

# AME Maria Zélia dá exemplo no atendimento

*DIÁRIO* foi conferir por que o centro de atendimento é elogiado e encontrou uma boa estrutura e funcionários motivados

**Stefhanie Piovezan**  
stefhanlep@diariosp.com.br

Após o elogio feito pelo leitor Milton Duarte ao AME (Ambulatório Médico de Especialidades) Maria Zélia, publicado no *DIÁRIO* no último dia 11, a reportagem foi conferir os diferenciais do centro de atendimento no Belenzinho, na Zona Leste da capital.

Com 25 especialidades, o AME oferece cerca de 3,2 mil vagas por mês para pacientes encaminhados por outras unidades. No caso de seu Milton, direcionado pelo Pronto-Socorro Carandiru, a especialidade buscada era dermatologia.

"Me pediram diversos exames pré-operatórios e, com os resultados em mãos, fui operado pelo doutor Raphael Alves Chu e sua equipe. Me trataram como se estivesse no Hospital Albert Einstein ou no Sírio-Libanês e fiz questão de elogiá-los no jornal", contou Milton.

"Tentamos prestar o melhor serviço. O respeito aos pacientes e entre funcio-

nários é uma política da instituição", disse Paulo Roberto Lelis, gerente da área médica da unidade, que, no ano passado, realizou 150 mil atendimentos e 6,6 mil procedimentos cirúrgicos. "Gostaríamos de aumentar em 25% o número de cirurgias, mas, para isso, seria necessário mudar o horário de atendimento, que hoje se encerra às 19h", afirmou o médico.

**MEDICAÇÃO** Assim como seu Milton, que saiu da unidade com toda a medicação para o período pós-cirúrgico, centenas de pessoas buscam a unidade diariamente para a retirada de remédios, desde os mais simples até os voltados para casos mais graves. "Fornecemos aqui medicação para esquizofrênicos, pessoas que passaram por transplante, entre outros", diz Graziella Coppo Ferreira, responsável pela área. O setor também possui um programa de distribuição de remédios em casa. O posto fica na Rua Jequitinhonha, 360.



Distribuição de remédios tem 36 gulchês



Atendimento reflete empenho da equipe

## ATÉ PARECE HOSPITAL

Alguns setores do AME não perdem para os de hospitais, exceto pelo número de atendidos, que poderia ser maior se o horário fosse ampliado



### Atenção dos funcionários Já virou caso de polícia

"Aqui temos a oportunidade de crescer profissionalmente. Entrei no atendimento ao cliente e hoje sou coordenadora administrativa. Também temos programas, como o Padrinho, em que um funcionário experiente acompanha os novatos, e o de Intercâmbio de boas práticas com outras unidades. Isso reflete no atendimento", disse Solange Lima. Segundo ela, já houve casos em que pacientes chamaram a polícia porque não queriam ser transferidos. "Eles querem continuar sendo atendidos aqui."

### 15 mil

foi o total de atendimentos de áreas como nutrição, terapia ocupacional e psicologia em 2011

### 25

especialidades médicas são oferecidas pelo AME

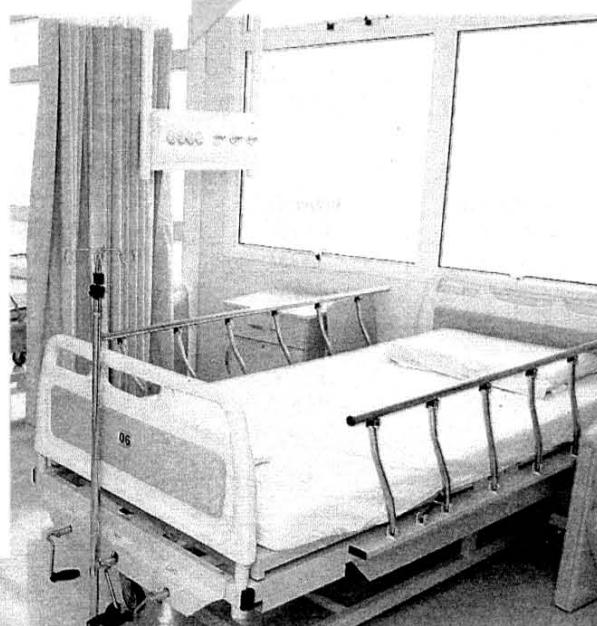


Foto: Lula Souza / Agência O Globo / Diário SP