar os profissionais a utilizá-los e para esclarecer quaisquer dúvidas. “Com a uniformização, foi possível consolidar, analisar e monitorar os dados, utilizando as informações de forma mais efetiva, com qualidade e propriedade. Agora, cada equipamento de saúde consegue entender sua produção, usando a informação como uma ferramenta de gerenciamento diário”, adiciona o Dr. Agrimeron Cavalcante da Costa, Diretor de Planejamento e Informação em Saúde.

Segundo Sônia Maria de Almeida Figueira, Assessora Técnica, quando existe um padrão no processo e nos instrumentos, o registro fica otimizado e não há perda de informação. Com isso, é possível avaliar e monitorar adequadamente o serviço da unidade. Para a Secretaria de Saúde, esse registro é algo importante, pois é encaminhado para o Ministério da Saúde, que analisa como os recursos estão sendo utilizados e quais são os resultados. “Foi uma experiência com um ganho muito grande. O fluxo foi uniformizado e já apresenta resultados positivos”, finaliza a Assessora Daniele. ■

ASSISTÊNCIAS MÉDICAS AMBULATORIAIS

Unidades superam expectativas e realizam ações inovadoras

A SPDM/PAIS tem sob sua responsabilidade a administração de 52 Assistências Médicas Ambulatoriais (AMAs) tradicionais, unidades cuja finalidade é oferecer atendimento à demanda espontânea (sem agendamento prévio) a casos de urgência e emergência de baixa a média complexidade. Quanto ao horário de funcionamento, as AMAs são abertas ao público de segunda a sábado, das 7h às 19h, e em algumas regiões com grande área de abrangência, funcionam 24 horas.

Em 2014, o volume de trabalho foi intenso, de maneira que o número de consultas ultrapassou os 2 milhões, conforme demonstra a tabela abaixo. No entanto, as unidades não pararam por aí, e realizaram ainda diversas ações de promoção à saúde, incentivo à cultura da paz e conscientização social.

AMAs TRADICIONAIS*	
Exames	520.363
Consultas	2.902.006

*Dados de janeiro a outubro

Em outubro, quando mundialmente a população é alertada sobre a importância da prevenção do câncer de mama, a saúde da mulher esteve em pauta na **AMA Elísio Teixeira Leite**. A unidade aproveitou o tema do mês para falar sobre outro tipo de doença que também acomete mulheres e é a quarta causa de morte por câncer no Brasil: o câncer de colo de útero. Durante quatro semanas, a equipe orientou as usuárias sobre a necessidade de fazer o papanicolaou e as convidou para participar de um mutirão do exame.

Como promoção da cultura da paz, foi realizada uma campanha de incentivo à leitura nas **AMAs Cidade Líder I** e **Dr. Maurício Zamijovsky**. A ação se deu por

meio de doações de livros e gibis feitas por usuários e profissionais das unidades e teve como finalidade proporcionar aos leitores novas perspectivas de vida por meio das histórias lidas.

Na **AMA Maurice Paté**, um importante assunto esteve em pauta entre os meses de junho e julho, quando muitos turistas vieram para a cidade assistir à Copa do Mundo de Futebol. A exploração e o abuso sexual infantil foram os temas apresentados aos usuários que aguardavam por atendimento, aproveitando o contexto de que grandes eventos, como o citado, provocam a aglomeração de estrangeiros, o que muitas vezes favorece o aumento da violação dos direitos da criança e do adolescente.

Por meio de encenação teatral e contação de história, a **AMA Padre Manoel da Nóbrega** levou os presentes na sala de espera à reflexão sobre a importância do cuidar, do bem-estar e do brincar na fase da infância, o que colabora para a construção de um adulto saudável e consciente de seus direitos e deveres.

A **AMA Água Rasa** procurou sensibilizar os usuários a respeito do conteúdo da Declaração dos Direitos da Criança, por meio de palestras na sala de espera. Enquanto os adultos recebiam as orientações, as crianças brincavam no Cantinho da Leitura e da Pintura, acompanhadas por profissionais que as auxiliavam na atividade. Outro assunto que esteve em pauta na unidade foi o cuidado que os pais e os responsáveis devem ter em não deixar medicamentos ao alcance das crianças, informando-se, ainda, sobre os procedimentos necessários caso aconteça a ingestão de algum produto.

Além das ações voltadas para a comunidade, algumas unidades desenvolveram atividades com os

profissionais, as quais refletiram em diretamente na qualidade do atendimento aos usuários.

A **AMA Jardim Ipanema** criou o Núcleo de Saúde Mental, grupo composto de profissionais de diferentes áreas da unidade e que tem como intuito ampliar o conhecimento sobre o assunto por meio de pesquisas, reflexões e trocas de experiência. Os temas discutidos pelo Núcleo foram: depressão, dependência química (álcool e outras drogas), ansiedade, esquizofrenia, distúrbio do pânico e transtorno bipolar. O objetivo da iniciativa foi capacitar a equipe no que diz respeito ao acolhimento de pessoas com sofrimento psíquico que precisam de atendimento clínico. “Os esclarecimentos sobre a dependência química foram muito importantes, porque deram subsídio para acolher melhor o usuário com essa doença”, afirma Elisângela Blasi Nunes Braga, Auxiliar Administrativa.

A **AMA Vila Guarani** realizou um treinamento sobre ressuscitação cardiopulmonar (RCP) com os profissionais da Enfermagem. A capacitação contou com treinamento de manobras de RCP—com o auxílio de um boneco—e de massagem cardíaca, além da apresentação de choque elétrico com Desfibrilador Externo Automático (DEA). ■



Profissionais da AMA Maurício Paté com informativo distribuído na ocasião

PROGRAMA SAÚDE NO ESPORTE

Atividade física e qualidade de vida

A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, em parceria com a Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Recreação e com a Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente, pautada na Política Nacional de Promoção da Saúde, criou o Programa Saúde no Esporte (PSE), parte integrante do Sistema Único de Saúde (SUS) e com foco na promoção, proteção, recuperação e reabilitação da saúde. O programa é composto de três frentes: a Rede Clube-Escola (CE), o Quiosque da Saúde e o Centro Olímpico de Treinamento e Pesquisa (COTP).

Na Atenção Primária, o programa desempenha papel estratégico no estilo de vida da população, propondo um conjunto de comportamento e ações benéficas para a promoção e a prevenção da saúde, como: atividade física regular e segura, avaliação pré-participativa, orientações de alimentação equilibrada, ações de promoção e prevenção da saúde bucal, ações de segurança nutricional e educação em saúde contínua, voltadas para os públicos adulto e infantil, com ênfase nos idosos. Confira a seguir as ações de cada serviço.

Rede Clube-Escola

É formada por **45** equipamentos esportivos e tem a proposta de promover a inclusão social e oferecer acesso a diferentes atividades físicas e manifestações da cultura corporal, arte, educação, lazer e recreação.

O serviço funciona com cinco equipes volantes, que atuam por meio de visitas aos centros esportivos para a realização de avaliações pré-participativas e diagnóstico de risco (avaliação do nível de exercício a ser atingido por cada usuário), entre outras atividades. Médicos do Esporte, Enfermeiros, Auxiliares de Enfermagem, Nutricionistas, Psicólogos, Educadores Físicos, Dentistas e profissionais administrativos compõem a equipe.

Uma novidade do ano de 2014 foi a integração do Clube-Escola com as Unidades Básicas de Saúde (UBS), que atuaram em conjunto para estimular os usuários que procuram por atendimento clínico a frequentar os centros esportivos e a ter acesso a profissionais especializados na prática de esporte.

Quiosque da Saúde

Fica no Parque do Ibirapuera, em São Paulo, e é voltado para atividades de educação em saúde e incentivo à prática de exercícios físicos. O Quiosque funciona de segunda a sábado, das 7h às 13h, e os usuários contam com o acompanhamento de um Educador Físico para a realização de caminhada, alongamento, condicionamento físico e práticas corporais da medicina tradicional chinesa. Em 2014, cerca de **400** usuários foram atendidos mensalmente.

Além das atividades rotineiras, uma ação de destaque realizada no Quiosque no ano de 2014 foi o evento Pratique Saúde no Parque. Avaliação médica, física, nutricional, odontológica, teste de glicemia, de colesterol e de triglicérides, aferição da pressão arterial, aulas de ginástica e gincanas fizeram parte da programação, que aconteceu durante horário estendido. Foram **12** horas de atividades desfrutadas pelas **592** pessoas que estiveram presentes e **5.497** procedimentos realizados durante o evento.

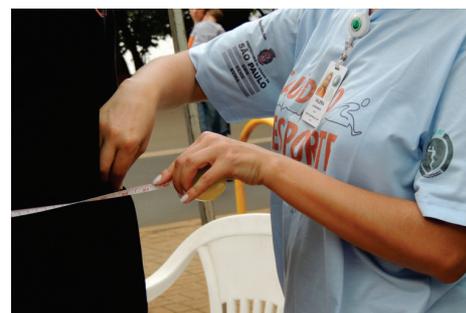
Centro Olímpico de Treinamento e Pesquisa (COTP) – Centro de Excelência de Medicina do Esporte (CEME)

O Centro de Excelência de Medicina do Esporte está voltado para o atendimento assistencial de atletas de alto rendimento, olímpicos e paraolímpicos. O serviço oferece atendimento e acompanhamento no que diz respeito a Nutrição, Psicologia, Odontologia, Enfermagem, Fisioterapia, Otorrinolaringologia, Fisiologia, Clínica-Geral, Assistência Social e Farmácia. Além disso, Médicos do Esporte especialistas em Ginecologia, Cardiologia, Pediatria e Endocrinologia reforçam o quadro de profissionais.

Em 2014, o evento da Copa do Mundo contou com seis Médicos do CEME, que ficaram responsáveis por todos os atendimentos nos treinos e nos jogos oficiais no estádio de Itaquerã. Um médico ficou responsável pela sede da equipe de Honduras na cidade de Porto Feliz, e a expectativa é que o mesmo ocorra nas Olimpíadas de 2016. Outro destaque deste ano foi a participação do COTP em uma competição que contou com cerca de **800** atletas, de **121** clubes de todo o país, e o recebimento do título do Campeonato Brasileiro Mirim, além da conquista do título no masculino e a terceira colocação



Aula de ginástica no Clube-Escola



Evento no Quiosque da Saúde



Profissionais no COTP

no feminino pela modalidade de atletismo.

“A integração de todas as nossas disciplinas tem sido fundamental e um aprendizado para todos, beneficiando muito o paciente. O esforço da Diretoria e da Supervisão da SPDM/PAIS para o desenvolvimento de nosso programa e de nossa Base na Atenção Integral à Saúde demonstra cada dia mais a importância da Medicina do Esporte e de suas áreas de ligação para a promoção e a prevenção da saúde”, afirma o Dr. Tadeu Moreno, Coordenador de Projetos do CEME.

Algo que não pode deixar de ser lembrado é a convocação de alunos no COTP para grandes eventos do esporte. Atualmente, há **21** atletas que foram convocados para a seleção brasileira nas modalidades atletismo, futebol, luta greco-romana e voleibol, e **18** contratados por outros clubes em atletismo, basquetebol, futebol, ginástica artística, handebol, judô, natação e voleibol.

E não para por aí! Conheça a seguir outros acontecimentos e premiações que marcaram o ano que passou.

Atletismo

- Mirna Marques Silva bateu o recorde brasileiro juvenil dos 100 metros rasos, com a marca de 11"73.

Campeonato Brasileiro Interclubes Juvenil

- O COTP ficou como vice-campeão geral e campeão do feminino, com quatro ouros, uma prata, quatro bronzes e um índice para o campeonato mundial de atletismo.

Campeonato Brasileiro Interclubes Menores

- O COTP foi campeão geral, campeão do feminino e vice-campeão do masculino de atletismo.

- Cinco atletas foram convocados para a Seletiva Sul-Americana dos Jogos da Juventude na modalidade de atletismo (o COTP foi o clube com mais atletas convocados).

Boxe

- Campeonato Paulista Cadete: o COTP ficou como campeão por equipe masculina, com três atletas, vencendo nas seguintes categorias: Igor Lourenço—até 46 quilos—, Edgar Quirino—até 52 quilos— e Vitor Siqueira—até 60 quilos.

- Cinturão de Ouro Feminino: Andreia Bandeira—campeã.

- Copa de Campeões AOB Elite: Andreia Bandeira—campeã—e Peterson Siqueira—terceiro colocado.

- Torneio Luvas de Ouro: Eduardo Costa—vice-campeão.

Futebol

- O Centro Olímpico foi campeão do Torneio Início da Copa Mulher, disputando com a equipe sub-17 e vencendo um campeonato detimes adultos.

Luta Olímpica

- Campeonato Brasileiro Cadete e Júnior: Lucas Ancioto foi ouro; Thais Rocha Alves e Patricia Neves, bronze.

Natação

- Campeonato Brasileiro Infantil: o COTP ficou como quarto colocado por equipes (melhor participação do Centro Olímpico em um campeonato nacional desde 2001).

Handebol

- Daniel Suarez, até então Técnico da seleção brasileira universitária, se consagrou campeão mundial e foi escolhido para ser técnico da seleção brasileira juvenil. ■

Confira os números do Programa Saúde no Esporte durante o ano de 2014:

SAÚDE NO ESPORTE*		
Rede Clube-Escola	Atividades Educativas	3.704
Quiosque da Saúde	Práticas de Atividades Físicas	1.030
	Práticas de Medicina Tradicional Chinesa	78
COTP	Atendimentos	7.858
	Exames	1.250

*Dados de janeiro a outubro



Teste de alongamento

AMA ESPECIALIDADES

Projeções para um futuro com mais qualidade

As AMAs Especialidades (AMAs E) têm como particularidade oferecer um serviço de acordo com a necessidade da região, voltado para consultas de especialistas, proporcionando à comunidade maior acesso ao nível secundário de atenção à saúde. As unidades oferecem atendimento em diversas especialidades, como: Oftalmologia, Neurologia, Cardiologia, Endocrinologia, Ortopedia, Urologia, Reumatologia e Angiologia (Vascular), entre outras.

A SPDM/PAIS, em parceria com a prefeitura de São Paulo, administra três AMAs Especialidades: Guairacá, Jardim Tietê II e Perus. Em 2014, foram realizadas

131.732 consultas médicas e **63.895** exames, números expressivos que refletem a importância do serviço para a população.

Destaque para a **AMA E Jardim Tietê II**, que iniciou um processo de reforma para fazer parte do programa Hospital Dia Rede Hora Certa, cujo objetivo é aumentar o número de atendimentos especializados, reduzir o tempo de espera para as consultas e oferecer a realização de pequenas cirurgias. Com a adaptação da unidade para atender às exigências do programa, os municípios terão acesso a mais especialidades, como: Dermatologia, Pneumologia, Anestesia, Proctologia, Ginecologia/ Obstetrícia (gestantes de alto risco), Mastologia, Infectologia, Otorrino e Odontologia.

A unidade contará ainda com os seguintes exames de apoio diagnóstico: teste ergométrico, *holter*, EEG, ultrassonografia, *doppler*, ecocardiograma, análises clínicas de exames laboratoriais, Monitoramento Ambulatorial de Pressão Arterial (MAPA), biópsia de próstata, raio-X, endoscopia, colonoscopia, nasofibrolaringoscopia, broncoscopia, mamografia e densitometria óssea. Com a ampliação, serão também adquiridos

modernos equipamentos para a realização dos atendimentos e dos exames.

O grande diferencial da Rede Hora Certa é proporcionar a realização de pequenas cirurgias ortopédicas, dermatológicas, vasculares, de otorrino, urologia e pediátricas na própria unidade, diminuindo a demanda de tais procedimentos em hospitais. Outra novidade é que no mesmo espaço ficará o Centro de Diagnóstico de Imagem (CDI) São Mateus.

"Melhoria de acesso para os usuários, resolutividade e mais oferta de serviços é o que pretendemos com a mudança que está ocorrendo nesta unidade. Estamos na expectativa de que, no fim de toda a reforma, consigamos oferecer cada vez mais qualidade nos atendimentos prestados", diz Daniela Buttler, Supervisora Técnica da AMA E Jardim Tietê II. ■



Fachada da AMA E Jardim Tietê II

AMAs ESPECIALIDADES*	
Exames	63.895
Consultas	131.732

*Dados de janeiro a outubro

CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CAPS)

Acolhimento humanizado para pessoas em sofrimento psíquico

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) foram criados para oferecer atendimento humanizado a pessoas que sofrem de transtornos mentais e necessitam de atenção especializada, substituindo os hospitais psiquiátricos. O serviço é organizado em três categorias diferentes, sendo elas: **CAPS Álcool e Drogas** (voltado para o atendimento de dependentes químicos), **CAPS Infantil** (atende crianças e jovens de até 24 anos) e **CAPS Adulto** (voltado para maiores de 18 anos).

As unidades estão abertas a receber espontaneamente usuários que procuram por tratamento, não havendo a necessidade de encaminhamento por parte de outro serviço de saúde. Ao se tornar paciente de um CAPS, o indivíduo recebe atendimento com base no chamado Projeto Terapêutico Singular (PTS). Trata-se de um documento construído pela equipe multi disciplinar e que contém informações importantes do usuário, como seu histórico e o contexto social e familiar, e as atividades que farão parte do tratamento. Terapia individual ou em grupo, rodas de conversa, oficinas terapêuticas de artesanato, de culinária e de música podem fazer parte do PTS, que está sujeito a alterações ao longo do tratamento, de acordo com a avaliação da equipe.

Sob a administração da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo em parceria com a SPDM/PAIS, existem **11** unidades, sendo **quatro** CAPS Adultos, **quatro** Álcool e Drogas, e **três** Infantis. Em 2014, foram realizados mais de **50 mil** atendimentos individuais, sem contar as atividades em grupo e os acolhimentos noturnos, que acontecem nos CAPS tipo III (funcionamento 24 horas), como é o caso dos CAPS Adulto III Sapopemba, Mandaqui e Santana, e do CAPS Infantil III Santana.

Além dos impressionantes números relatados, algumas ações desenvolvidas ao

longo do ano merecem ser lembradas, como é o caso da **ação em saúde bucal** realizada pelo **CAPS Adulto III Sapopemba**. A unidade, em parceria com Técnicos de Odontologia da Unidade Básica de Saúde (UBS) Jardim Sapopemba, orientou os usuários sobre a importância de uma correta higiene bucal por meio de palestra, escovação supervisionada e demonstração prática com a utilização de réplicas da arcada dentária.

O objetivo foi promover o cuidado em saúde e a melhora na qualidade de vida dos usuários da unidade, os quais em sua grande maioria têm o autocuidado prejudicado e vivem em situação de grave vulnerabilidade psicossocial. Na ocasião, foram distribuídos kits com escova, creme e fio dental a todos os participantes.

O **CAPS Adulto II Casa Verde** e o **CAPS Infantil II Perus** participaram do II Balaio das Artes, evento organizado pela Rede de Fazedores de Arte da Atenção Psicossocial e que contou com a participação de diversos serviços de saúde mental. A programação foi composta de apresentações artísticas de música, dança, teatro, coral, vídeo, exposição de quadros, gravuras, esculturas e outros trabalhos produzidos pelos usuários durante atividades realizadas nas unidades. O evento teve como intuito promover a reinserção social e demonstrar o potencial da arte no cuidado e na reabilitação dos pacientes.

O resultado positivo alcançado pelo grupo de tabagismo do **CAPS Álcool e Drogas II Sacomã** é motivo de comemoração, uma vez que, em 2014, a unidade atingiu 70% de sucesso na redução do uso do tabaco por parte dos participantes. Uma diferente estratégia elaborada pela equipe auxiliou nesse resultado. Os profissionais utilizaram caixas de adesivos anti tabagismo para montar cofres, nos quais os usuários foram convidados a depositar o valor que gastariam com o cigarro e, após

determinado período, verificar o quanto economizaram. “A atividade serviu de incentivo”, afirma o Assistente Técnico Marcelo Melo.

Um grande destaque de 2014 foi o **CAPS Infantil III Santana**, que participou do Projeto Percursos Formativos na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), do Ministério da Saúde. O projeto consiste no envio de profissionais de saúde mental de diferentes regiões do Brasil para conhecerem o trabalho feito nas grandes metrópoles. O objetivo é promover a troca de experiências, e o CAPS Infantil III Santana participou dessa iniciativa recebendo profissionais do interior do Amapá, da Bahia, de Goiás, Minas Gerais e do Piauí.

Até o momento, três turmas do Projeto, formadas por dez pessoas, em média, passaram um dia na unidade, sendo que serão dez turmas no total. Pela manhã, são passadas informações teóricas sobre o serviço, e à tarde os alunos acompanham a atuação de um profissional técnico. Por fim, a turma se reúne para falar sobre suas impressões e tirar dúvidas. “É muito rico”, observa a Assistente Técnica Solange da Rocha.

Outra ação que merece ser destacada é a contribuição da unidade para a formação de alunos do curso de Técnico em Enfermagem do Senac. No total, duas turmas de cinco pessoas participaram de um estágio no CAPS, que teve duração de duas semanas. “A função do estágio é propiciar o interesse pela infância e também proporcionar uma visão de trabalho na infância e na adolescência. Com isso, abriremos portas no mercado de trabalho com gente com um olhar diferenciado”, afirma Solange. Como contrapartida da parceria, a instituição participante ofereceu à equipe do CAPS um curso sobre resiliência, que é a capacidade de se recuperar de adversidades. ■

Confira os números de cada unidade*:

Procedimentos	CAPS INFANTIL III SANTANA	CAPS INFANTIL II SAPOPEMBA	CAPS INFANTIL II PERUS	CAPS AD II VILA ARAPUÁ	CAPS AD III SANTANA	CAPS AD III SAPOPEMBA	CAPS AD II SACOMÃ	CAPS ADULTO III MANDAQUI	CAPS ADULTO III SAPOPEMBA	CAPS ADULTO II CASA VERDE	CAPS ADULTO II VILA MONUMENTO	TOTAL
Atendimento Individuais	5.093	1.586	1.123	2.087	7.576	4.727	3.709	8.968	7.773	3.698	4.391	50.731
**Outras Atividades	15.644	7.991	7.841	4.270	19.512	10.646	4.398	18.958	10.796	6.638	17.345	124.039
Total	20.737	9.577	8.964	6.357	27.088	15.373	8.107	27.926	18.569	10.336	21.736	174.770

*Dados de janeiro a outubro

**Estão inclusos em “Outras Atividades” os procedimentos: acolhimento noturno, acolhimento diurno, atendimento de família e número de participantes em práticas educativas e comunicativas.

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA E CAPS VILA MONUMENTO

Reunindo esforços para desenvolver a autonomia dos moradores

A Residência Terapêutica (RT) Vila Monumento é um serviço voltado para pessoas que sofrem de transtornos mentais graves e persistentes e que nunca foram assistidas adequadamente ou estiveram por muitos anos internadas em hospitais psiquiátricos. Devido a esse longo tempo sob assistência e medicações constantes, fica inviável para os pacientes reconquistar sua autonomia sem contar com algum auxílio profissional.

É nesse cenário que entra a Residência Terapêutica, voltada para oferecer o suporte necessário para que os moradores conquistem sua liberdade, contando com o apoio de cuidadores e profissionais do CAPS de referência.

Na RT Vila Monumento, os sete moradores recebem acompanhamento no CAPS homônimo, que fica a poucos metros

dali, e participam de diferentes atividades terapêuticas. Rodas de conversa, terapia comunitária, oficina de culinária, grupo de coral, de artesanato e de sensibilização sonora estão entre as ações desenvolvidas.

Uma iniciativa que rendeu bons resultados foi a montagem de um quebra-cabeça gigante com o tema Abraço, do pintor brasileiro Romero Britto. Cada morador foi convidado para pintar uma parte do desenho, para então formar a figura por meio da união de todas as peças. A atividade, conduzida pela Psicóloga do CAPS, Marilda Silveira Lopes e pela Cuidadora Sílvia Martins de Souza, durou quatro encontros e teve como intuito aproximar os moradores dos profissionais e incentivá-los a comparecer com maior frequência à unidade. Além disso, a ação promoveu a integração entre os

participantes, e aqueles que estavam resistentes no início, ao fim pediram para participar também. *“Foi muito legal, um efeito muito positivo para eles”*, afirma Ricardo Santoro, Coordenador da RT.

Essas e outras atividades contribuem para as perceptíveis mudanças no comportamento dos moradores. Há dois anos na RT Vila Monumento, Roberto Aparecido Euzébio é integrante ativo do Conselho Gestor e, após conquista de laudo médico, passará a fazer atividades físicas em uma academia da região. Edécio de Oliveira, de 56 anos, já demonstrou interesse em voltar a estudar. Afazeres domésticos, como ir ao supermercado e à feira, além de passeios a parques e museus, também representam os resultados alcançados pelos moradores na sua busca por autonomia. ■

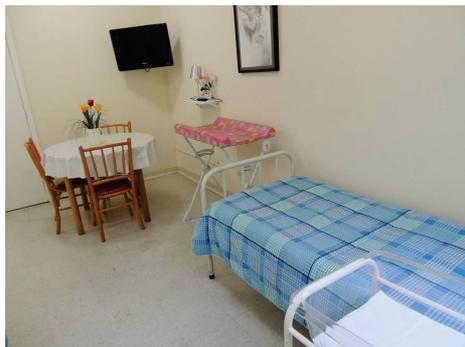
CASA DO PARTO DE SAPOEMBA

A mulher como protagonista

Com mais de 16 anos de existência, a unidade é voltada para a realização de parto humanizado e o mais natural possível, no qual a gestante tem a liberdade de decidir a melhor posição para ter seu bebê e não há indução ao trabalho de parto. Na Casa, o ambiente é familiar e o atendimento é humanizado. A equipe, composta de experientes Enfermeiras Obstetras e Auxiliares de Enfermagem, entre outros profissionais, acompanha a usuária a partir da 37ª semana da gestação, quando é aberto o Plano de Parto, documento que contém todo o histórico de saúde da gestante.

Por meio de consultas semanais até a 40ª semana e, após esse período, consultas a cada dois ou três dias, dependendo do caso, as futuras mães se preparam para a chegada de seu bebê. Além das visitas agendadas, a gestante tem a liberdade de comparecer à unidade sempre que achar necessário, e o telefone da Casa funciona 24 horas para tirar dúvidas e orientar as usuárias e seus familiares, o que a equipe realiza de forma brilhante.

No dia tão esperado, a parturiente conta com a estrutura e o conforto de uma



Um dos quartos da unidade

residência aliados à competência e à experiência dos profissionais. Enquanto é monitorada, a gestante tem direito a dois acompanhantes, inclusive durante o trabalho de parto e o parto.

Durante o trabalho de parto, a gestante fica à vontade para escolher a posição e a forma de dar à luz, que pode ser na banheira, na bola suíça, no chuveiro ou na cama. Durante todo o processo, a equipe procura acalmar e incentivar a paciente, principal responsável pela chegada do bebê. *“O respeito ao protagonismo da mulher é essencial para que ela tenha um parto respeitoso e humanizado”*, declara Kátia Guimarães, Gerente da Casa.

Ao nascer, o bebê é imediatamente entregue à mãe, o pai tem a oportunidade de cortar o cordão umbilical e, na primeira hora de vida, acontece a amamentação, seguindo a recomendação da Organização Mundial da Saúde (OMS). Então, após a



Sala de rotinas do pós-parto

realização dos procedimentos de rotina preconizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), o recém-nascido está pronto para seu primeiro banho, que pode ser realizado pelo pai, fortalecendo o vínculo entre ambos. *“Humanizar é perceber as necessidades individuais, psíquicas e emocionais da mulher e de sua família e refletir sobre elas”*, pontua Ida Marcia Beneite Pereira da Silva, Supervisora Técnica.

Um grande diferencial da Casa do Parto em comparação a outras instituições é o fato de o bebê ficar com a mãe o tempo todo, diferentemente de hospitais que dispõem de berçários. Por essas e outras características, constantemente o serviço é notícia na imprensa nacional e internacional. Em 2014, além de aparecer em diversas publicações brasileiras, o trabalho da Casa do Parto de Sapopemba foi divulgado pela BBC, influente emissora inglesa. ■

“O respeito ao protagonismo da mulher é essencial para que ela tenha um parto respeitoso e humanizado”,

Kátia Guimarães, Gerente da Casa

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES SAPOPEMBA

Unidade supera 50 mil atendimentos em 2014

O Ambulatório de Especialidade Sapopemba é voltado para usuários encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) por necessitarem de atendimento especializado em Angiologia, Cardiologia, Cirurgia-Geral, Dermatologia, Gastroenterologia, Ginecologia e Obstetrícia de alto risco, Homeopatia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Alergologia e Pneumologia.

Além das consultas e dos exames, são realizadas pequenas cirurgias ambulatoriais em Dermatologia e Cirurgia-Geral. O serviço é referência para o tratamento de tuberculose, acompanhamento de pré-natal de alto risco e oxigenoterapia domiciliar prolongada.

A unidade conta ainda com o Centro de Especialidade Odontológica (CEO), com o Serviço de Diagnóstico por Imagem (SDI) e o Centro Especializado em Reabilitação (CER) III, este conquistado em 2014. Até então, a unidade dispunha do Núcleo Integrado de Reabilitação (NIR) II e foi habilitada como CER III para ampliar o acesso e a qualidade dos serviços voltados para promoção, prevenção, diagnóstico e reabilitação de pessoas com deficiência.

Desde que a habilitação foi concedida, já foram entregues **dez** cadeiras de rodas aos pacientes, que recebem também as devidas orientações quanto à sua utilização, manuseio e manutenção. Segundo a Gerente da Unidade, Jeane de Santanna Carvalho, caso haja necessidade, existe um

canal aberto com o CER para situações pontuais ou emergenciais.

Quanto aos atendimentos em 2014, a tabela abaixo demonstra o quanto a unidade produziu durante o ano:

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES SAPOPEMBA*	
Consultas	39.295
Exames	27.160
Procedimentos	9.077

*Dados de janeiro a outubro

"Uma novidade prevista para um futuro próximo é a disponibilização de aparelhos auditivos, um importante ganho para a região, tendo em vista que seremos a única unidade com esse serviço", adianta Jeane. ■

HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA

SPDM/PAIS e Prefeitura de São Paulo finalizam obras de duas unidades

A entrega de duas unidades, cujas obras foram executadas pela SPDM/PAIS em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, foram um marco para a instituição no ano de 2014, devido às grandes proporções do empreendimento. O projeto, idealizado pela Prefeitura, contempla, em cada unidade, **três** salas de cirurgia, **oito** leitos de hospital dia, **23** consultórios para atendimento de especialidades, salas para exames de imagem, exames laboratoriais e exames diversos, CEO (Centro de Especialidades Odontológicas), CER (Centro Especializado em Reabilitação), auditório para **80** pessoas, salas administrativas e ambientes de apoio.

O objetivo do Hospital Dia Hora Certa é diminuir as filas de espera de cirurgias de baixa e média complexidade (cuja recuperação do paciente é feita em casa, sem a necessidade de longas internações) em diversas especialidades médicas, como: Ginecologia de alto risco, Cardiologia, Otorrinolaringologia, Endocrinologia, Oftalmologia, Dermatologia, Anestesiologia, Pneumologia, Acupuntura, Infectologia, Neurologia, Endoscopia, Proctologia, Reumatologia, Gastroenterologia Clínica, Nefrologia, Alergologia, Fonoaudiologia, Vascular, Pneumologia e Hematologia.

No total, **três** unidades de saúde administradas pela Secretaria Municipal de Saúde em parceria com a SPDM/PAIS foram selecionadas para se tornar Hospitais Dia Hora Certa: a AMA Especialidades Jardim Tietê II, o Ambulatório de

Especialidades e AMA Tito Lopes, e a AMA Flávio Gianotti, sendo que as obras das duas últimas foram entregues em 2014. Outra unidade de saúde cujas obras se encontram sob responsabilidade da instituição, fica em Vila Prudente.

A unidade Tito Lopes contou uma ampliação de 300 m² e reforma em 3 mil m² em seus três andares, o que contemplou troca completa dos revestimentos, atendendo às legislações vigentes, e estudo e adequação dos fluxos de serviços de acordo com as normas técnicas, acessibilidade e conforto para pacientes e profissionais.

Somando reforma e ampliação, além das **três** salas de cirurgia, dos **oito** leitos e dos **23** consultórios estabelecidos pelo projeto, o Hospital Dia Tito Lopes conta agora com **cinco** salas de exames de imagem (ultrassonografia, mamografia, raio-x, endoscopia e colonoscopia), **sete** salas para exames de Cardiologia, consultório odontológico com **oito** cadeiras e **uma** farmácia, além da recepção e áreas administrativas.

Além disso, foi implantado um Centro Especializado em Reabilitação, que fica no subsolo da unidade e que possui **cinco** consultórios, **duas** salas para reuniões e atividades em grupo, **setes** boxes de reabilitação, **seis** salas de exames e **uma** sala de Atividade de Vida Prática (AVP), voltada para a realização de treino, habilitação e reabilitação ao ambiente doméstico. Foram instalados ainda **dois** elevadores e a unidade inteira, inclusive banheiros, foi adaptada para o acesso de



Hora Certa Flávio Gianotti: sala de Odontologia antes



Sala de Odontologia depois

de pessoas com deficiência.

Quanto ao Hora Certa Flávio Gianotti, houve reforma em **2,8** mil m². O piso do equipamento e as instalações elétricas foram trocados, o sistema de ar condicionado substituído e o gerador revisado. A reforma proporcionou mais **uma** sala cirúrgica, somando às outras duas existentes, **oito** leitos, **21** consultórios, **15** salas de exames, e **uma** de AVP. O Centro de Esterilização de Material das duas unidades ganhou novos equipamentos e foi devidamente climatizado.

Quanto às obras do Hora Certa Jardim Tietê II e Vila Prudente, estão em andamento e a previsão de entrega à população é em 2015. ■

OFTALMOLOGIA DIADEMA

Atendimento especializado para a população de Diadema

No município de Diadema, a SPDM/PAIS tem uma significativa atuação em parceria com a Prefeitura, uma vez que a Instituição é responsável por administrar o centro de Oftalmologia, que faz parte dos serviços oferecidos no Quarteirão da Saúde de Diadema.

A unidade oferece atendimento oftalmológico especializado e, só em 2014,

foram realizadas **5.116** consultas. Cirurgias de catarata, estrabismo, glaucoma, plástica e pterígio também fazem parte do escopo de serviços disponíveis, além dos exames de ultrassonografia, paquimetria e biometria, entre outros. Eventualmente, além das atividades cotidianas, a equipe promove mutirões cirúrgicos de catarata ou estrabismo, de acordo com a necessidade da população.

OFTALMOLOGIA DIADEMA*	
Consultas Oftalmológicas	422
Consultas Oftalmológicas Especializadas	4.694
Cirurgias	650
Exames e Procedimentos	13.548

*Dados de janeiro a setembro

PSM DR. AUGUSTO GOMES DE MATTOS

Sustentabilidade unindo profissionais, pacientes e comunidade

O atendimento 24 horas do Pronto Socorro Municipal (PSM) Dr. Augusto Gomes de Mattos conta com uma equipe de dois Clínicos, dois Pediatras, um Cirurgião e um Ortopedista, que trabalham nas demandas de urgência e emergência de baixa a média complexidade. Em 2014, foram contabilizados, até outubro, **110.149** atendimentos, fora outras atividades desenvolvidas no serviço, listadas a seguir.

Serviço Social

O Serviço Social da unidade tem chamado atenção devido aos diferenciados projetos desenvolvidos pelo Grupo de Trabalho de Humanização (GTH). Entre eles, vale destacar as orientações gerais, o acolhimento e o encaminhamento de pacientes em diferentes situações, como acidentes de trabalho e violência, e a atenção dispensada aos usuários em situação de rua, que são encaminhados

para o centro de acolhida para adultos. Outra ação desenvolvida na unidade são as notificações dos casos de violência para o Sistema de Informação de Vítimas de Violência e Acidentes (SIVVA), que chegaram a **3.202** em 2014, entre agressões, quedas e acidentes de trabalho.

Sustentabilidade

O PSM Dr. Augusto Gomes de Mattos também faz sua parte no que diz respeito ao cuidado com o meio ambiente. Entre as ações desenvolvidas está o ponto de coleta para reciclagem de óleo de cozinha usado, que gera a produção de bioenergia e biodiesel. Assim, profissionais, pacientes e comunidade contribuem juntos para a redução do impacto ambiental.

A unidade também realiza a coleta seletiva dos materiais, contando com lixeiras separadas em todos os setores do Pronto Socorro e incentivando a equipe a

descartar os resíduos de forma correta, a fim de colaborar na reciclagem.

Acolhimento com Classificação de Risco

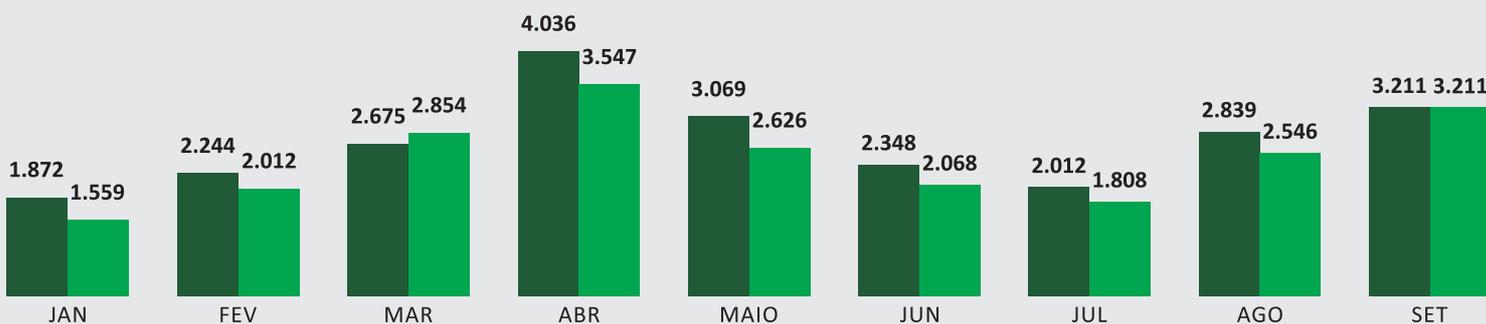
Em 2014, foram contabilizados **53.393** atendimentos realizados mediante o Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) na ala adulta, e neste ano os profissionais foram capacitados para aplicar o Protocolo no atendimento de crianças.

Após projeto piloto realizado a partir de abril, em 1º de outubro o ACCR infantil foi implantado com êxito no serviço, fortalecendo ainda mais a relação de confiança e compromisso com os usuários.

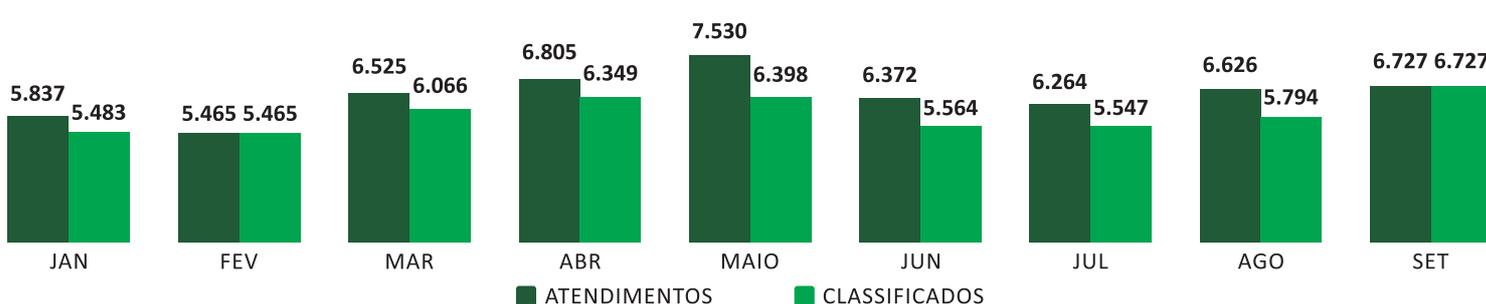
O sucesso da implantação se deu pelo empenho de toda a equipe, o que pode ser visualizado por meio dos números de 2014.

Texto de Maristela Romão,
Gerente PSM Augusto Gomes de Mattos

PEDIATRIA - Atendimentos x ACCR



CLÍNICA MÉDICA - Atendimentos x ACCR



■ ATENDIMENTOS ■ CLASSIFICADOS

Obs.: a diferença entre os números de classificados e atendidos se dá devido aos momentos de baixa demanda, quando o paciente é atendido diretamente pelo Médico.

PA SÃO MATEUS

Política de humanização que valoriza equipe e usuários

Localizado no bairro São Mateus, o Pronto Atendimento (PA) tem perfil de baixa e média complexidade e funciona 24 horas, tendo como média de atendimento anual cerca de **220 mil** pessoas. Sua infraestrutura conta com **cinco** consultórios, sendo **três** para clínica médica e **dois** para pediatria, e, quanto aos serviços, dispõe de eletrocardiograma, UTI móvel, exames laboratoriais e radiológicos. Quanto à localização, o acesso ao PA é fácil; por isso, até pessoas que possuem plano de saúde buscam pelo serviço oferecido, tanto pela localidade quanto pelo bom atendimento.

Um diferencial do equipamento de saúde são as ações preventivas realizadas diariamente pelas Assistentes Sociais, que a cada duas horas anunciam na sala de espera a previsão do tempo de atendimento e os motivos, o que faz com que a comunidade reconheça a transparência do serviço.

Outro trabalho interessante que é realizado na unidade é o “Minuto de Sabedoria”, no qual a Ouvidoria procura mostrar ao paciente que a equipe o escuta, além de alertar sobre a importância de preservar o silêncio na unidade, pois o barulho pode agravar o estado do paciente e também atrapalhar o andamento do serviço.

A humanização e a valorização dos profissionais são mais alguns dos pontos fortes do PA São Mateus. A equipe é

essencial no processo de produção de saúde, por isso é realizado um treinamento contínuo, no qual os próprios integrantes da equipe sugerem os temas abordados.

Além disso, a Gerente Administrativa da Unidade, Adriana Rodrigues de Souza, procura ser acessível ao máximo e estar sempre aberta a receber sugestões de melhorias, o que gera o envolvimento de todos, transformando o local em um ambiente agradável. Para divulgar as informações gerais de atendimento, os resultados do trabalho de todos e também todas as mudanças e ações que ocorrem no PA, é produzido um informativo interno mensal, afim de incentivar a participação contínua de toda a equipe.

Desde 2011, o serviço realiza os atendimentos de acordo com o Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) e, devido aos resultados positivos alcançados, no ano de 2014 o procedimento foi implantado na Pediatria. O Protocolo faz parte do atendimento humanizado do SUS e tem como finalidade administrar e organizar o atendimento aos usuários de acordo com as necessidades específicas e os riscos apresentados, e não por ordem de chegada. De acordo com a gravidade, o usuário é classificado por cores, de maneira que os casos mais graves são atendidos com prioridade.



Equipe reunida

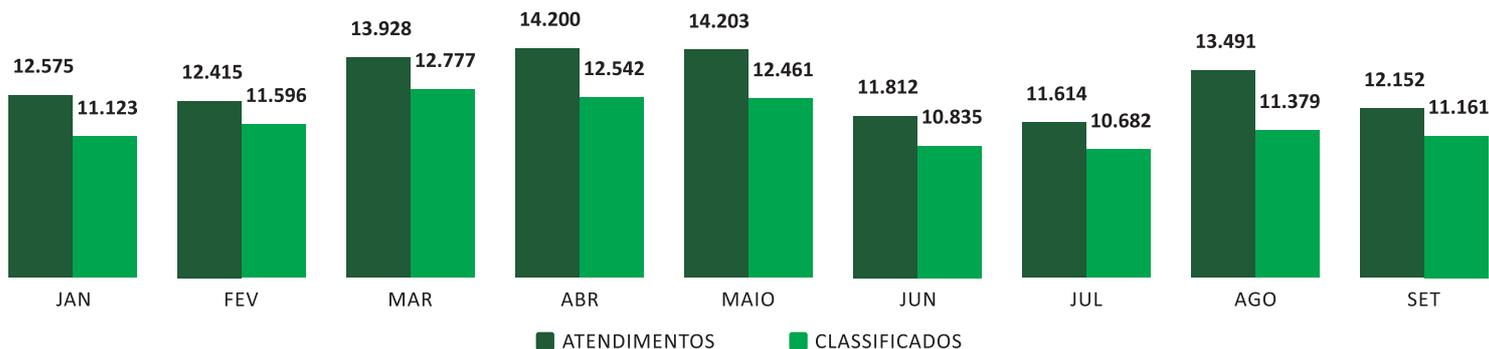
No quadro abaixo, é possível verificar os números do ACCR infantil e adulto correspondentes aos meses de janeiro a setembro de 2014.

O ACCR na ala pediátrica atingiu **80%** dos atendimentos já nos primeiros seis meses de sua implementação, resultado alcançado graças ao esforço e à dedicação da equipe, o que é notório no dia a dia. O sucesso da iniciativa foi tanto que o Pronto Atendimento virou referência para treinamento de outras unidades de saúde.

“É de extrema importância, para alcançar qualquer objetivo, o empenho e o envolvimento dos profissionais, e isto acontece no PA. Parabéns à equipe pelo excelente trabalho deste ano”, declara Edilaine Cristina Defaveri, Supervisora Técnica. ■

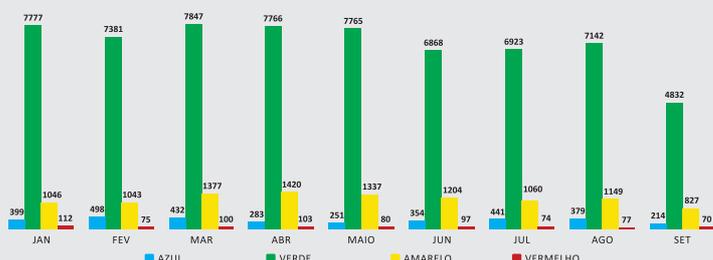
Texto de Adriana Rodrigues de Souza, Gerente PA São Mateus

Atendimentos x ACCR

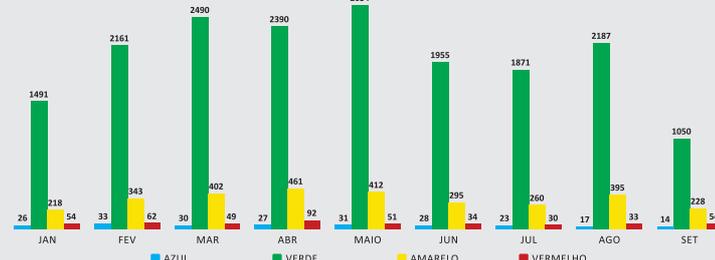


Obs.: a diferença entre os números de classificados e atendidos se dá devido aos momentos de baixa demanda, quando o paciente é atendido diretamente pelo Médico.

CLÍNICA MÉDICA Classificação de risco por gravidade



PEDIATRIA Classificação de risco por gravidade



AMAs HOSPITALARES

Sucesso na implantação do ACCR infantil

Atualmente, a SPDM/PAIS administra seis AMAs Hospitalares, unidades que funcionam 24 horas por dia e são integradas a hospitais da rede da Autarquia Hospitalar Municipal, sendo elas: AMA Dr. Alexandre Zaio (Hospital V. Nhocuné), AMA Dr. Arthur Ribeiro Saboya (Hospital Jabaquara), AMA Dr. Ermelino Matarazzo (Hospital Alípio Correa Neto), AMA Dr. José Soares Hungria (Hospital Pirituba), AMA Dr. Cármino Caricchio (Hospital Tatuapé) e AMA Dr. Waldomiro de Paula (Hospital Planalto). O atendimento ocorre mediante demanda espontânea de diagnósticos de baixa e média complexidades. Os casos de alta complexidade recebidos pelo serviço são encaminhados imediatamente para as unidades hospitalares com as quais compartilha espaço.

As equipes das AMAs Hospitalares são compostas de Clínicos e Pediatras, além de profissionais de Enfermagem, Farmácia e Administrativos, sendo que, devido ao aumento da demanda, em março de 2014 passaram a fazer parte do quadro das unidades os cargos de Analista Administrativo e Técnico de Suporte.

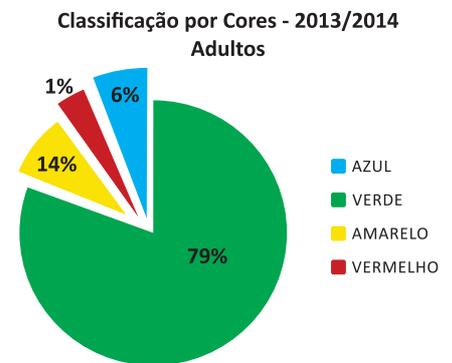
Além dos cargos citados, por solicitação da Autarquia Hospitalar Municipal, a SPDM/PAIS passou a realizar a captação e a contratação de profissionais médicos das especialidades de Clínica Geral, Pediatria, Cirurgia, Ginecologia, e Ortopedia para o atendimento nos Pronto Socorros dos referidos hospitais.

Tendo em vista o grande número de atendimento do serviço, sendo **1.023.061** entre 2013 e 2014 (vide quadro abaixo), fez-se necessária a implantação do Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), a fim de organizar a demanda. Trata-se de um dispositivo que opera segundo a gravidade do caso apresentado pelo paciente, e não pela ordem de chegada. Tal procedimento é baseado nos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH), que tem como meta implantar uma assistência com responsabilidade e vínculo, ampliando o acesso do usuário ao Sistema Único de Saúde (SUS).

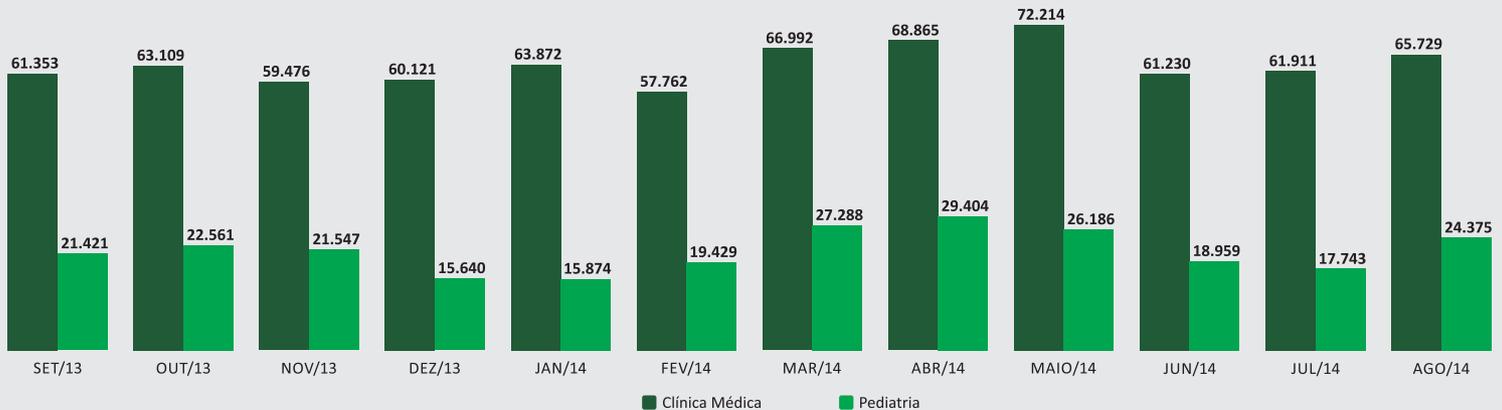
Tendo implantado inicialmente o ACCR na Clínica Médica, em 2014 foi a vez de o Protocolo ser aplicado no atendimento às crianças, o que foi realizado com excelência, a parti do mês de outubro.

“O sucesso alcançado é devido ao empenho direto das equipes, que no dia a dia, mesmo com o alto número de procura, se dedicam ao atendimento humanizado e com qualidade”, relata a Supervisora Técnica Edilaine Cristina De Faveri, que ainda complementa: “O ACCR hoje é de extrema importância para os nossos serviços. O paciente é acolhido e imediatamente orientado e direcionado para o atendimento de que de fato ele necessita. As equipes merecem os parabéns pelo excelente trabalho desenvolvido”.

Texto desenvolvido pelas Assistentes Técnicas e Supervisora Técnica das AMAs Hospitalares



Demonstrativo de Atendimento - 2013/2014



ACCR DA CRIANÇA

Profissionais de Enfermagem participam de capacitação

Aproximadamente **120** profissionais participaram da capacitação do Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) da Criança, que consiste na discussão do Acolhimento e na apresentação do Protocolo Institucional de ACCR da Criança, em que atualmente os equipamentos de saúde da SPDM/PAIS organizam o atendimento ao usuário de acordo com o risco clínico apresentado, e não por ordem de chegada.

A capacitação, que teve carga horária



Equipe reunida

total de **16** horas, foi realizada com os Enfermeiros de seis Assistências Médicas Ambulatoriais (AMAs) hospitalares, Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro, Pronto Atendimento São Mateus e Pronto Socorro Augusto Gomes de Matos, todos administrados pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo em parceria com a SPDM/PAIS.

A primeira fase contou com uma vivência em grupo, dividida em dois momentos. Inicialmente, foram apresentados casos reais de crianças

atendidas pelos serviços de saúde, e os participantes foram desafiados a fazer a avaliação e a classificação de risco com base em seu bom senso e sua experiência. Após o exercício, foi apresentada a metodologia do Protocolo Institucional, reforçando as particularidades existentes no acolhimento do público de zero a 12 anos incompletos.

“A ideia é realizar a capacitação de maneira interativa, participativa e dinâmica, para que os profissionais possam, de fato, vivenciar, discutir o Protocolo Institucional, esclarecer as dúvidas, minimizar a ansiedade e qualificar o atendimento”, declara Priscila Vieira Pacheco, Enfermeira em Educação e responsável pela condução das quatro turmas.

A Supervisora Técnica Edilaine de Faveri destaca a importância do Enfermeiro como profissional multiplicador das informações e como ator da Classificação de Risco, assim como o diferencial que uma equipe preparada faz para atender com qualidade e eficiência.

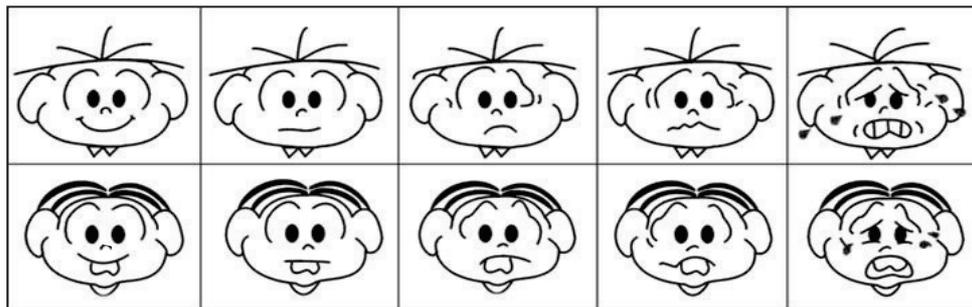
Também fez parte da abordagem resgatar a diferença entre acolhimento e

triagem, e o papel do Enfermeiro e da equipe no processo do acolhimento da criança e de seus cuidadores. Foram citados também os principais parâmetros para reconhecer sinais de perigo da criança e a abordagem sobre dor, como um quinto sinal vital e como um dado importante para a abordagem de risco, sendo apresentadas as escalas de avaliação que auxiliam os profissionais a identificar o grau de sofrimento da criança, como a Escala de Face.

A fase seguinte foi a prática e aconteceu em cada unidade, por meio do que se considera visita de apoio, realizada pelo Supervisor e pela Enfermeira em Educação, com objetivo de acompanhar e auxiliar a

de acompanhar e auxiliar a equipe na implantação do ACCR da Criança e apoiar o Enfermeiro no manejo correto do Protocolo Institucional.

Destacam-se alguns relatos dos profissionais de saúde sobre as capacitações e o apoio: “Essas capacitações são muito importantes, pois agregam conhecimento para melhorar a assistência ao paciente”, afirma Vânia Freitas, da AMA Hospitalar Ermelino Matarazzo. “Essa atividade vai contribuir muito na minha prática profissional, pois ofereceu informações importantes e relevantes para o dia a dia. Clareza e ótima didática aplicada”, declara Kátia Moralles, da AMA Saboya. ■



Escala de Face da Dor. Crédito: Maurício de Sousa

Hospital Municipal Dr. Benedicto Montenegro

Melhorias técnicas, estruturais e processuais para elevar a qualidade

Em 2014, a unidade completou dois anos sob a administração da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo em parceria com a SPDM/PAIS. Desde que assumiu sua gestão, a Instituição trabalhou muito para elevar o número de atendimentos e a qualidade do serviço. “Quando assumimos o Hospital, o número de consultas do Pronto Atendimento chegava no máximo a 4 mil por mês, e hoje gira em torno de 15 mil. O número de internações estava abaixo de 150 por mês, e hoje chegamos a aproximadamente 300, com uma população flutuante de 30 mil pessoas”, observa Claudio Augusto da Costa, Gerente Administrativo.

Além dos serviços rotineiros do Hospital, foram realizadas diferentes ações voltadas para a qualidade do atendimento à

população. Um dos projetos desenvolvidos foi a implantação de indicadores de segurança do paciente, que foi seguida pela criação dos chamados **Procedimentos Operacionais Padrões (POP)**. Trata-se de documentos que descrevem o passo a passo de cada tarefa que compõe uma atividade, a fim de padronizá-las, facilitando o entendimento dos processos e sua melhor execução.

No total, foram escritos cerca de dez POPs da Enfermagem (identificação segura do paciente, aplicação de medicação correta, prevenção de flebite - inflamação na parede das veias -, entre outros) e aproximadamente a mesma quantidade das demais áreas e, após sua implantação, todos os profissionais passaram por uma sensibilização quanto à importância do uso correto da ferramenta, o que resultou na

redução do número de notificações de eventos adversos. “Todo o processo foi desenvolvido pensando na segurança do paciente, sendo que nos baseamos nas metas internacionais de segurança e nas metas do Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH)”, afirma Alex Ricardo de Camargo, Gerente de Enfermagem.

A fim de **promover e facilitar a comunicação** entre os pacientes e os profissionais do HMBM, foi desenvolvida uma estratégia diferente. A equipe criou uma personagem para, de forma clara e lúdica, incentivar o usuário a assumir sua responsabilidade no que diz respeito ao seu tratamento. Por meio de informativos espalhados pelo Hospital, uma abelha fornece diferentes orientações aos pacientes e a seus familiares, como: expor suas dúvidas e preocupações, perguntar novamente caso não entenda a explicação, educar-se sobre seu diagnóstico, prestar atenção no cuidado que está recebendo e certificar-se de que está recebendo o tratamento e os medicamentos corretos.

Uma **Comissão de Humanização** foi implantada para promover o bom relacionamento entre os gestores, as equipes e os usuários. Composta de profissionais de diferentes áreas, a Comissão realizou em 2014 diversas ações, entre elas a Semana Nacional de Humanização, que contou com a visita de



Emergência do Hospital Municipal Dr. Benedicto Montenegro (HMBM)

cães terapeutas, apresentação de coral e visita de palhaços em alas do HMBM, o que transformou o clima da unidade. “*Há um reconhecimento por parte da população de que o Hospital, com a parceria da Secretaria Municipal de Saúde e SPDM/PAIS, passou a ser um local humanizado e de qualidade técnica*”, afirma o Dr. Paulo Ricardo Vianna, Diretor.

A criação de uma equipe multidisciplinar foi mais uma das ações voltadas para a humanização do atendimento. Trata-se de uma equipe composta de diferentes especialistas, sendo: **dois** Psicólogos, **três** Assistentes Sociais, **três** Fisioterapeutas, **dois** Terapeutas Ocupacionais, **uma** Nutricionista e **oito** Cirurgiões Dentistas, cuja atuação acontece de forma dinâmica. Caso um paciente diabético apresente descompensação da doença, por exemplo, além da intervenção medicamentosa, a Nutricionista é acionada para orientar e tirar dúvidas quanto à sua alimentação. Assim, além de tratar o que é emergencial, a unidade trabalha com a prevenção do agravo da doença.

Outra situação na qual o serviço pode ser acionado é a apresentação de sintomas de depressão por parte de um paciente internado. Nesse caso, o responsável pelo atendimento entra em contato com o Psicólogo Hospitalar, para oferecer o suporte necessário, o que consequentemente auxiliará em sua recuperação física e na redução do tempo de internação.

O cuidado com o meio ambiente também foi destaque no ano que passou, uma vez que o Hospital implantou **acoleta seletiva** para separar resíduos comuns dos recicláveis, diminuindo os impactos ambientais causados e contribuindo com



Crianças se divertem com a visita de cão terapeuta



Leitos da Pediatria após reforma

diversas ONGs. Além disso, foram disponibilizados **pontos de coleta de óleo de cozinha**, utilizado para a produção de biodiesel.

Outra ação marcante foi a realização do **diagnóstico organizacional** para conquista da certificação de qualidade da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Quanto às ações, foram realizadas diversas adequações, como implantação do sistema de gestão por meio da criação de Times de Trabalho, formação de Auditores Internos, elaboração de Planejamento Estratégico e definição da identidade institucional (missão, visão, valores), além da implantação do modelo de gestão por competências.

A **reforma** e a climatização do Centro Cirúrgico e da Central de Materiais também devem ser destacadas. A Psiquiatria e a Pediatria também passaram por reestruturações físicas, sendo que essa última ganhou uma brinquedoteca para os pequenos pacientes.

A **acessibilidade** foi uma preocupação da gestão, que se empenhou para que fosse realizada a identificação dos setores, a readequação das rampas de acesso de pessoas com deficiência física e visual, e a

adaptação da bancada da recepção para cadeirantes. Para os profissionais, foi separada uma área exclusiva para ações motivacionais e de integração, eventos e outras atividades.

“*Tem sido motivo de muito orgulho para mim, como Supervisora Técnica, acompanhar o processo de trabalho deste serviço e poder constatar a grande evolução, do ponto de vista técnico, estrutural e processual, implantada no HMBM nos últimos dois anos, sob a administração da SPDM/PAIS*”, declara Edilaine Cristina Defaveri Gonçalves, Supervisora Técnica. ■



Personagem criada para facilitar a comunicação com os usuários

HMBM*	
Cirurgias	278
Atendimento de Urgência	117.691
Internações	2.681
Exames	246.073

*Dados de janeiro a outubro

A ESF NO RIO DE JANEIRO

Equipes cariocas realizam mais de um milhão de visitas domiciliares

O município do Rio de Janeiro conta com a atuação da Estratégia Saúde da Família (ESF), por meio de **275** Equipes de Saúde da Família e **98** Equipes de Saúde Bucal gerenciadas pela SPDM/PAIS, que atendem **289.799** famílias, o que corresponde a cerca de **840 mil** pessoas. Na cidade carioca, administramos com a Prefeitura **29** Centros Municipais de Saúde (CMS) e **26** Clínicas Saúde da Família (CSFs), que funcionam de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 12h. As unidades estão agrupadas pelo que é chamado de Área de Planejamento (AP), a fim de organizar o serviço e desenvolver ações assertivas, de acordo com a realidade de cada região.

Sob a administração da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro em parceria com a SPDM/PAIS, são três Áreas: a AP 3.2, a 5.3 e a 1.0, que em 2014 realizaram um total de **634.670** consultas Médicas, **479.359** consultas de Enfermagem e mais de **um milhão** de visitas domiciliares. Confira na tabela abaixo os números de cada Área de Planejamento:

AP	FAMÍLIAS	PESSOAS	CONSULTAS MÉDICAS	CONSULTAS ENFERMAGEM	VISITAS ACS
1.0	66.039	187.162	105.514	94.880	256.318
3.2	99.759	279.072	188.555	149.189	553.619
5.3	124.001	377.097	340.601	235.290	760.232
Total	289.799	843.331	634.670	479.359	1.570.169

*Dados de janeiro a outubro

Entre os serviços oferecidos pelas unidades estão: consultas médicas, exames laboratoriais, raio-X, eletrocardiograma, ultrassonografia, visitas domiciliares, realização de pré-natal, teste do pezinho e vacinação. O tratamento e o acompanhamento de doentes crônicos, como diabéticos e hipertensos, também fazem parte das funções da ESF. Por meio de atividades em grupo e outras ações, as equipes orientam esses pacientes quanto ao autocuidado para prevenir o agravamento das doenças.

Além disso, diversas ações de prevenção e promoção à saúde são realizadas com a comunidade, a fim de evitar que doenças crônicas e outras enfermidades sejam desenvolvidas.

No Dia Nacional do Combate ao Colesterol, celebrado em 8 de agosto, o **CMS César Pernetta (AP 3.2)** falou sobre os tipos de colesterol existentes, as medidas preventivas, os fatores de riscos e o

tratamento. A importância de uma alimentação saudável e da prática de exercícios físicos também esteve em pauta.

O **CMS Renato Rocco (AP 3.2)** promoveu uma ação com profissionais de uma empresa local para abordar a saúde do homem. A equipe realizou aferição da pressão arterial, testes rápidos de HIV, sífilis e hepatites C e B. A distribuição de informativos sobre doenças sexuais e de preservativos, além de vacinação contra a hepatite B, também fez parte da programação.

Além disso, mensalmente, o CMS realiza a Tenda da Saúde em uma rua da comunidade, evento que conta com a busca ativa de hipertensos e diabéticos, avaliação antropométrica (estado nutricional) e orientações sobre tuberculose, amamentação, hipertensão e diabetes.

A **Clínica Saúde da Família Izabel dos Santos (AP 3.2)** aproveitou o início do Outubro Rosa e o Dia do Idoso (1º de outubro) para homenagear os usuários da terceira idade e alertar as mulheres sobre a prevenção do câncer de mama com um

evento especial. Café da manhã, alongamento, massagem e entrega de folhetos informativos compuseram a ação.

Os idosos do **CMS Professor Antenor Nascentes (AP 3.2)** também foram homenageados por meio de vivência em grupo, jogo da memória com temas do Estatuto do Idoso e leitura dinâmica.

Crianças de 5 a 6 anos passaram pelo teste do olhinho realizado pela **CSF Herbert de Souza (AP 3.2)** em uma escola municipal local. Quando detectada dificuldade na



Profissionais de Academias Cariocas da AP 5.3 aprendem a cuidar do pé de diabéticos



Equipe do CMS Renato Rocco (AP 3.2) durante Tenda da Saúde

visualização de imagens, os pequenos foram encaminhados ao serviço de Oftalmologia.

O projeto de alfabetização do **CMS Dr. Cyro de Mello (AP 5.3)** foi idealizado com base na percepção de que alguns dos frequentadores da Academia Carioca não sabiam ler ou escrever, o que gerou na unidade a iniciativa de buscar parceria para promover sua alfabetização, o que foi possível com uma instituição de ensino local.

As aulas acontecem duas vezes por semana e contam com a participação de 12 alunos. Além de fortalecer o vínculo com a unidade, o projeto proporciona aos usuários melhora na autoestima e promove a integração e a socialização dos participantes.

Outra ação que não pode ser esquecida é a capacitação dos profissionais das **11 Academias Cariocas da AP 5.3** no que diz respeito à avaliação do pé dos diabéticos da região. O objetivo do treinamento foi promover a redução de danos, a prevenção de feridas, a redução do número de internações, a diminuição de casos que evoluem para amputação e a interferência direta nos indicadores de saúde do território.

A fim de incentivar o hábito de atividades físicas desde criança, as unidades da **AP 5.3** realizaram a Semana Saúde na Escola 2014, que contou com



Profissionais da CSF Waldemar Berardinelli (AP 5.3) participaram do treinamento de combate a incêndio

diversas atividades de promoção à saúde. Entre a programação oferecida houve palestras, orientações sobre alimentação saudável e prevenção de obesidade infantil, avaliação antropométrica, roda de conversa sobre tabagismo, orientações de saúde bucal e escovação assistida. No total, **2.065** alunos entre 6 e 15 anos de idade participaram do evento.

Os profissionais do **CMS Cesário de Mello (AP 5.3)** passaram por um treinamento sobre pré-natal, afim de se atualizarem sobre o assunto e elevarem o nível da qualidade do atendimento às gestantes da comunidade.

Uma Oficina de Curativo foi realizada com a equipe do **CMS Dr. Cattapreta (AP 5.3)**, que recebeu orientações sobre o controle e a organização do estoque dos materiais, além de informações sobre técnicas corretas de realização de curativos.

A população atendida pelo **CMS Enfermeira Floripes Galdino Pereira (AP 5.3)** participou de palestras informativas sobre a prevenção e o diagnóstico precoce do câncer de mama e de próstata.

Além disso, todas as **29** unidades de saúde da **AP 5.3** passaram por um treinamento de combate a incêndio, que consistiu em ensinamento teórico e aplicação prática por meio da simulação de uma situação real de incêndio.

Na **AP 1.0**, a **Clínica Saúde da Família Sergio Vieira de Mello** realizou um importante trabalho com o grupo de idosos Campeões da Vida. Vale destacar uma oficina de confecção de instrumentos musicais por meio de materiais que seriam descartados, como garrafas PET. A atividade teve como intuito incentivar a integração dos participantes e a realização de exercícios manuais, afim de trabalhar a

coordenação motora dos idosos.

Outro importante movimento realizado foi uma visita do grupo e de profissionais da unidade a um lar de idosos da região. Com a finalidade de promover ações sociais e de saúde, foram realizadas atividades como: aquecimento e alongamento conduzidos por um profissional da Academia Carioca, massagem solidária, pintura, rodas de conversa e declamação de poemas, cantos e histórias.

A saúde mental foi tema de uma capacitação no **CMS Ernani Agrícola (AP 1.0)**, onde uma Psicóloga do NASF abordou tópicos relacionados ao tema a fim de melhorar a qualidade das visitas domiciliares realizadas pelos Agentes Comunitários de Saúde. Técnicas de relaxamento também estiveram em pauta durante a capacitação.

O **CMS Providência (AP 1.0)** desenvolveu uma grande ação de promoção à saúde em uma creche local, na qual foi realizada avaliação da saúde bucal dos pequenos, verificação das carteiras de vacinação e rastreamento da realização do teste do olhinho, exame que deve ser feito em bebês na primeira semana de vida para detectar diversas doenças.

No Dia Nacional de Combate ao Fumo (29 de agosto), o **CMS José Messias do Carmo (AP 1.0)** utilizou uma boneca para demonstrar os malefícios da substância que compõem o cigarro, realizou a verificação da quantidade de monóxido de carbono no organismo por meio de aparelho específico (monoxímetro) e exibiu vídeos para alertar sobre a manipulação da indústria do tabaco.

No **CMS Fernando Antonio Braga Lopes (AP 1.0)**, o Outubro Rosa não passou em branco. A unidade realizou, por meio de



CMS Providência (AP 1.0) realiza avaliação de saúde bucal em creche



Dia Rosa no CMS Fernando Antonio Braga Lopes (AP 1.0)

diferentes atividades, uma ação voltada para a conscientização da prevenção do câncer de mama e de colo de útero. Houve um café da manhã comunitário, a realização de exames preventivos, solicitação de mamografia, aplicação da segunda dose da vacina contra o HPV e teste rápido de sífilis, HIV e hepatites B e C. ■

CEV DR. ÁLVARO AGUIAR

Profissionais de unidades de saúde carioca passam por capacitação sobre aplicação da vacina BCG

A BCG (Bacilo de Calmette e Guérin) é a única vacina existente contra a tuberculose. Criada em 1921 pelos cientistas franceses Camille Guérin e Albert Léon Chaves, é utilizada para imunizar crianças e adultos.

Segundo a Assistente Técnica do CEV (AP 1.0), Adriana Desterro, a necessidade da capacitação realizada se deu devido às especificidades de aplicação da vacina: “A aplicação da BCG demanda treinamento diferenciado em virtude da técnica de administração intradérmica (via de acesso localizada entre a derme e a epiderme – camadas da pele), que é diferente das

demais técnicas de administração”, afirma.

O curso, voltado para Técnicos de Enfermagem e Enfermeiros, foi realizado no alojamento conjunto do Hospital Maternidade Maria Amélia Buarque de Holanda. A profissional responsável pela condução do curso enfocou as características gerais da vacina BCG, indicações e contra-indicações, além de abordar o conteúdo do Programa Nacional de Imunizações, do Ministério da Saúde.

O objetivo de oferecer educação continuada aos profissionais do CEV é desenvolver suas habilidades e competências, o que refletirá na qualidade

do atendimento prestado à comunidade.

O Centro Especial de Vacinação Dr. Álvaro Aguiar tem como atividade principal a emissão do Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia (CIVP), documento exigido por alguns países para garantir que o viajante tomou a vacina contra a febre amarela e/ou outras doenças. Além disso, a unidade dispõe de todas as vacinas recomendadas no calendário do Ministério da Saúde (gripe, hepatite, poliomielite e outras), desde a infância até a terceira idade. ■

INAUGURAÇÕES NA AP 1.0

População carioca ganha novas unidades de saúde

A comunidade da Área de Planejamento (AP) 1.0, sob a administração da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro em parceria com a SPDM/PAIS desde 2013, ganhou dois equipamentos de saúde no ano de 2014.

A Clínica de Família (CF) Nélio de Oliveira e o Centro Municipal de Saúde (CMS) Salles Neto chegaram para somar às outras 12 unidades da AP, que conta ainda com os serviços do Centro Especial de Vacinação Dr. Álvaro Aguiar.

Beneficiando cerca de **10.900** pessoas, a **CF Nélio de Oliveira** fica localizada no bairro da Gamboa, junto ao teleférico da Providência. A unidade conta com a

atuação de **três** equipes de saúde da família e, desde sua inauguração, em julho, são **3.837** famílias cadastradas.

Quanto à sua infraestrutura, dispõe de farmácia, salas de imunização, de coleta, de curativo, de esterilização e de expurgo, quatro consultórios de equipes, auditório para eventos com os usuários e abrigo exclusivo para o descarte de resíduos. Além disso, há rampas para garantir o acesso de pessoas com deficiência, e o banheiro da CF é adaptado.

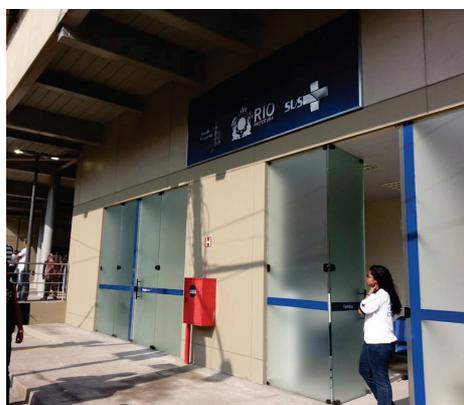
As obras do **CMS Salles Neto**, entregue em maio, foram realizadas no 2º pavimento do Hospital Municipal Salles Neto, no bairro de Rio Comprido. A área foi cedida para a atuação das **seis** equipes de saúde da

família da nova unidade, que é referência para uma população de cerca de **30 mil** pessoas. **Onze** consultórios e **quatro** postos de enfermagem, além das salas de imunização, de procedimentos, de curativo, administração e espera, fazem parte do novo CMS, no qual estão cadastradas **3.904** famílias, o que corresponde a **11.712** pessoas. O serviço também está preparado para receber pessoas com deficiência, uma vez que conta com o elevador do Hospital.

Em ambas as unidades, desde a abertura à população, foram realizadas **15.623** visitas domiciliares, **9.603** consultas de enfermagem e **10.364** consultas médicas. ■



Farmácia da CF Nélio de Oliveira



Fachada da CF Nélio de Oliveira



Sala de procedimentos do CMS Salles Neto

REFORMA DO CMS CARLOS GENTILE DE MELLO

Prédio de mais de 40 anos passa por reestruturação

A comunidade do bairro de Engenho Novo, no Rio de Janeiro, pode celebrar o término das obras do Centro Municipal de Saúde (CMS) Carlos Gentile de Mello, em meados de agosto, quando os últimos retoques foram realizados.

Foram 395 dias de trabalho intenso, que resultaram no que parece uma nova unidade. A sala de acolhimento, que antes era aberta, ganhou uma cobertura para poupar os pacientes do sol e da chuva. O telhado do CMS foi impermeabilizado, a rede de esgoto substituída e pontos de energia elétrica foram acrescentados.

Com o intuito de assegurar o acesso de pessoas com deficiência física, a unidade conta agora com rampas, e os banheiros, masculino e feminino, também foram adaptados. A fachada foi pintada e teve seus muros aumentados para proteger os usuários em dias de chuva com vento, além de novos portões terem sido adquiridos.

Além disso, a readequação do espaço de acordo com as normativas garantiu ao CMS mais duas salas, totalizando 24 com as outras existentes. Uma sala de Odontologia foi construída e a área de escovação assistida foi toda reformada, ganhando novas pias.

Os abrigos de resíduos comuns e hospitalares também passaram por mudanças, atendendo à legislação e

garantindo a segurança de pacientes e profissionais.

Para acompanhar a nova aparência da unidade, foram adquiridos mobiliários novos para todas as salas de procedimento, inclusive cadeiras odontológicas, camas ginecológicas, bancadas e lavatórios. Houve ainda a climatização de todas as salas, afim de proporcionar um ambiente agradável para a equipe e os usuários. ■



Acolhimento antes



Acolhimento depois

SAÚDE E MEIO AMBIENTE

Rio de Janeiro participa de ação de sustentabilidade

Simultaneamente, 30 unidades de saúde do Rio de Janeiro (AP 5.3) participaram da ação desenvolvida, que fez parte do Programa Mais Saúde Sustentável, criado com o intuito de colocar em prática um assunto que tem estado em alta nos últimos tempos: o cuidado com o meio ambiente, que se reflete diretamente na saúde de todos.

Profissionais e usuários dos Centros Municipais de Saúde e Clínicas de Saúde da Família administradas pela Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro em parceria com a SPDM/PAIS participaram da iniciativa, que teve início com uma explicação sobre meio ambiente e sustentabilidade, seguida de caminhada nas respectivas comunidades. Assim, enquanto andavam pelo entorno, as equipes tinham a oportunidade de apontar as áreas verdes que precisavam ser cuidadas e preservadas em cada região, como praças públicas.

Um ponto a ser destacado na ação foi a participação de crianças da comunidade, o que foi conquistado por meio de parceria com as escolas municipais, a fim de promover a conscientização ambiental e destacar a relação da educação com a saúde e o meio ambiente.



Plantio das mudas

Após a caminhada, os participantes foram convidados a plantar mudas de pau-brasil, pau-ferro, ipê-amarelo, ipê-cinco-folhas, sibipiruna e ingá, árvores nativas do Brasil, selecionadas por sua representatividade para o país. A ideia de realizar o plantio em conjunto com os moradores teve a intenção de fazer com que eles se sintam responsáveis pelo crescimento e pela preservação das mudas, gerando consciência ambiental e valorizando o entorno de onde vivem. No total, foram plantadas 124 mudas.



Profissionais no evento

“A ‘lucratividade’ de ações como essa está na promoção da saúde e na valorização da vida e da comunidade. A intenção é fazer com que os moradores e os usuários dos estabelecimentos de saúde resgatem valores esquecidos pela rotina do dia a dia, não só para que tenham ideia do que é sustentabilidade e meio ambiente, mas também para que pratiquem hábitos sustentáveis, ecologicamente corretos e socialmente justos”, afirma Alex Machado, Analista Ambiental.



Participantes se reúnem para dar início à caminhada

CHAMAMENTO PÚBLICO AP 5.3

SPDM/PAIS vence chamamento público e permanece na Área de Planejamento

Em 2014, a Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro lançou novo chamamento público para que as Organizações Sociais de Saúde (OSS) interessadas em gerenciar, operacionalizar e executar as ações e os serviços de saúde da AP 5.3 se candidatassem. Trata-se de uma região que abrange os bairros de Santa Cruz, Paciência e Sepetiba, e atende uma população de cerca de 390 mil pessoas.

No total, três OSS participaram, e a SPDM/PAIS foi a vencedora, atingindo pontuação máxima em sete itens do edital, inclusive no que diz respeito à apresentação de cópia do Manual de Compras da

Instituição, que contém todas as regras utilizadas para a aquisição de materiais e equipamentos e a contratação de serviços de pessoa jurídica.

Dessa forma, a parceria entre a Prefeitura carioca e a SPDM/PAIS, que já existe há cinco anos, continua nas 27 unidades da AP 5.3, sendo 23 de ESF, um CAPS e três UPAs. “O fato de termos sido aprovados para dar continuidade aos trabalhos que temos realizado há anos no território demonstra a confiança depositada pela gestão pública na transparência e na efetividade de nossa atuação. Isso nos deixa gratos e nos motiva

a continuar em busca da excelência no que diz respeito ao atendimento à população”, declara Marcello Barboza de Souza, Diretor de Projetos.

AP 5.3*	
Tipo de Equipamento	Quantidade
Centro Municipal de Saúde	10
Clínica Saúde da Família	13
CAPS Álcool e Drogas	01
UPA	03

*Dados de janeiro a setembro

UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

Serviço auxilia distribuição das demandas de urgência

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) foram criadas para diminuir as filas nos Pronto Socorros (PS) hospitalares por meio do atendimento de demandas espontâneas urgentes de baixa a média complexidade. Febre alta, fraturas, picos de pressão, cortes e infartos são exemplos de casos que devem ser atendidos pelas Unidades. Quanto às situações de maior complexidade, estas são encaminhadas a hospitais.

Com funcionamento 24 horas, as UPAs dispõem de atendimento de Clínico-Geral e Pediatra, além de contar com a realização de exames laboratoriais e de imagem e possuir em sua estrutura leitos de observação.

As Unidades realizam os atendimentos com base no Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), no qual o usuário é assistido de acordo com o risco apresentado, e não pela ordem de chegada.

No Rio de Janeiro, são quatro as Unidades de Pronto-Atendimento administradas pela Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro em parceria com a SPDM/PAIS, sendo elas: UPA João XXIII, Paciência e Sepetiba (AP 5.3) e UPA Engenho (AP 3.2).

Os números alcançados pelas unidades em 2014 demonstram a importância do serviço para a população carioca, uma vez que o volume de atendimentos realizados reflete proporcionalmente na redução das filas nos Pronto Socorros. Confira:



Foto: Radilson Carlos Gomes

UNIDADE*	CONSULTA MÉDICA	EXAMES LABORATORIAIS	EXAME DE IMAGEM (RAIO X)	ATENDIMENTO ENFERMAGEM
UPA João XXIII	95.039	74.519	10.386	114.506
UPA Sepetiba	78.774	52.186	11.387	82.753
UPA Paciência	74.144	49.888	9.738	77.352
UPA Engenho	100.087	79.349	14.930	107.377

*Dados de janeiro a outubro

COMPLEXO REGULADOR E EVENTOS DE MASSA

Nova parceria entre Prefeitura do Rio de Janeiro e SPDM/PAIS

No ano de 2014, a SPDM/PAIS também participou de Chamamento Público para o desenvolvimento e a execução de ações e serviço de saúde no apoio à logística e à operacionalização de eventos estratégicos (eventos de massa) e centros de apoio à gestão da oferta e da utilização dos serviços de saúde (Complexo Regulador) no município do Rio de Janeiro.

A atividade da SPDM/PAIS com o Complexo Regulador envolve o apoio à regulação de leitos, regulação de urgência e ambulatorial no município.

O desenvolvimento das ações nos eventos de massa implica organizar o Atendimento Pré-Hospitalar Fixo (APHF) em importantes datas comemorativas no município do Rio de Janeiro. A partir deste ano, a SPDM/PAIS é responsável em dotar de recursos humanos e materiais necessários ao primeiro atendimento das urgências e das emergências médicas, à estabilização do quadro e posterior liberação ou ao transporte adequado a um serviço de saúde nos seguintes eventos: show de Natal, Réveillon, ensaios técnicos das escolas de samba, shows no Terreirão

do Samba, desfile das escolas de samba no Sambódromo e blocos de carnaval de rua.

Nas maiores cidades do mundo, existem ocasiões durante as quais um grande número de pessoas se reúne em espaços públicos ou privados com afinidade de celebrar eventos diversos ou participar deles. Coletivamente, esses eventos são referidos como manifestações de massa (*mass gathering*).

O município do Rio de Janeiro, a exemplo de outras metrópoles, tem sido palco de diversos eventos com características de grande concentração de público com perfil diversificado e número variado. Como acolhedora desses festejos, a cidade tem a responsabilidade de planejar a infraestrutura necessária para apoiar o evento e, no âmbito do setor de saúde, organizar ações que possam responder adequadamente às demandas que ocorram nesses locais, buscando dar uma resposta eficaz e oportuna.

Nos maiores eventos do calendário oficial da cidade do Rio de Janeiro, a Secretaria Municipal de Saúde faz a assistência à saúde em postos pré-hospitalares fixos, onde essas

manifestações de massa podem, potencialmente, gerar riscos maiores do que o esperado normalmente, visto que a demanda de pacientes é complexa e multifatorial, determinada por diversas variáveis específicas, como o tipo de evento, sua duração, a idade do público, a frequência e o uso de álcool e drogas.

Os eventos de massa proporcionam um cenário difícil para um plano de resposta de emergência médica adequada. Muitas ocorrências em saúde podem diminuir o poder de resposta imediata das estruturas de urgência/emergência existentes na cidade.

Nesse cenário, a SPDM/PAIS passa a atuar em mais essa frente de trabalho da assistência à saúde municipal do Rio de Janeiro, fortalecendo nossa atuação junto com essa importante rede assistencial de saúde do país.

**Texto de Rosemeire Grigio,
Gerente Técnica e**

**Sônia Maria de Almeida Figueira,
Assessora Técnica**

Em agosto de 2012, a Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – Programa de Atenção Integral à Saúde (SPDM/PAIS) foi vencedora do Chamamento Público realizado para gerenciar o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) de Santa Catarina. Composto de oito Centrais de Regulação, localizadas em Balneário Camboriú, Blumenau, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Joaçaba, Joinville e Lages, o Serviço atende os **295** municípios do estado, o que equivale a uma população de **6.634.254** moradores. Nesses dois anos, foram registradas mais de **1,1 milhão** de ligações, que resultaram em **572.052** atendimentos.

Para atender a essa grande demanda, existem **23** Unidades de Suporte Avançado (USAs), **quatro** Veículos de Intervenção Rápida (VIR – caminhonetes 4x4 para chegar a locais de difícil acesso) e **dois** helicópteros em parceria com o Corpo de Bombeiros e com a Polícia Rodoviária Federal gerenciados pela SPDM/PAIS, além das Unidades de Suporte Básico (USBs) gerenciadas pelos municípios.

Compreendendo a grande responsabilidade que lhe foi confiada, a Organização Social de Saúde prontamente deu início aos trabalhos, começando pela absorção dos profissionais que já atuavam no SAMU e seguindo com novas contratações para completar as equipes de trabalho. Desde então, já foram contratadas **935** pessoas, que, somando com os demais profissionais, totalizam **1.130** integrantes no Serviço.

Além de completar as equipes em número de pessoal, durante os últimos dois anos foram realizados treinamentos para o desenvolvimento dessas equipes. Paralelamente à capacitação dos profissionais, a comunidade foi orientada sobre as consequências dos trotes, que podem ser desastrosas.

A modernização das ferramentas de trabalho foi outra das providências tomadas pela nova administração, que disponibilizou tablets em todas as USAs e VIRs, afim de otimizar a comunicação com as Centrais de Regulação por meio de um novo e moderno sistema de acompanhamento das ocorrências abertas, atualização de toda a infraestrutura de rede, novos computadores, servidores e a inclusão de controles de acesso aos novos links de internet. Houve ainda a implantação de um sistema *online* de gerenciamento das frotas, o que possibilitou a visualização da localização de

cada USA em tempo real, acrescentando ainda o uso da ferramenta BI (do inglês *Business Intelligence*, traduzido como Inteligência do Negócio) de apoio à gestão, que possibilitou um aumento da qualidade e da quantidade das informações disponibilizadas à Secretaria Estadual de Saúde.

Quanto à infraestrutura, o SAMU/SC contou com os serviços de Engenharia, Compras e Contratos e Tecnologia da Informação da SPDM/PAIS para a readequação de **quatro** bases operacionais e a criação de **uma** sala de monitoramento na base de Florianópolis, na qual é possível controlar todo o sistema tecnológico das Centrais de Regulação. Além disso, a Instituição credenciou **750** pontos de abastecimento e manutenção das ambulâncias.

Um dado que merece destaque e comemoração por parte de todos os que compõem o SAMU/SC é a conquista da redução do tempo de saída das ambulâncias para atendimento em código vermelho (prioridade máxima), que **caiu de 12 minutos para 1 minuto e 32 segundos**.

ISSO FOI APENAS O COMEÇO!

Saiba mais sobre essas e outras ações realizadas pela SPDM/PAIS no SAMU de Santa Catarina durante os dois anos que se passaram.

Serviços gerais

Uma das providências tomadas pela SPDM/PAIS para garantir o bom andamento de todos os processos que fazem parte do funcionamento do SAMU foi a contratação de empresas especializadas em: segurança, limpeza, coleta de resíduos, esterilização e lavanderia para o enxoval das ambulâncias.

Pesquisa de satisfação

Com base em pesquisas mensais realizadas com usuários e familiares atendidos pelo SAMU, é possível verificar a evolução do Serviço—em 2012, 89% dos entrevistados afirmaram estar satisfeitos, número que subiu para **95%** em 2014.

Readequação das Bases Operacionais

Atendendo a exigências do Ministério da Saúde, conforme a Portaria nº 1.010 de 21/05/2012, RDC nº 306 de 07/12/2004, da Vigilância Sanitária local e do Corpo de Bombeiros, já foram readequadas as Bases Operacionais de Araranguá, Itajaí, Tubarão, Caçador, Canoinhas, Florianópolis e

Palhoça, sendo essa última pioneira na inclusão de todo o sistema de esgoto específico para unidades de saúde e abrigos externos para o armazenamento de resíduos temporários. As Bases de Araranguá, Itajaí, Tubarão, Palhoça, Caçador, Canoinhas e Florianópolis receberam novo espaço e nova mobília.

Ambulâncias

Foram disponibilizadas ambulâncias e equipamentos reserva nas oito Centrais de Regulação, a fim de que, caso alguma viatura necessite parar para manutenção, o Serviço não seja interrompido. Além disso, foi realizada a contratação de empresa para manutenção e abastecimento das USAs, disponibilizando oficinas e postos de atendimento em todos os municípios.

EducaSAMU

O projeto, levado a instituições de ensino e de saúde e à comunidade em geral por meio de Educadores, tem como objetivo esclarecer o uso correto do Serviço e reverter o alto índice de ligações indevidas e trotes. Até o momento, foram realizadas **654** atividades do EducaSAMU, o que resultou na queda na porcentagem de trotes, que em 2012 correspondia a 22% das ligações recebidas e em 2014 corresponde a **11%** destas ligações.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Foi implantado com o objetivo de ser um canal direto com a comunidade, para receber suas sugestões, reclamações,

SAMU 192
Salvando Vidas

Quando devo chamar o SAMU?

- ✓ Dores no peito de aparecimento súbito
- ✓ Situações de intoxicações e envenenamento
- ✓ Queimaduras graves
- ✓ Acidentes de trânsito com atropelamento
- ✓ Trabalhos de parto com risco de morte da mãe ou do feto
- ✓ Traumas (tórax, abdômen, crânio e fraturas)
- ✓ Queda acidental
- ✓ Perda de consciência (desmaio)
- ✓ Crises convulsivas (ataque)
- ✓ Sangramentos-hemorragias

Logotipos: SPDM, PAIS, SUS, Secretaria de Estado da Saúde Santa Catarina, SAMU 192, BRASIL

Material utilizado no Projeto EducaSAMU

críticas e elogios e, com base nas informações recebidas, criar ações e elevar constantemente a qualidade do serviço prestado. O contato com o SAU pode ser feito pelo e-mail sau.samusc@spdm-pais.org.br e pelo telefone 0800-648-0932. Desde sua implantação, em novembro de 2012, o Serviço já recebeu **610** ligações, e foram realizados **280** contatos por parte dos atendentes.

Capacitação

Ao longo dos dois anos de sua parceria com a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, a SPDM/PAIS desenvolveu mais de **50** cursos e treinamentos visando à capacitação dos profissionais do SAMU/SC de cada uma das oito regiões do Estado. Esses treinamentos são realizados permanentemente nas bases administrativas e operacionais do Serviço, sendo investidos cada vez mais recursos para as ações em Educação Permanente.

Para tornar esse número possível, entre os anos de 2012 e 2014, a Instituição capacitou **24** profissionais multiplicadores, que se responsabilizam pela elaboração e desenvolvimento dos materiais didáticos e aplicação e multiplicação do conhecimento aos profissionais das equipes das Unidades de Suporte Avançado de todas as regiões do estado. Tais atividades são acompanhadas pela Supervisão Médica, Supervisão de Enfermagem e Preceptoria da Educação Permanente, e acontecem através do Programa de Capacitação dos Profissionais, o qual possui módulos bem estruturados na área de Suporte Básico e Avançado de Vida, Atendimento Avançado ao Trauma e Atendimento Neonatal e Pediátrico.

Além dos módulos do Programa de Capacitação, outros treinamentos são realizados em todas as regiões através das Coordenações Médicas, de Enfermagem e Administrativas, de acordo com o levantamento de necessidades de cada local.

Confira alguns dos treinamentos oferecidos:

*Capacitação Central de Regulação Médica
* Integração Institucional e Princípios do SUS * Capacitação Sistema SAMU Online * Capacitação em Transporte e Atendimento



Profissionais praticam em boneco

no Serviço Aeromédico * Programa de Capacitação dos Profissionais–Módulo I – Suporte Básico e Avançado de Vida e Módulo II – Atendimento Avançado ao Trauma * Capacitação de Prevenção de Acidentes no Ambiente Operacional * Treinamento Prático dos Equipamentos Hospitalares das Unidades de Suporte Avançado * Capacitação quanto ao Acolhimento ao Usuário do Serviço e Rapidez e Eficiência nos Atendimentos Prestados * Curso de Capacitação: “Cuidar de Quem Cuida: Qualidade do Atendimento do SUS” * Treinamento para o Uso do ECG por Telemedicina, Cinta de Imobilização Pélvica e Curativos Especiais para Queimaduras * Instrução sobre Novos Indicadores, Transmissão da Ficha Digital e Conceito Vaga Zero * Capacitação sobre Padronização de Medicamentos para Intoxicações Exógenas * Capacitação sobre os Indicadores * Simpósio de Atendimento Pré-Hospitalar * Capacitação Ebola * Capacitação em Punção Intraóssea, etc.

Além disso, visando à qualidade das capacitações, foi realizada a aquisição de **oitokits** (um para cada região do estado) contendo manequins para treinamento de intubação, de Parada Cárdio-Respiratória (PCR) adulto e infantil, que são utilizados para as atividades práticas, não somente durante os treinamentos, mas em qualquer momento em que o profissional sentir necessidade.

Considerando a importância da presença da equipe em congressos, simpósios e em cursos externos, a SPDM/PAIS tem apoiado essa participação. Em 2014, Coordenadores e Supervisores participaram do Congresso Brasileiro dos Profissionais do SAMU, realizado em Porto Seguro/BA, e do IV Congresso Nacional SAMU, em Brasília/DF.

Farmácia

Hoje, com a SPDM/PAIS, cada mesorregião conta com o apoio e a supervisão de um Farmacêutico Responsável Técnico. Esse profissional é responsável por fazer cumprir a legislação vigente relacionada ao abastecimento e à segurança do estoque de medicamentos e materiais médico-hospitalares usados nas USAs, bem como à sua dispensação, distribuição e utilização. Dessa forma, contribui diretamente no processo de cuidado à saúde, visando à qualidade da assistência prestada ao paciente, promovendo o uso seguro e racional de medicamentos e outros produtos para a saúde.

Além disso, a Instituição possibilitou que novos medicamentos e materiais fossem incluídos na padronização do SAMU, a fim de aperfeiçoar as alternativas farmacêuticas, garantindo qualidade e tratamento eficaz. Entre os novos materiais estão o curativo para queimaduras e a máscara laríngea. Quanto aos medicamentos, foram incluídos o Midazolam e o Fentanila de 10 mililitros, para serem usados nos transportes ou para pacientes que exijam maior dosagem, e o Clonidina ampola como opção para uso em urgências hipertensivas.

SAMU SC*	
Ligações	747.332
Ocorrências	288.220

*Dados de janeiro a outubro

SAIBA O QUE TEM SIDO FALADO SOBRE O SAMU/SC

Usuários

“A equipe da ambulância chegou rapidamente e efetuou um atendimento de excelência. Se fosse particular, não seria tão bom”.

M.S.F.–Florianópolis

“Minha mulher, gestante, estava passando por complicações e o Médico Regulador–Dr. Franklin–foi muito atencioso, educado e prestativo. A medicação que ele prescreveu foi muito eficaz”.

A.–CR Lages

“A Dra. Nádia fez uma ótima orientação a respeito da fibromialgia; me deu muita atenção, sem pressa. Foi nota 10”.

D.B.–CR Blumenau

“Elogio o SAMU Florianópolis, mais especificamente o Médico José Luiz, a Enfermeira Márcia e o Socorrista da ocorrência, que se deu na madrugada do dia 17 de junho de 2014. Gostaria de parabenizar a equipe pelo profissionalismo, pela educação e pela tranquilidade no atendimento”.

F.B.–CR Florianópolis

“Fiz uma cirurgia e tive algumas complicações, e por esse motivo precisei do SAMU. Após eu começar a sentir as dores, a ambulância chegou à minha casa em apenas 20 minutos. Fico muito agradecida pelo comportamento de todos no atendimento. Eu me senti especial”.

Z.M.F.–Itajaí

Profissionais

“Benefícios com a entrada da SPDM: agilidade para reparo da ambulância; viatura reserva sempre disponível; aumento de salário; fardamento completo sempre em boas condições; visitas da liderança regularmente e melhoria do relacionamento entre líder e profissionais; coordenação administrativa organizada; aperfeiçoamento e qualificação profissional.”

Com esses benefícios citados, conclui-se que a parceria entre o Estado e a Instituição trouxe melhorias para os profissionais, refletindo no aumento da qualidade do atendimento aos pacientes”.

Claudemir Leal

Conductor, USA Curitiba

“A possibilidade de fazer parte do grupo de multiplicadores do SAMU, uma equipe que prepara e repassa os treinamentos necessários para o aperfeiçoamento profissional de todos os profissionais do estado, cada um em sua região de abrangência, me torna cada dia mais motivada em trabalhar nessa área. Temos o privilégio de atuar na área de que gostamos e a honra de vestir o macacão azul do SAMU a cada dia de trabalho”.

Miriam Kowalczyk

Enfermeira, USA Caçador

“A gestão SPDM no SAMU, em pouco tempo, fez o que nunca antes tinha sido feito. Iniciaram as capacitações do pessoal, o que foi, de longe, a mais importante de todas as ações, a meu ver.”

Tito Spredemann

Enfermeiro, USA Rio do Sul

“Sinto-me orgulhosa quando olho para o dia 1º de agosto de 2012 e percebo que as dificuldades que existiam no SAMU/SC estão sendo sanadas. Entendo que temos ainda muito a melhorar, mas já podemos identificar muitas mudanças positivas. A principal delas é ver as equipes de atendimento satisfeitas com o trabalho, dedicando-se para atender a população da melhor forma e desdobrando-se para a realização de capacitações. Sinto-me feliz ao ler o depoimento de profissionais reconhecendo essas melhorias e recordo-me de uma frase que disse ao grupo logo no início de nossa gestão: Sinto orgulho em trabalhar na SPDM/PAIS, e esse orgulho vocês vão aprender a sentir e me contar daqui alguns anos!”.

Fernanda Cassia Ferrari Lance

Diretora de Projetos

“Sou Médico Urgencista do SAMU de Jaraguá do Sul há oito anos e, notoriamente, as coisas evoluíram muito desde que a SPDM assumiu; listo várias dessas melhorias:

- Escala de Médicos completa;
- Pagamento de salário justo, férias e horas extras integrais, sem contar o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- Agilidade na manutenção das viaturas;
- Disponibilização de ambulâncias reserva;
- Distribuição justa de ambulâncias novas;
- Fiscalização quanto ao cumprimento dos horários das equipes;
- Disponibilização de e-mail e telefone para facilitar a comunicação com os Coordenadores do SAMU da região norte;
- Transbordo entre ambulâncias com maior frequência (antes as transferências eram feitas de 500 até 600 quilômetros);
- Criação de documentos para oficialização de trocas de plantão entre os profissionais;
- Agilidade no suprimento dos itens das ambulâncias, como bombas de seringa e seus equipos;
- Fornecimento dos uniformes completos, com macacão, camisetas e botas próprias para o trabalho;
- Implantação de tablets interligados com a Central de Regulação para repassar os dados das fichas e os Jotas das ambulâncias, o que evita o contato via telefone”.

Dr. Jacson Andreolli

Médico Regulador/Intervencionista

USA Jaraguá do Sul

HOSPITAL FLORIANÓPOLIS

Unidade ultrapassa meta de atendimentos

O Hospital Florianópolis (HF), administrado pela Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina em parceria com a SPDM/PAIS desde dezembro de 2013, surpreendeu no que diz respeito ao número de atendimentos em 2014. Sendo referência para uma população de mais de **700 mil** habitantes, a unidade realizou uma média mensal de **8 mil** atendimentos, cerca de **3 mil** a mais do que a meta estabelecida. *“Somos o único hospital que oferece atendimento de porta aberta desse porte, estamos fazendo a diferença nesse continente”*, declara Sirlene Dias Coelho, Diretora-Geral.

Tal número se deve a diversos fatores, entre eles a contratação de **457** novos profissionais para compor a equipe técnica, assistencial e administrativa. Outro ponto que contribuiu para a superação da meta e qualidade no atendimento foi a implantação do **Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco** (ACCR), que organizou o fluxo de atendimento de acordo com a gravidade de cada caso, e não pela ordem de chegada.

Atualmente, a população atendida pelo Hospital conta com as seguintes especialidades médicas: Clínica Médica, Pediatria, Ortopedia e Cirurgia-Geral. Quanto ao número de leitos, são **42** para internação, **oito** para observação adulto, **cinco** para observação infantil e **dez** leitos de UTI.

Atendendo à legislação, em 2014 foi implantada a **Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos, Tecidos e Transplantes** (CIHDO), que tem como função identificar possíveis doadores, entrevistar a família da vítima e informar a Central de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos do estado de Santa Catarina. No ano que passou, foram realizadas duas captações. Em junho, foram captados fígado, rins e córneas de uma vítima de parada cardiorrespiratória, e em agosto fígado e rins de uma vítima de morte encefálica.

A fim de modernizar os processos administrativos do Hospital, a unidade aprimorou o sistema de **prontuário eletrônico** que armazena todos os dados

dos usuários em um único lugar. Tal sistema permite que as informações sejam visualizadas de qualquer setor do HF (Enfermagem, Internação, Recepção e outros), excluindo a necessidade de manusear fisicamente os prontuários.

O **Ambulatório de Dor** foi reaberto após reforma da unidade, a pedido da população, por ser o único serviço na cidade que oferecia atendimento a pessoas que sofrem de dores crônicas, como as causadas pela fibromialgia (síndrome em que a pessoa sente dores por todo o corpo durante longos períodos, com sensibilidade



Fachada do Hospital

nas articulações, nos músculos e nos tendões). A iniciativa foi tão bem recebida que a notícia repercutiu na mídia televisiva local. Em média, **140** pacientes são atendidos nesta especialidade do Ambulatório mensalmente.

Em julho de 2014, estudantes do 12º período do curso de Medicina da Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul) iniciaram **estágio** no HF para vivenciar a realidade de trabalho em uma unidade hospitalar. Por mês, **nove** alunos acompanharam a rotina da Emergência, da Clínica Cirúrgica (Ambulatório, Centro Cirúrgico e Enfermaria Cirúrgica), do serviço de Anestesia e da Unidade de Tratamento Intensivo (UTI), onde realizaram os treinamentos essenciais para a formação médica.

Além disso, a unidade contou em 2014 com a atuação de **seis residentes** em Anestesiologia, e o Ministério da Saúde já validou a continuidade do projeto de residência para o ano de 2015.

Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento, foi criado o **Grupo de Humanização**, composto de profissionais de diferentes áreas que, em conjunto, elaboram ações que visam a uma mudança de cultura na assistência à saúde em Florianópolis. Um exemplo da atuação do grupo é o **Café com a Direção**, que consiste em um momento especial entre profissionais do HF e familiares de usuários para uma conversa franca e esclarecimento



Alguns dos leitos do HF

de dúvidas. *“É um momento único para que os acompanhantes dos pacientes conheçam a gestão do Hospital Florianópolis. Eles fazem sugestões, elogios e também críticas para que possamos, gradualmente, elevar a nossa qualidade, seja na área de Recursos Humanos (humanização), na de equipamentos ou na de insumos”,* afirma Sirlene.

Ainda pensando na humanização, em 2014 foi dado início ao serviço de **Psicologia Hospitalar**, a fim de oferecer apoio psicológico àqueles que estão internados e apresentam dificuldade de aceitação do tratamento, e aos familiares em casos de luto. *“O objetivo principal é o alívio do sofrimento”,* explica Sula Paiva Fagundes, Psicóloga Hospitalar.

Mais um diferencial da unidade é uma ação realizada no Pronto Socorro e que tem como objetivo diminuir a ansiedade de quem aguarda atendimento. Durante o dia, um profissional (Enfermeiro, Assistente Social ou Coordenador) informa os usuários na sala de espera sobre o andamento do serviço, esclarecendo os motivos da espera e fornecendo uma previsão do tempo a aguardar. *“Se damos uma satisfação ao paciente, a tendência é ele se acalmar”,* explica Sirlene.

A fim de valorizar os profissionais da unidade, foram elaboradas diversas atividades voltadas exclusivamente para a equipe. Durante 15 dias, todos foram convidados para participar do **Projeto de**



Psicóloga Sula com paciente internada

Prevenção da Síndrome Metabólica, que contou com medida de circunferência abdominal, aferição da pressão arterial e cálculo do Índice de Massa Corpórea (IMC).

A **Semana da Enfermagem** foi celebrada com exibição de documentário sobre Ana Neri—precursora da profissão no Brasil—, palestras, vivência sobre colocar-se no lugar do paciente e momento da beleza, com a realização de procedimentos estéticos conquistados por meio de parceria.

Os **Médicos** do HF também foram homenageados pelo seu dia, celebrado em 18 de outubro, com um evento no auditório da unidade. Além de decoração especial para a ocasião, houve exibição de um vídeo de homenagem e um banner de agradecimento, além de discursos sobre a importância da atuação desses profissionais, afim de mostrar o quanto eles são valorizados.

Na comemoração dos **35 anos do HF**, integrantes que atuam na unidade desde a inauguração foram homenageados por sua dedicação, e a história do Hospital foi apresentada a todos que estavam presentes. *“Essa é a diferença da SPDM, que trabalha com o usuário e com o profissional. A gente tem que fazer de tudo para nosso paciente, mas para nosso profissional também. Isto faz a diferença: fazer um trabalho humanizado”,* conclui a Diretora Sirlene. ■

HOSPITAL FLORIANÓPOLIS*

Internações Hospitalares	2.865
Atendimento às Urgências	83.267
Atendimento Ambulatoriais	18.163
Exames	1.822

*Dados de janeiro a outubro

HOSPITAL REGIONAL DE ARARANGUÁ

Unidade referência para 15 municípios realiza mais de 60 mil atendimentos

O Hospital Regional de Araranguá (HRA), referência para **15** municípios do extremo sul catarinense e cerca de **170 mil** pessoas, chama a atenção por atuar além do esperado de uma unidade hospitalar. Além dos **68.579** atendimentos e dos **29.914** exames realizados em 2014, o HRA desenvolveu um importante trabalho voltado para o meio ambiente, o que reflete diretamente na saúde da população.

Atualmente, o município de Araranguá não dispõe de tratamento de esgoto, mas no Hospital isso é **realizado na própria**

unidade, por meio de uma **lagoa de estabilização**, que recebe os efluentes, os trata e os despeja de volta no meio ambiente. Afim de garantir a qualidade do procedimento, os efluentes passam constantemente por análises laboratoriais que avaliam a eficiência do tratamento realizado.

Outro programa que merece destaque no Hospital é a **horta orgânica**, onde é produzida uma grande diversidade de alimentos. Alface, beterraba, couve, rabanete, cenoura, espinafre, hortelã, chuchu e rúcula são alguns exemplos do



Alirio Stalter, responsável pela horta

que é diariamente colhido e utilizado nas refeições de pacientes e profissionais.

Para evitar que pragas prejudiquem a plantação, é utilizado um produto não tóxico, feito à base de óleo natural extraído de uma árvore chamada casuarina. “Essas hortaliças complementam o cardápio no HRA, proporcionando uma alimentação saudável e sem agrotóxicos”, afirma a Nutricionista Marcia Scarabelot Hübbe.

Quanto ao adubo utilizado na horta, ele é orgânico, produzido, por meio de compostagem, com cascas de frutas e sobra de verduras descartadas pela cozinha da unidade. “É um ciclo sustentável”, declara Thiago Bratti, Analista Ambiental.

Os resíduos recicláveis produzidos no HRA, antes de ser encaminhados para a cooperativa responsável pela reciclagem, passam por uma avaliação primária, que tem como objetivo verificar as possíveis dificuldades enfrentadas pelos setores na separação dos materiais. Em caso positivo, são realizados treinamentos sobre o assunto com todos os envolvidos, afim de promover um processo educativo ambiental e evitar novos erros.

Além disso, a unidade incentiva os profissionais a estender o cuidado com o meio ambiente também em suas residências, por meio do programa **HRA Reciclando Juntos**, no qual o Hospital se responsabiliza por encaminhar o que for recolhido à cooperativa de reciclagem.

E isso não é tudo. Há ainda outras iniciativas que beneficiam a população atendida pela unidade, como a aquisição de novos equipamentos para automatização dos resultados de exames, o que impactou



Thiago Bratti, responsável pela Gestão Ambiental do HRA

positivamente no andamento do serviço. Quando feitos manualmente, eram 50 por hora, agora são disponibilizados cerca de **300** resultados no mesmo período. “Melhorou a resolutividade”, observa Murilo Pedroso, Coordenador do Laboratório.

Mais um dado que merece ser lembrado é o aumento de atendimentos por parte do Pronto-Socorro Pediátrico, que passou de 700 por mês para cerca de **1.100**. O aumento se deve à contratação de Pediatra para plantões presenciais de 24 horas. Antigamente, o profissional ficava de plantão a distância e era contatado em caso de emergência.

O HRA conta ainda com a atuação da Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante (CIHDOTT), composta de **quatro** Enfermeiros, **um** Médico, **um** Psicólogo e **um** Assistente Social para detectar possíveis doadores no Hospital. A Comissão fica responsável por entrevistar os familiares em caso de óbito do paciente e por verificar se há interesse na doação. Trata-se de um trabalho que exige muita sensibilidade e tato, o que é feito com excelência pela equipe, que realizou **14** captações até setembro de 2014. “Mesmo na tristeza, é possível ajudar outras pessoas”, afirma Noelma Maria da Silva, Enfermeira integrante da CIHDOTT.

Uma ação desenvolvida para promover continuamente a humanização foi a definição de que todo usuário, independentemente da idade e do quadro, tem direito a um acompanhante. “Isso diminui a ansiedade do paciente e da família”, esclarece Nívea Dias do Canto Teixeira, Coordenadora dos Setores Críticos.

O crescimento e a evolução da unidade também refletem no crescimento dos profissionais, como mostra o exemplo do Técnico em Radiologia Zenio Monteiro Pereira Junior, que está há 17 anos no HRA. Zenio iniciou como integrante de Serviços Gerais, fez parte da Portaria, foi Operador de Fotocopiadora, *Office Boy* e, após a realização de um curso, entrou para a



A Nutricionista Marcia utiliza os alimentos da horta na cozinha do HRA

equipe de Radiologia. “Minha vida e a do Hospital caminham juntas. Eu acompanhei o Hospital crescer e o Hospital me deu oportunidade para crescer profissionalmente”, declara.

Como melhorias percebidas após a parceria entre a SPDM/PAIS e a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, o Técnico em Radiologia destaca: rodas de conversa realizadas pela Diretoria, contratação de novos profissionais, evitando sobrecarga de trabalho, e salário compatível com o do mercado.

Outra novidade que merece ser lembrada é a implantação do **Teste do Coraçãozinho** (ou oximetria de pulso), que acontece desde agosto de 2014. Trata-se de um teste rápido e indolor, que deve ser realizado nas primeiras 24 a 48 horas após o nascimento e que pode salvar a vida de bebês que nascem com problemas cardíacos.

O procedimento é realizado mediante uma pulseira que mede a concentração de oxigênio no sangue e detecta problemas no coração antes mesmo de aparecerem sintomas.

O exame leva menos de cinco minutos e pode chamar a atenção para a investigação de defeitos congênitos, como “falhas” entre as câmaras do coração, além de defeitos nas válvulas cardíacas.

Sobre a dedicação da equipe, que trabalhou com afinco para que tudo isso fosse possível, a Diretora Ana Maria Dantas de Almeida elogia: “Deparei-me com pessoas que são comprometidas e demonstram amor pelo HRA”. ■



Integrantes da CIHDOTT do HRA



O Técnico em Radiologia Zenio Monteiro Pereira Jr.

HRA*	
Internações Hospitalares	6.318
Atendimento às Urgências	40.876
Atendimento Ambulatoriais	27.703
Exames	29.914

*Dados de janeiro a outubro

CONSELHO GESTOR EM SANTA CATARINA

União entre as instituições hospitalares e a comunidade

O Hospital Regional de Araranguá (HRA) e o Hospital Florianópolis (HF), ambos administrados pelo governo de Santa Catarina em parceria com a SPDM/PAIS, implantaram o Conselho Gestor nas unidades em 2014, uma ação inédita na região. A proposta partiu da SPDM/PAIS, que já vivenciou experiências de sucesso ao compartilhar a gestão dos serviços de saúde com a população. Por isso, a Instituição teve papel fundamental durante a implantação do Conselho Gestor, fornecendo todo o apoio no que diz respeito às legislações vigentes e às diretrizes que envolvem o assunto.

A novidade teve o intuito de aproximar a população e as unidades hospitalares, quebrando barreiras por meio de uma comunicação transparente e da valorização da opinião de todos os envolvidos, afim de transformar a forma de enxergar o hospital

e promover melhorias.

O Conselho é composto de 50% de representantes da população e 50% do hospital, sendo 25% de representantes da gestão e 25% dos demais profissionais. No **Hospital Florianópolis**, para definir quem representaria os trabalhadores, foi realizada uma eleição, para a qual todas as categorias puderam se candidatar. Quanto aos representantes da população, a SPDM/PAIS acionou as lideranças locais para definir quem seriam.

Já no **HRA**, por ser referência para 15 municípios, os representantes da população foram definidos pelos Secretários de Saúde nos conselhos municipais das respectivas cidades, totalizando **oito** titulares e **oito** suplentes.

Segundo Sônia Maria de Almeida Figueira, Assessora Técnica da SPDM/PAIS, o conselho é tripartite para que as três

frentes sejam atuantes, uma vez que os profissionais realizam o serviço, a gestão o administra e a população o utiliza. Assim, cada área representada apresenta seu olhar sobre o equipamento de saúde, para juntas entrarem em um consenso para melhorar cada vez mais o atendimento.

Durante as reuniões mensais do Conselho, há discussões sobre as políticas de saúde diante da realidade da população, apresentação de metas e números alcançados pelo serviço, e são construídas ações em conjunto. *“Considero um enorme avanço a construção da participação popular nas instituições. É importante em todos os sentidos, e esta foi uma ação reconhecida pela Secretaria de Saúde de Santa Catarina”*, conclui o Dr. Agrimeron Cavalcante da Costa, Diretor de Planejamento e Informação em Saúde. ■

DIVERSIDADE

Valorizando as diferenças

Este foi mais um ano de contínuo empenho da área de Diversidade da SPDM/PAIS, que atua com a finalidade de apoiar os profissionais e valorizar suas diferenças, incentivando a inclusão social nos diversos setores, permeando por diferentes segmentos, como: **Programa de Valorização do Jovem Aprendiz**, prestadores de serviço da **Central de Penas e Medidas Alternativas (CPMA)** e **Inclusão de Pessoas com Deficiência**.

O **Programa de Valorização do Jovem Aprendiz** abre oportunidade para que, ao término do contrato de trabalho, o profissional possa participar de um processo seletivo e ser efetivado no quadro da Instituição. A iniciativa visa valorizar aqueles que tiveram bom desempenho durante sua atuação como Aprendiz. Em 2014, ingressaram na Instituição **84** Jovens Aprendizes, e **20** Jovens Aprendizes foram contratados para outros cargos pelo Programa de Valorização.

Outro programa que faz parte da área é o **CPMA**, que acontece em parceria com a Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo. Trata-se de uma pena alternativa, que funciona como medida punitiva de caráter educativo e socialmente útil, no qual o indivíduo não é afastado da sociedade.

O **Comitê de Inclusão**, voltado para a elaboração de ações para a contratação e o desenvolvimento de pessoas com deficiência, continua atuante na busca e na

efetivação de melhorias que assegurem a inclusão. Resultado da atuação do Comitê, em conjunto com a Área de Diversidade é o número de contratações durante o ano que passou, sendo **36** no total.

Em 2014, o Comitê reafirmou todos os esforços já realizados, buscando novos pontos de vista com a participação em diversos eventos, nos quais a troca de experiências gerou embasamento para novas ações.

Dia D

Foi um evento realizado pelo Ministério do Trabalho e Emprego voltado para a divulgação de vagas para pessoas com deficiência, no Centro Cultural São Paulo (CCSP). Representantes da equipe de Recrutamento e Seleção participaram do encontro atendendo candidatos interessados em conhecer e participar da proposta de trabalho da SPDM/PAIS. Nesse dia, foram realizados diversos atendimentos e encaminhamentos para processo seletivo, conforme relata a selecionadora Carla Pontes: *“O evento deixa claro que as pessoas com deficiência buscam uma posição e desenvolvimento profissional, demonstrando que a nossa visão de que estes estão inertes ao mercado está equivocada e incompleta. Foi um momento de troca e crescimento”*.

Atuar na Área de Diversidade é uma possibilidade de se permitir enxergar sob diferentes prismas e ver a singularidade de

cada um tendo seu espaço dentro de nossa Instituição.

Reatech

Outro evento importante que aconteceu em 2014 foi a Reatech—Feira Internacional de Reabilitação, Inclusão, Acessibilidade e Paradesporto, que contou mais uma vez com a presença de representantes da SPDM/PAIS em palestras e visitas a estandes. ■

Texto de Daniele Marques,
Analista de Recursos Humanos



Profissionais da SPDM/PAIS na REATECH

REFERÊNCIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Angolanos visitam o Brasil para conhecer o trabalho realizado

Com o objetivo de promover cooperação técnica com compartilhamento de conhecimento – metodologias, tecnologias, boas práticas e demais conteúdos técnico-operacionais –, a SPDM/PAIS recebeu a comitiva de angolanos da província de Huíla em visita ao Brasil na semana de 1 a 5 de dezembro de 2014.

Diante do atual desafio de Angola em reconstruir a rede assistencial para a população após a guerra, o objetivo da visita foi conhecer nosso modelo de saúde e os benefícios que ele possibilita à população.

A comitiva, composta de 15 representantes da saúde angolana, visitou vários tipos de serviços de saúde do município de São Paulo, tornando possível a realização de importantes discussões e

reflexões, que possibilitaram a eles enxergar caminhos para a evolução do sistema de saúde angolano.

Por meio de apresentações e discussões teóricas, além de visita aos serviços de saúde, a comitiva teve a oportunidade de vivenciar:

- A organização do Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro;
- Formação de médicos para Atenção Primária, Residência Médica de Família na comunidade;
- Rede Assistencial do município: estrutura, tipos de unidade, relacionamento e articulação dos serviços;
- Informação em saúde: fluxos de informação, utilidade da informação para planejamento e para análise em saúde;
- Intersetorialidade em serviços de saúde.

Acompanhados pelos profissionais da SPDM/PAIS em visita aos serviços – ESF

Almirante Dellamare, AMA Sacomã, CAPS e Residência Terapêutica Ipiranga, Hospital Municipal Dr. Benedicto Montenegro, Casa do Parto Sapopemba e CEU Caminho do Mar –, os representantes angolanos tiveram a oportunidade de vivenciar a rotina dos serviços, a atuação dos profissionais nas comunidades e principalmente a articulação da Rede Assistencial de Saúde do município.

Tal atividade proporcionou a todos os envolvidos o reconhecimento dos processos de trabalho que favorecem o desenvolvimento dos sistemas de saúde dos países envolvidos, qualificando o desenvolvimento nessa área. ■

Texto de Rosemeire Grigio,
Gerente Técnica



Comitiva de Huíla-Angola participa da palestra “Rede Assistencial de Saúde do município de São Paulo - Estrutura, Tipos de Unidades, Relacionamento e Articulação dos Serviços” com a Gerente Técnica Rosemeire Grigio.

MODELO DE GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

Implantação

O ano de 2014 foi marcado por muitas mudanças na área de Gestão de Pessoas / Desenvolvimento. Com todo o crescimento que ocorreu nos últimos anos na SPDM/PAIS, evidenciou-se a necessidade de consolidar o modelo de Gestão de Pessoas, de maneira mais estratégica, afim de conseguir desempenhar sua função alinhada às metas institucionais.

Embora já tivessem ações e processos bem solidificados – a exemplo das descrições de cargos, processos seletivos por competências, integração de novos

profissionais, *Coaching*, os Comitês de Lideranças e Diversidades da SPDM/PAIS, participação nos Comitês de Cargos e Salários e Competências da SPDM matriz–, os desafios da Instituição fizeram com que revisássemos todos os subsistemas de Gestão de Pessoas para que fossem integrados no Modelo de Gestão por Competências.

Vamos partir do princípio para explicar esse modelo. O que são competências? Segundo Dutra (2001), são o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes das pessoas. Desmembrando o conceito:

Conhecimentos são as titulações do profissional (cursos de graduação, pós-graduação, específicos e aperfeiçoamento).
É o saber.

Habilidades são as experiências adquiridas durante a atuação profissional (tempo de experiência, nível de conhecimento exigido pela área).
É o saber fazer.

Atitudes são os comportamentos que determinam o nível de confiança entre as pessoas, o clima de trabalho, o grau de comprometimento com objetivos e metas organizacionais e, conseqüentemente,

resultados que serão alcançados. **É o querer fazer.** Logo:

- Conhecimento (saber) + Habilidades (saber fazer) = Competências técnicas.
- Atitudes (querer fazer) = Competências comportamentais.

Fazendo uma analogia ao aprendizado da língua inglesa, podemos explicar da seguinte forma: para falar inglês, é preciso ter **conhecimento** da gramática, **habilidade** para escrever, escutar e compreender na língua inglesa. Mas conhecimento e habilidade são insuficientes se não houver **atitude**; ou seja, a pessoa precisa querer falar. Uma pessoa pode ter dificuldade em se expressar na língua inglesa por apresentar características de timidez, por exemplo.

A eleição das competências de uma organização está conectada à sua missão, à sua visão e a seus valores. Segundo Chiavenato (2005), a missão declara os propósitos e as responsabilidades da empresa, ou seja, por que ela existe, o que ela faz e para quem. A visão é a descrição do futuro desejado; e os valores, os princípios que norteiam os comportamentos, as atitudes e as decisões.

A SPDM, fundamentada em sua missão, sua visão e seus valores, definiu suas competências comportamentais por meio de um Comitê de Competências formado por integrantes do Hospital São Paulo, Afiliados e PAIS. Essas competências foram divididas em três grupos:

- **Competências organizacionais** – São as competências mínimas que todos os profissionais da Instituição precisam ter para uma administração eficaz do negócio.
- **Competências de gestão** – São competências que o profissional gestor precisa ter para desempenhar suas funções e determinam a capacidade de gestão do processo de trabalho, da equipe e, respectivamente, do negócio.
- **Competências específicas** – São as competências mínimas que o profissional precisa ter para desempenhar suas funções, considerando o cargo, o grupo ocupacional e, principalmente, a área específica de atuação.

A definição das competências requeridas (aquelas que são exigidas pela Instituição) é a base de todos os processos no Modelo de Gestão por Competências. Com o grupo de competências comportamentais estabelecido, a Gestão de Pessoas atua como facilitador do gestor na escolha das competências de gestão e específicas. Cabe destacar que todo o perfil do profissional é definido de acordo com a demanda apresentada pelo cliente (gestores das áreas), em consonância com a política de Gestão de Pessoas.

Na prática, como isso acontece? A área de Cargos e Salários, fundamentada na política de Gestão de Pessoas, orienta o gestor para a definição das competências técnicas (conhecimentos e habilidades) para determinado cargo. A área de Desenvolvimento apoia o gestor no mapeamento das competências comportamentais.

O resultado dessas duas etapas é o documento norteador que dispara as ações de todas as outras etapas, chamado Descrição de Cargo.

Na etapa seguinte, entra a equipe de Recrutamento e Seleção, que realizará os processos seletivos ancorados nas descrições de cargo. Após o fechamento da vaga e os trâmites do processo admissional, é hora de acolher o novo profissional, no **Programa de Ambientação**, de responsabilidade da Área de Desenvolvimento. Nesse momento, há estratégias definidas para o desenvolvimento das competências comportamentais. Ainda compõe o **Programa de Ambientação** a avaliação no período de experiência por competências (que avalia o profissional quanto às competências técnicas e comportamentais requeridas para o cargo em que atua). Dessa forma, o novo profissional tem oportunidade de receber o *feedback* a respeito de seu desempenho, fundamentado nas competências requeridas para seu cargo.

Os benefícios são inúmeros, pois, além de tornar o processo transparente, temos dados para embasar o **Programa de Desenvolvimento de Equipes**. As capacitações passam a ser oferecidas com base nas competências requeridas, e o profissional tem oportunidade de aprimoramento, além de ter ciência daquilo que é esperado dele dentro da Instituição.

Já o **Programa de Desenvolvimento de Lideranças** visa desenvolver esse

profissional e prepará-lo para os desafios inerentes ao cargo.

Com as etapas anteriores bem instaladas, a implantação de **Instrumentos Estratégicos**, como a avaliação de desempenho, torna-se um processo natural, transparente e alinhado entre líder e liderado. Torna-se uma oportunidade para crescimento, e não um instrumento de punição. Caso a decisão do líder seja pelo desligamento do profissional, são oferecidos a ele a oportunidade e o espaço para expor suas impressões e opiniões, por meio das entrevistas de desligamento, conduzidas por profissionais de Gestão de Pessoas. E o ciclo se retroalimenta, o que torna tudo muito dinâmico.

O Modelo de Gestão por Competências fundamenta as decisões do gestor e implica uma grande quebra de paradigmas, na qual não é mais concebível a utilização de regras fixas, achismos, paternalismos e modismos, mas exige a implantação de metodologias de trabalhos de maneira integrada à gestão estratégica da Instituição.

Agregando todo esse modelo, temos a oportunidade de aplicar a pesquisa de clima, que visa monitorar o ambiente organizacional e investigar o nível de satisfação, compreensão, envolvimento, opiniões, percepção, sentimentos dos profissionais no que tange a cultura, políticas, normas, procedimentos e costumes existentes e praticados na Instituição, bem como expectativas de progresso, relacionamento pessoal e profissional com pares e superiores.

O diagrama a seguir ilustra como os processos de Gestão de Pessoas e seus subsistemas Cargos e Salários, Recrutamento e Seleção e Desenvolvimento se conectam de forma cíclica no Modelo de Gestão por Competências.



O Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro (HMBM) foi a unidade piloto no Modelo de Gestão por Competências. O fato de o Hospital ter a Área específica de Desenvolvimento foi primordial para a eficácia na implantação. Lá, todas as etapas do ciclo já foram percorridas.

A área de Desenvolvimento do Hospital Florianópolis (HF) está em plena implantação. Atualmente, o ciclo de Gestão por Competências atravessa as etapas dos processos seletivos e instrumento de avaliação no período de experiência por competências, com ações em planejamento para o desenvolvimento de equipes, lideranças e aplicação de pesquisa de clima. Descrições de cargos, mapeamento das competências, programa de ambientação e entrevistas de desligamento já foram implantados.

No Corporativo, já foram consolidadas as etapas de definição de cargos e recrutamento e seleção por competências, e será iniciado o mapeamento das competências comportamentais.

Nessas unidades de negócios é vivenciada a prática de Gestão de Pessoas

de maneira mais integrada. A contratualização com a alta gestão das unidades de negócios, Coordenadores de RH local, e a atuação dos Analistas de Desenvolvimento são elementos fundamentais e indispensáveis para o sucesso do Modelo de Gestão por Competências. No HMBM e no HF, saímos da teoria para a prática, porque isso já é realidade.

Outras unidades de negócios da SPDM/PAIS já têm data marcada. As próximas paradas serão no HRA, unidade em que já foi contratualizada com a alta gestão a implantação do modelo. Lá também já foi implantado o Programa de Ambientação, e o processo seletivo do profissional especializado está em andamento. Estamos chegando ao Rio de Janeiro, AP 3.2 e 1.0, onde já foi contratado um Analista de Desenvolvimento para responder pela implantação local com base nas diretrizes alinhadas ao setor de Gestão de Pessoas do Corporativo.

No Modelo de Gestão por Competências, nada é estático; muito pelo contrário: o trabalho preconiza dinamismo,

flexibilidade e adaptação em tempo integral. Ao mesmo tempo que é necessário gerir e equilibrar as competências técnicas com as comportamentais, adequando-se à Instituição, bem como à sua cultura organizacional, temos de considerar nossos serviços de saúde, nos princípios doutrinários e organizativos do Sistema Único de Saúde (SUS). É bastante complexo, pois administramos serviços de saúde voltados para a Atenção Primária, Especialidades, Urgências/Emergências e Hospitais. Além disso, é preciso considerar as particularidades dos municípios de São Paulo e Rio de Janeiro, bem como do estado de Santa Catarina com suas regionalidades. Com o ano que vem chegando, há muito trabalho em vista. A meta da Instituição para o setor de Gestão de Pessoas é que, ao fim de 2015, tenhamos o modelo de Gestão por Competências implantado em todas as unidades de negócios, incluindo o Corporativo. ■

Texto de Christiane C. M. Augusto
Coordenadora de RH - Área de
Desenvolvimento e Comunicação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ferramenta eleva qualidade do atendimento

A SPDM/PAIS aplica uma pesquisa de satisfação com usuários e profissionais de programas que administra nos municípios de São Paulo e Rio de Janeiro e no estado de Santa Catarina. O objetivo é conhecer a opinião dos usuários para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e o fortalecimento da gestão participativa, tornando o contato com o usuário mais eficaz e garantindo o envolvimento da equipe.

Em todas as regiões nas quais a instituição atua, são utilizados os mesmos termos (ótimo, bom, ruim e péssimo) para avaliar os itens definidos, o que possibilita realizar comparações de acordo com a realidade local e desenvolver estratégias, tendo como base a opinião do usuário e do profissional.

Com a pesquisa, é possível identificar os pontos que precisam ser melhorados e revelar as dificuldades enfrentadas de acordo com o perfil dos pacientes de cada região. Além disso, a ferramenta permite ouvir e observar o comportamento do usuário dentro das unidades, algo fundamental para a compreensão e a melhoria do serviço.

Em **São Paulo**, a avaliação é aplicada por meio de formulário impresso, utilizado pelos profissionais nas entrevistas com os usuários. É utilizada em Unidades Básicas de Saúde (UBS), Assistências Médicas

Ambulatoriais (AMAs), Assistências Médicas Ambulatoriais de Especialidades (AMAs-E), no PS Dr. Augusto de Mattos, no PA São Mateus e no Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro (HMBM), unidades do Contrato de Gestão, em avaliações realizadas anualmente por amostragem representativa. Em 2014, foram realizadas **42.058** pesquisas de satisfação no município.

No **Rio de Janeiro**, os Centros Municipais de Saúde (CMS) e as Clínicas de Saúde da Família (CSFs) possuem totens eletrônicos, assim o usuário responde a pesquisa de forma espontânea. Já na Unidade de Pronto Atendimento (UPA), são entrevistados os pacientes que ficaram em observação.

Nos hospitais de **Santa Catarina** – Hospital Florianópolis (HF) e Hospital Regional de Araranguá (HRA) –, a pesquisa visa avaliar o serviço oferecido no Ambulatório e nas Unidades de Internação, e é aplicada mediante questionário impresso. Em cada área citada, são avaliados o atendimento prestado pela recepção, a equipe médica, de enfermagem, de imobilização gessada, de nutrição, fisioterapia, dos exames e da limpeza e conservação.

No **SAMU/SC**, o projeto iniciou com um treinamento para os profissionais, que receberam orientações sobre como

abordar o usuário e como utilizar os protocolos para aplicar o questionário. O formulário foi montado em conjunto com uma empresa especializada, para captar melhor as informações.

A avaliação é realizada por telefone e serve para medir o grau de satisfação com os serviços oferecidos pelo SAMU, como: o acolhimento realizado pelo Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM) no primeiro contato via telefone pelo usuário, as orientações realizadas pelo Médico Regulador e o serviço prestado no local da ocorrência. Dessa forma, são identificados os aspectos mais importantes de um atendimento: a cortesia, a eficiência e a agilidade.

A aplicação do questionário abrange 10% de todas as ligações feitas ao SAMU, e os participantes são escolhidos aleatoriamente nas mesorregiões. São elaborados relatórios trimestrais com a consolidação dos dados, para análise e tomadas de decisões.

Os dados coletados são tanto quantitativos quanto qualitativos, e revelados por meio de **18** perguntas fechadas, sendo **15** delas relacionadas ao atendimento e **três** ao perfil do entrevistado. Nos meses de julho, agosto e setembro, das **22.761** chamadas registradas, **6.838** participaram da pesquisa, e **95%** dos entrevistados avaliaram o serviço como bom/ótimo. ■

SIPAT 2014

CIPA da SPDM/PAIS promove segunda edição do evento

Entre as funções da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), cujo objetivo é preservar a saúde e a segurança dos profissionais no ambiente corporativo, está a realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), que deve ser composta de atividades de promoção à saúde.

Em 2014, a CIPA inovou e convidou os integrantes da SPDM/PAIS para interagir com a Comissão definindo o *slogan* da segunda edição da SIPAT. A frase vencedora, "Prevenção é o caminho para um corpo e mente saudáveis", rendeu à sua autora, Edna Brito do Apontamento, um jantar especial, conquistado por meio de doação de fornecedor.

Quanto à programação, a II SIPAT SPDM/PAIS contou com uma série de palestras que abordaram os seguintes temas: cuidado com o meio ambiente, importância de atividades físicas para a prevenção de doenças, paz no trânsito, educação financeira e qualidade de vida. As apresentações foram organizadas de maneira que todos os profissionais pudessem participar, sendo disponibilizadas quatro opções de horário por dia. Ao fim de cada explanação, os participantes foram agraciados com brindes, conquistados mediante doações.

No total, cerca de **270** pessoas participaram da Semana e mostraram-se satisfeitas com o evento proporcionado.

"A Semana Interna de Prevenção de Acidentes é o momento de o trabalhador olhar para si mesmo e para sua rotina. Nosso objetivo vai além da prevenção de acidentes e das doenças ocupacionais. Trata-se de pensar, praticar e ter qualidade de vida!", afirma Heloiza Germano de Oliveira, Presidente da CIPA - Gestão 2014.

Além da SIPAT, em 2014 a CIPA aproveitou o mês de outubro, quando a população é alertada sobre a prevenção do câncer de mama e de colo de útero, para abordar o assunto com as mulheres e os homens da Instituição. Na ocasião, foram distribuídos folhetos informativos e pequenos laços cor-de-rosa, símbolo da luta contra a doença. ■



A Coordenadora de Sustentabilidade Juliana Damiani, a Diretora Administrativa Rosinéia e integrantes da CIPA.

SPDM/PAIS NA REDE

Instituição amplia número de páginas na web

O ano que passou foi marcante para a SPDM/PAIS no que diz respeito à ampliação da divulgação das ações realizadas pelos programas de saúde que administra em parceria com a gestão pública. Em 2014, três unidades receberam uma página oficial, sendo elas: Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro, SAMU de Santa Catarina e Hospital Florianópolis, que se somaram ao site do Hospital Regional de Araranguá (HRA/SC) e à página oficial do PAIS, na qual foram publicados cerca de cem textos.

As páginas foram criadas para facilitar a comunicação entre os usuários e a

Instituição, servindo de canal seguro para informações sobre os serviços de saúde oferecidos, esclarecimento de dúvidas, elogios, críticas e sugestões de melhorias. Desde sua publicação, os novos sites já tiveram **3.863** acessos, número que reforça a importância do conteúdo ali inserido.

"Atualmente, o primeiro lugar em que as pessoas buscam informações é na internet, daí a necessidade de os serviços de saúde utilizarem esse meio para a divulgação de dados sobre o atendimento, a localização e o horário de funcionamento, entre outras informações relevantes à população",

afirma Sarah Azzari, Analista de Comunicação.

"A internet é uma grande aliada da comunicação, pois oferece um significativo poder de alcance dos mais diversos públicos, inclusive dos usuários do SUS. Por meio dos sites, nossos clientes têm a oportunidade de ter acesso a informações que não encontrariam tão facilmente em outros canais", conclui Christiane Camargo Miranda Augusto, Coordenadora de RH - Área de Desenvolvimento e Comunicação. ■

SPDM NA MÍDIA

Instituição é notícia na revista Exame

Atualmente, é publicada uma edição especial da revista **Exame**, a **Melhores e Maiores**, que contém a divulgação do ranking das melhores instituições para trabalhar.

Em 2014, a SPDM apareceu entre as mil maiores e, no ranking geral, subiu duas

posições em comparação ao ano de 2013, conquistando a posição **185**.

Quanto à categoria Empresa que Gera Mais Emprego no País, foi considerada a **13ª**, além de ter alcançado a **oitava** posição entre as **20** que pagaram mais salários. ■



SÃO PAULO

- 282 Equipes de Saúde da Família (Estratégia Saúde da Família)
- 70 Equipes de Saúde Bucal (Estratégia Saúde da Família)
- 24 Equipes do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF)
- 1 Equipe Multi disciplinar de Saúde Indígena
- 64 Unidades Básicas de Saúde (UBS) com Programa Ambientes Verdes e Saudáveis (PAVS)
- 1 Assistência Materno Infantil Reunidas I (Casa do Parto)
- 2 Centros de Diagnóstico por Imagem (CDI)
- 1 Consultório Odontológico com atividades no Tribunal de Contas do Município
- 11 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)
- 1 Residência Terapêutica (RT)
- 4 Unidades de Acolhimento (UAs)
- 1 Ambulatório de Especialidades (AE)
- 52 Assistências Médicas Ambulatoriais (AMAs)
- 3 Assistências Médicas Ambulatoriais Especialidades (AMAs E)
- 6 Assistências Médicas Ambulatoriais Hospitalares (AMAs Hospitalares)
- 1 Equipe Multi disciplinar de Atendimento Domiciliar (EMAD)
- Programa Saúde no Esporte - Atuação em 45 Clubes Esportivos Municipais, 1 Centro Olímpico de Treinamento e Pesquisa e 1 Quiosque da Saúde
- 1 Pronto Atendimento (PA São Mateus)
- 1 Pronto Socorro (PS Municipal Dr. Augusto Gomes de Mattos)
- 50 leitos - Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro (HMBM)

DIADEMA

- 90 Equipes Programa Saúde em Casa
- 54 Equipes de Saúde Bucal
- 1 Centro de Controle de Zoonoses
- 1 Centro de Oftalmologia - Quarteirão da Saúde

RIO DE JANEIRO

- 240 Equipes de Saúde da Família (Estratégia Saúde da Família)
- 100 Equipes de Saúde Bucal (Estratégia Saúde da Família)
- 23 Equipes do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF)
- 2 Unidades de Pronto Atendimento tipo II (UPAs)
- 2 Unidade de Pronto Atendimento tipo III (UPAs)
- 2 Centros de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD)
- 22 Academias Cariocas da Saúde

SANTA CATARINA

- 8 Centrais de Regulação do SAMU
- 23 Unidades de Suporte Avançado (USAs)
- 2 Unidades de Suporte Aéreo
- 4 Veículos de Intervenção Rápida (VIRs)
- 126 leitos - Hospital Regional de Araranguá (HRA)
- 55 leitos - Hospital Florianópolis (HF)

EXPEDIENTE

Programa de Atenção Integral à Saúde da SPDM em foco é uma publicação da SPDM/PAIS

Redação

Sarah Marmo Azzari
Nayla Emi Ueda

Revisão Geral

Alexandra Oliveira
Christiane Camargo Miranda Augusto

Revisão Técnica

Rosemeire Grigio
Sônia Maria de Almeida Figueira
Luciane Maria Radichi

Revisão Ortográfica

Rachel Reis

Projeto Gráfico e Diagramação

Nayla Emi Ueda

SPDM - Programa de Atenção Integração à Saúde
Rua Borges Lagoa, 232
Vila Clementino - São Paulo - SP
www.spdmpais.org.br

Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

Programa de Atenção Integral à Saúde

Municípios Parceiros

São Paulo - desde 2001 • Diadema - desde 2002 • Rio de Janeiro - desde 2009 • Santa Catarina - desde 2012



www.spdm.org.br / www.spdmpais.org.br

Vagas para Médicos: recrutamento.medicos@spdm-pais.org.br



[/selecaodemedicos.spdm](https://www.facebook.com/selecaodemedicos.spdm)



[@spdmpais](https://twitter.com/spdmpais)