

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR ALÍPIO CORRÊA NETTO



Unidade: Hospital Municipal Profº Dr Alípio Corrêa Netto
Endereço: Alameda Rodrigo de Brum, 1989 - CEP 03807-230 -
Ermelino Matarazzo - São Paulo -SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 33p.

- 1.Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Armando Luis Palmieri

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Municipal Prof. Dr Alípio Corrêa Netto

Diretor Técnico

Dr Valfredo Oliveira da Silva

Ouvidor

Janaina Salmeirão

Equipe de Ouvidoria

Michele Cordeiro

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

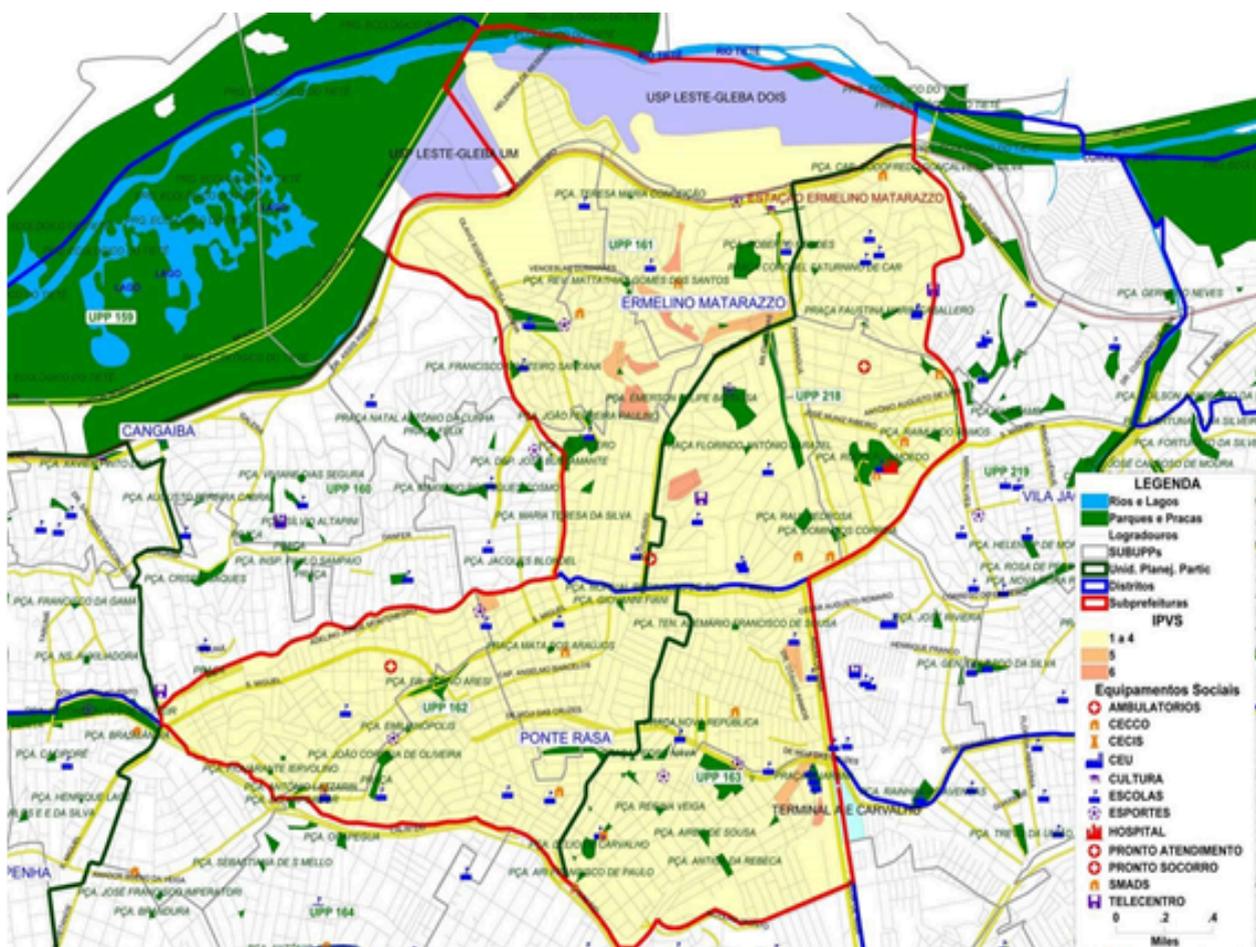
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	27
15. Glossário	29
16. Siglário	30
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto é um hospital terciário, localizado no Distrito de Ermelino Matarazzo, zona leste de São Paulo, com densidade demográfica de 13.059 hab/km².



Inaugurado em 1989, atualmente com 35 anos de atuação, atende casos de urgência e emergência nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria, Ortopedia, Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Buco Maxilo Facial, Oftalmologia, Obstetrícia, Neonatologia e Banco de Leite. Em sua estrutura possui 280 leitos instalados, três salas de emergência, Unidades de tratamento intensivo - UTI adulto, pediátrica e neonatologia, exames de imagem (raio x, ultrassom, eletrocardiograma, ecocardiograma, tomografia e ressonância), laboratório de análises clínicas, agência transfusional e ambulatório para pacientes egressos.

2. Panorama Geral do período

No terceiro trimestre de 2024, o pronto socorro do Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto atendeu 14.982 usuários em suas diversas especialidades, como Clínica Médica, Pediatria, Ortopedia, Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Buco Maxilo Facial, Ginecologia e Obstetrícia. Em sua estrutura possui 280 leitos instalados. Foram realizadas, em média, 3.623 internações com taxa de ocupação de 88%, além de 1.444 cirurgias e 905 partos.

No período foram registradas 165 manifestações no Sistema OuvidorSUS.

Estamos enfrentando períodos de superlotação, com pacientes internados acima da capacidade de leitos instalados e, apesar dos nossos melhores esforços para garantir que todo equipamento necessário esteja prontamente acessível, infelizmente surgem momentos de escassez ocasionais. Isto leva a atrasos no atendimento ao paciente, o que reflete no número de demandas registradas.

Percebemos que no terceiro trimestre de 2024 houve crescimento de demandas registradas, 165, em comparação ao trimestre anterior, onde foram registradas 159 demandas no Sistema OuvidorSUS.

O mês de setembro apresentou um pico no registro de demandas. Sendo as reclamações o destaque no período, representando 61% das demandas registradas no trimestre. O ponto crítico está em Gestão - rotinas e protocolos, onde constam as insatisfações dos usuários em relação às exigências para melhor controle de entrada e permanência de acompanhantes aos pacientes internados.

Problemas com a ambulância e o serviço de remoção também foram apontados no período e têm gerado prejuízo aos pacientes que perdem procedimentos, consultas e exames externos, prolongando a internação.

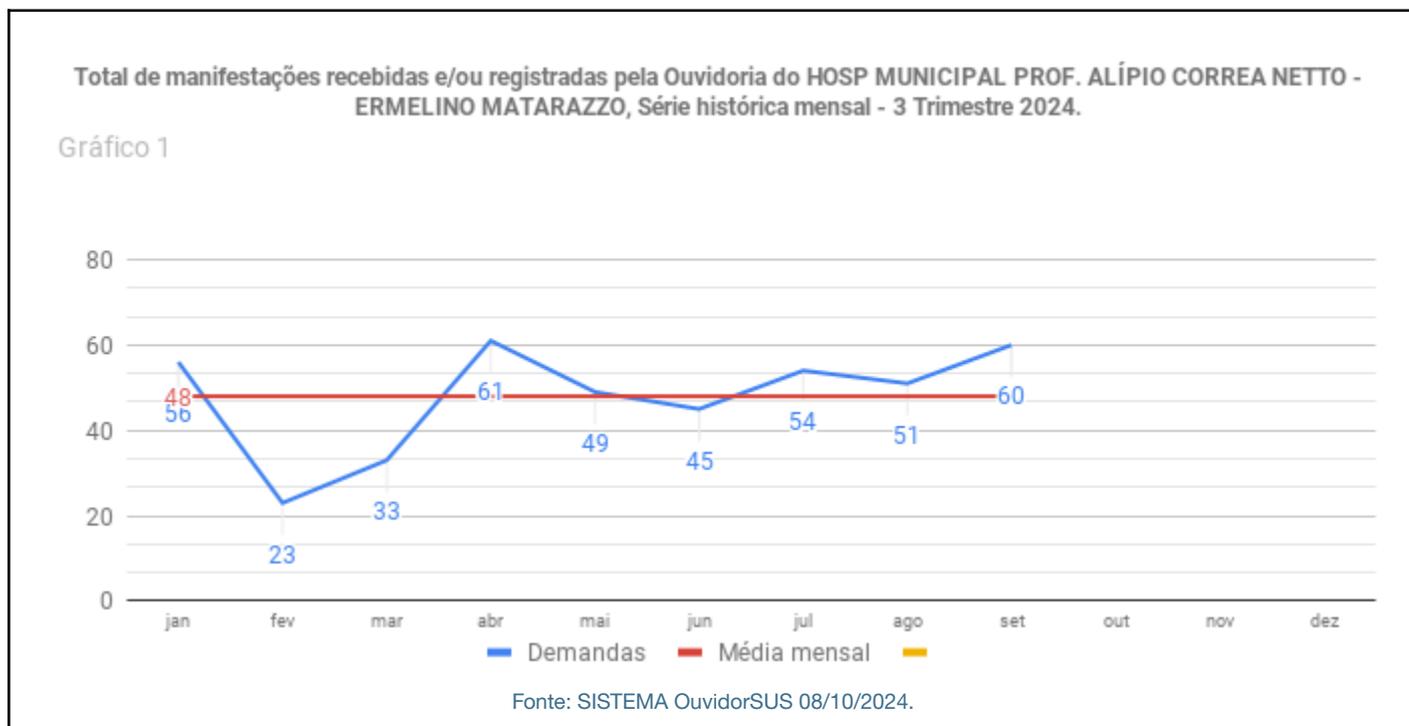
Das solicitações, a maior necessidade do usuário está em procedimentos de cirurgia nas especialidades de neurocirurgia e ortopedia.

O canal de atendimento mais utilizado pelos usuários para o registro de sua manifestação foi o telefone, representando 47%.

A Ouvidoria Local realizou 111 atendimentos presenciais e por telefone em que houve orientação, articulação e condução à resolução do caso, sem

que houvesse a necessidade/interesse do registro da demanda no sistema.

3. Número de manifestações – Série histórica



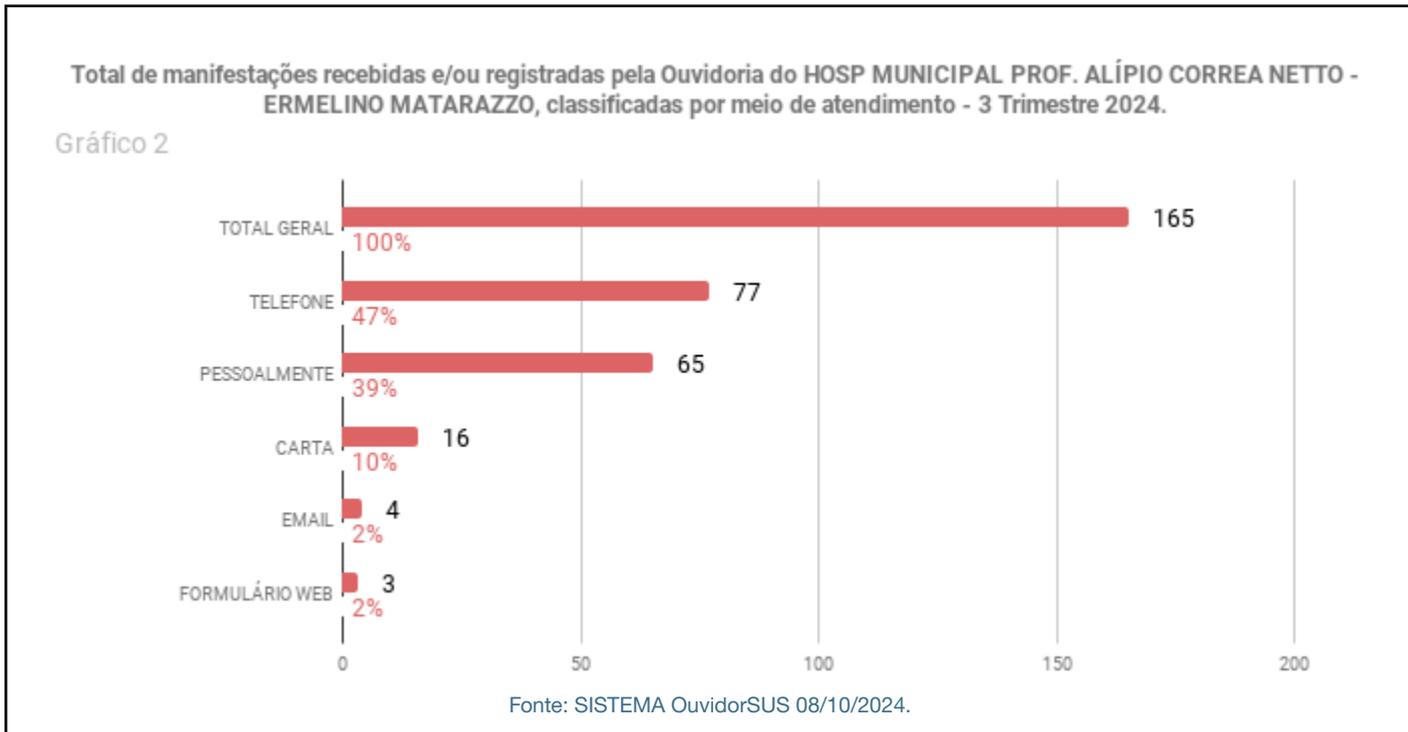
No gráfico acima, podemos verificar que houve alta no registro de demandas no mês setembro. Após análise qualitativa dos dados, verificamos que o número de registros permanece crescente a cada trimestre.

Entendemos que o terceiro trimestre de 2024 apresentou um aumento no número de demandas registradas em comparação ao trimestre anterior. Podemos relacionar esse dado ao aumento no número de internações e cirurgias realizadas no período. O aumento de pacientes internados altera o cenário da unidade, já que sofre a influência da quantidade de pessoas (acompanhantes e familiares) que transitam pela unidade, bem como impacta diretamente na demanda maior por procedimentos/exames e transferências para que ocorra a assistência à saúde de maneira plena e integral.

Este trimestre ainda reflete o impacto da reorganização dos fluxos e rotinas para a permanência de acompanhantes, o que tem gerado grande insatisfação e resistência dos usuários, impactando no aumento do registro de demandas.

A unidade está com a reforma do prédio anexo em andamento. Houve a necessidade de centralizar a entrada de pacientes para acesso ao ambulatório de egressos e, embora seja sazonal, tem gerado transtornos aos usuários e também impacta no número de demandas registradas.

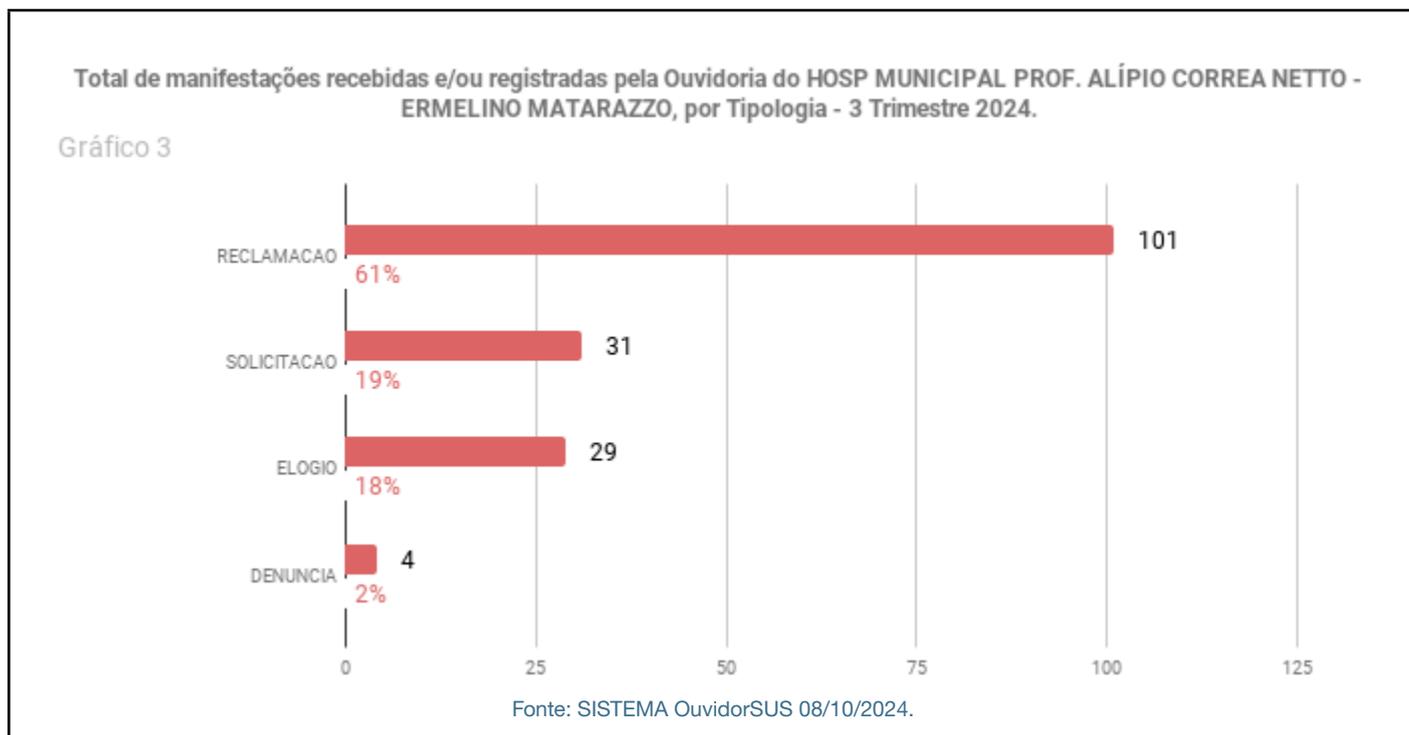
4. Meios de atendimento



No gráfico acima, percebe-se que o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário para registro de sua manifestação foi o telefone, com 47% das demandas. O Canal SP156 está disponível ao cidadão 24 horas por dia e a ligação é gratuita. A procura pelo atendimento presencial também é alta e demonstra a importância da Ouvidoria Local, 39% no acolhimento e escuta do usuário da unidade.

Na modalidade carta e e-mail, que somam 12% das demandas, também há a necessidade de acolhimento pela ouvidoria local, para captação de detalhes e dados para entendimento e prosseguimento das mesmas.

5. Classificação das manifestações



Ao realizarmos a análise qualitativa dos dados que o gráfico apresenta, verificamos um discreto aumento no registro de demandas neste trimestre quando comparado ao anterior, passando de 159 para 165. A média mensal esteve em 48 demandas, e o aumento mais significativo está nas reclamações que saltaram de 84 no trimestre anterior para 101 no terceiro trimestre.

Acreditamos que este aumento reflete a insatisfação do usuário sobre o controle para a permanência e fluxo de acompanhantes aos pacientes internados. Dificuldades com a ambulância e o serviço de remoção também foram apontados no período e têm gerado prejuízo aos pacientes que perdem procedimentos, consultas e exames externos, prolongando a internação e impactando no registro de demandas.

As solicitações contemplam as demandas com teor de requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde. Observamos uma redução, passando de 39 para 31 demandas no terceiro trimestre. O destaque são as solicitações de cirurgia de ortopedia e neurocirurgia.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 31 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 19% do total.

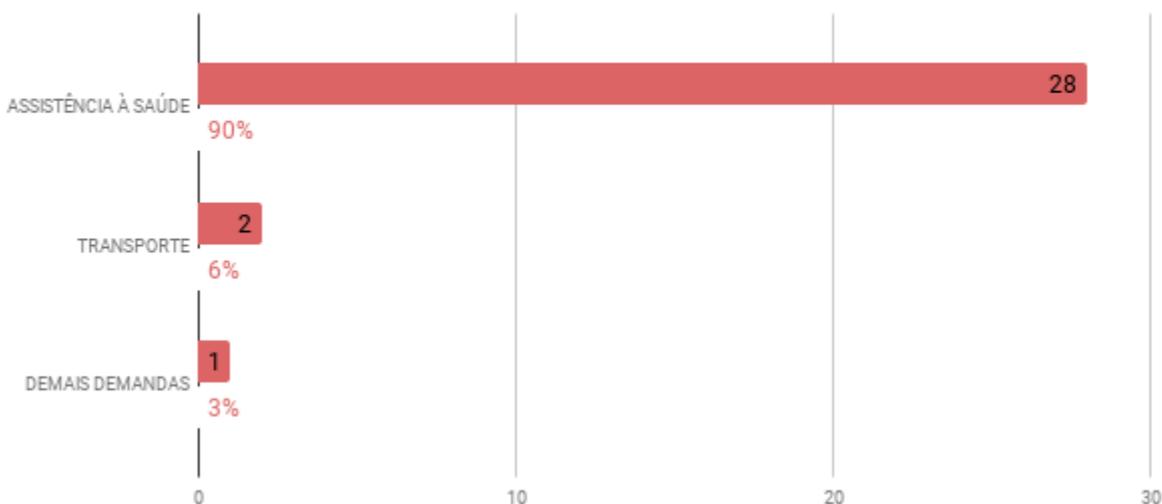
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (90%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a cirurgias de ortopedia e neurocirurgia e 18% a consultas.

Outro ponto de destaque foram as solicitações de consulta/atendimento/tratamento, na especialidade de Oncologia. Temos observado que o agendamento para a primeira consulta tem sido moroso, o que traz prejuízo para o paciente, já que o início do tratamento acaba sendo tardio. Esclarecemos que esta especialidade não está disponível nesta unidade e que depende da Central de Regulação da SMS.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO – 3 Trimestre 2024.

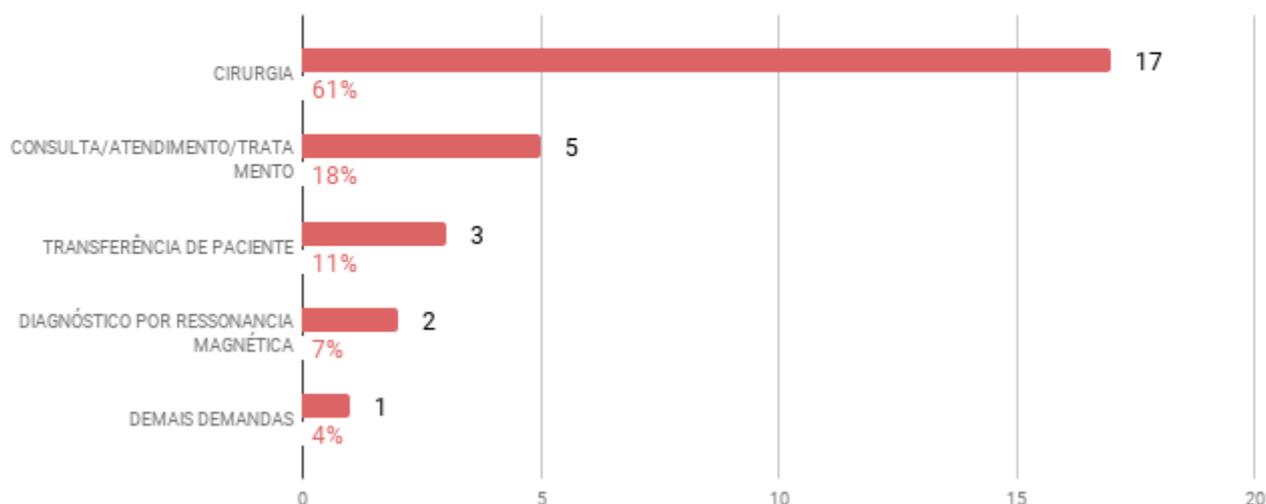
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 101 Reclamações registradas no período correspondem a 61% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (81%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a estabelecimento de saúde e 40% a recursos humanos.

Após análise qualitativa dos dados demonstrados no gráfico 7, verificamos que o ponto crítico das reclamações refere-se à insatisfação do usuário quanto às rotinas/protocolos institucionais, principalmente sobre o controle para a permanência de acompanhantes aos pacientes internados.

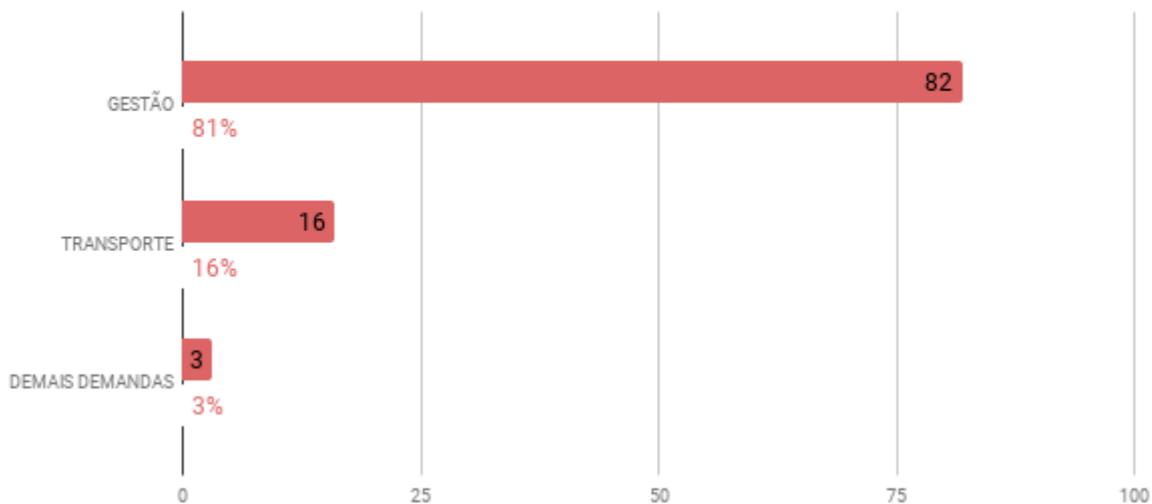
17% das demandas referem dificuldades com a ambulância e o serviço de remoção que têm gerado prejuízo aos pacientes que perdem procedimentos, consultas e exames externos, prolongando a internação e impactando no registro de demandas.

Outro ponto crítico está em Gestão/Recursos Humanos, 40% das demandas registradas no terceiro trimestre de 2024 demonstram o descontentamento dos usuários com o atendimento dos profissionais, dificuldade no relacionamento interpessoal, desacordo com a conduta adotada ou falta de clareza nas informações repassadas durante o

processo de assistência. A categoria médica foi a mais apontada, seguida pela equipe de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO - 3 Trimestre 2024.

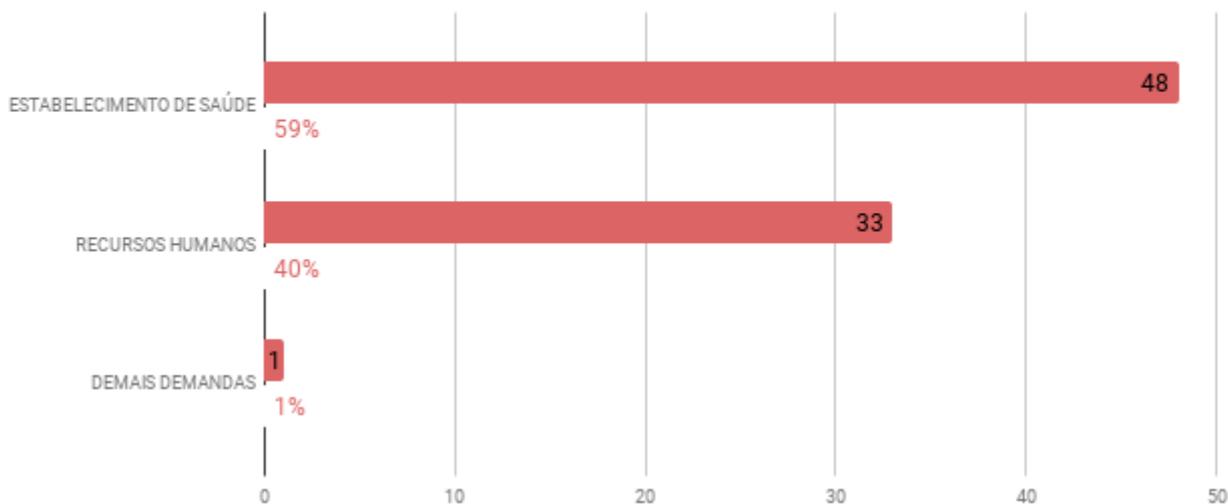
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO - 3 Trimestre 2024.

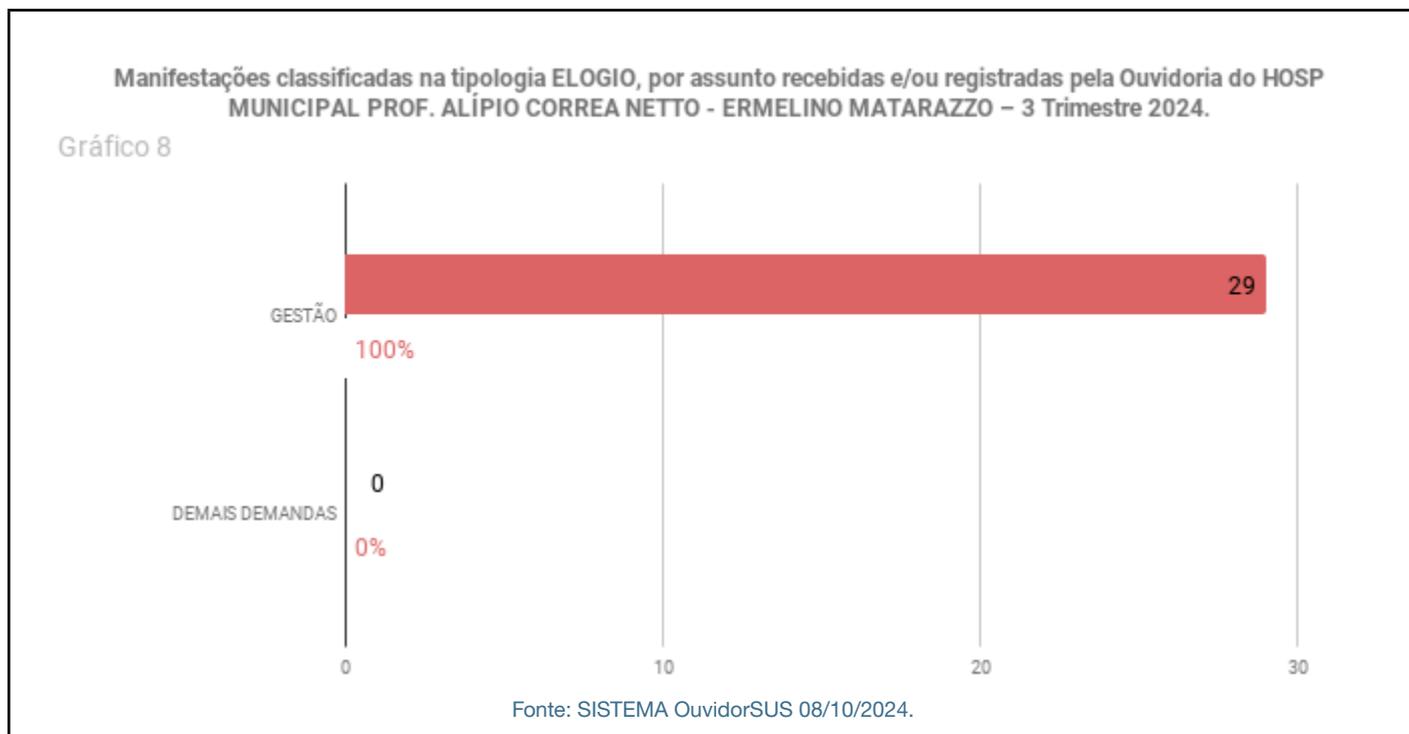
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **29 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 18% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 9,7 elogios.



Após análise qualitativa dos números apresentados pelo gráfico 8, verificamos que os elogios tiveram discreta redução, passando de 32 para 29 registros. Sendo que 75% dos elogios se referem à equipe de saúde, pelas diversas categorias profissionais como um todo, demonstrando o contentamento dos usuários com o atendimento durante o processo de assistência.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMA CN - BUCO MAXILO	0	2	0%
AHM - HMA CN - CLÍNICA CIRÚRGICA	0	1	0%
AHM - HMA CN - CLÍNICA MÉDICA	1	4	25%
AHM - HMA CN - CLÍNICA NEUROCIRÚRGICA	0	9	0%
AHM - HMA CN - CLÍNICA ORTOPÉDICA	7	12	58%
AHM - HMA CN - CLÍNICA PEDIÁTRICA	2	2	100%
AHM - HMA CN - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	3	100%
AHM - HMA CN - DIRETORIA DE APOIO TÉCNICO	1	3	33%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMA CN - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	7	7	100%
AHM - HMA CN - DIRETORIA TÉCNICA	14	15	93%
AHM - HMA CN - MÃE PAULISTANA	0	2	0%
AHM - HMA CN - NEONATOLOGIA	2	2	100%
AHM - HMA CN - NIR	15	15	100%
AHM - HMA CN - PRONTO SOCORRO	7	9	78%
AHM - HMA CN - SAME / FATURAMENTO	15	26	58%
AHM - HMA CN - SERVIÇO SOCIAL	1	1	100%
AHM - HMA CN - SPDM	0	1	0%
AHM - HMA CN - UTI PEDIÁTRICA	1	1	100%
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. ALÍPIO CORREIA NETTO	3	3	100%
Total	79	118	67%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 165
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 79
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Clínica de Neurocirurgia, Clínica de Ortopedia, SAME, Clínica Cirúrgica, Mãe Paulistana, SPDM, Clínica Médica, Diretoria de Apoio Técnico, Pronto Socorro

Identificar os motivos: Entendemos que por sermos uma unidade de pronto socorro terciário que lida com urgências e emergências, temos uma realidade muito dinâmica. A corrida pela vida é célere e sempre prioridade, impactando na demora para algumas respostas no sistema. Também estamos com reforma em andamento na unidade, o que também interfere na demora para as respostas.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: conscientização e sensibilização sobre o papel da Ouvidoria e sua atuação na unidade como contribuição para que a equipe desenvolva o compromisso de melhorar e/ou cumprir os prazos estabelecidos para resposta. Testamos uma experiência com a sub-rede NIR que foi bastante positiva, e vamos estendê-la às demais clínicas para tentar melhorar os prazos de respostas.
- Principais resultados obtidos: Melhora da taxa de resposta em tempo oportuno.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Sensibilização sobre a importância de dar ao usuário, resposta em curso da assistência à saúde relacionada.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No período foram registradas 165 demandas. Sendo 118 avaliadas pela Planilha de Qualidade. Sendo que 67% das demandas analisadas, foram respondidas em tempo oportuno.

Vale esclarecer que a demanda registrada refere-se à data em que foi inserida no Sistema OuvidorSUS e a avaliação de qualidade é feita no fechamento da demanda, após a tramitação, apuração e retorno da sub-rede para conclusão da mesma e retorno ao usuário.

Observamos que a sub-rede que mais recebeu demandas foi o SAME, sendo que respondeu 58% das demandas em tempo oportuno. Importante frisar que após o trabalho realizado junto à sub-rede NIR, o setor cumpriu o prazo, respondendo 100% das demandas em até 20 dias.

Identificamos que as sub-redes Clínica Neurocirurgia, Mãe Paulistana, Buco maxilo, Cirurgia Geral e SPDM não cumpriram nem mesmo 10% do prazo de resposta.

Entendemos que por sermos uma unidade de pronto socorro terciário que lida com urgências e emergências, temos uma realidade muito dinâmica. A corrida pela vida é célere e sempre prioridade, impactando na demora para algumas respostas no sistema.

Também estamos em reforma, sendo alguns fluxos reorganizados, realizados ajustes para atendimento dos usuários do ambulatório, dificuldade de acesso ao sistema, escala médica quinzenal, todos esses fatores acabam interferindo no prazo de resposta.

Sugerimos que conscientizar sobre o papel da Ouvidoria e sua atuação na unidade possa contribuir para que a equipe entenda a importância do trabalho realizado e assim assumam o compromisso de melhorar e/ou cumprir os prazos estabelecidos para resposta.

Continuamos reforçando a disponibilidade da equipe de Ouvidoria e equipamentos de informática no auxílio para movimentar as demandas no sistema.

Seguimos realizando cobranças, enviadas por e-mail, semanalmente e sempre que necessário.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas:

No trimestre anterior, o tempo de resposta foi um ponto que precisava de atenção, verificamos que a cobrança, mesmo que ocorra semanalmente, não era suficiente, sendo necessário uma ação mais

efetiva. Assim, propomos uma experiência juntamente com o Nir - Núcleo Interno de Regulação, onde é estipulado um dia na semana em que, sem falhas e em conjunto, dispomos de recurso físico e orientamos sobre a qualidade das respostas inseridas, o que só nos trouxe resultados positivos, resultando em 100% das demandas respondidas em tempo oportuno pelo segundo trimestre seguido.

Sugerimos expandir essa experiência exitosa às demais sub-redes.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Tempo de resposta (foto 1)	Demora para resposta	Ação conjunta	Quinzenalmente	Sub-rede	A iniciar ▾
Melhorar a escuta (foto 2)	Reclamação sobre comunicação violenta	Oficinas	Imediato	Funcionários e Equipe em geral	Em andame... ▾
Cirurgias	Demora para cirurgias por falta de vagas de UTI	Otimização da operacionalização das vagas de UTI para pós operatório	Em análise de viabilidade	Equipe Médica	A iniciar ▾
Controle de Infecção	Aumento de pacientes com infecção	Controle da permanência de acompanhantes	Imediato	Acompanhantes	Em andame... ▾

Foto 1 - Ação Conjunta/Sub-rede NIR



Foto 2 - Oficina



12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
30/07/2024	Conselho Gestor	Reuniões mensais com a comunidade	Direção/Conselho Gestor
30/07/2024	Reunião de Liderança	Reuniões semanais com os diretores e líderes da unidade	Líderes da Unidade
05/08/2024 (foto 1)	Início Intermediário II - Libras	Aulas de Linguagem de Sinais - PUC	Janaina Salmeirão
06/08/2024	Reunião de Liderança	Reuniões semanais com os diretores e líderes da unidade	Líderes da Unidade
27/08/2024	Conselho Gestor	Reuniões mensais com a comunidade	Direção/Conselho Gestor
27/08/2024	Reunião de Liderança	Reuniões semanais com os diretores e líderes da unidade	Líderes da Unidade
03/09/2024	Reunião de Liderança	Reuniões semanais com os diretores e líderes da unidade	Líderes da Unidade
10/09/2024	Reunião de Liderança	Reuniões semanais com os diretores e líderes da unidade	Líderes da Unidade
19/09/2024 (foto 2)	Reunião sobre Capacitação	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Divisão de Ouvidorias e Rede de Ouvidorias

Foto 1 - 05/08/2024



Foto 2 - 19/09/2024



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

No terceiro trimestre de 2024 foram registradas 165 manifestações no Sistema OuvidorSUS.

A Ouvidoria participa semanalmente das reuniões com o Grupo de Liderança, onde são propostos ajustes e alinhamento de protocolos de maneira positiva ao benefício e restabelecimento do paciente. Participa ainda, mensalmente, das reuniões do Conselho Gestor da Unidade.

As reclamações foram destaque no período. Apontamos como ponto crítico a insatisfação do usuário com as rotinas e protocolos, sendo necessários alguns ajustes e exigências para melhor controle de entrada e permanência desse fluxo de pessoas na unidade. Insatisfação com recursos humanos também chama a atenção, evidenciando um desgaste na relação entre o profissional e o usuário/paciente. A partir disso, o setor de desenvolvimento da unidade oferta oficinas e manuais de bolso sobre assuntos que contribuem para a melhoria desse índice.

Dificuldades com a empresa terceirizada de ambulância também é um ponto crítico, uma vez que é recorrente, causa prejuízo aos pacientes, prolonga a internação e aumenta o número de demandas registradas.

Das solicitações, a maior necessidade do usuário está em cirurgia de ortopedia e neurocirurgia, decorrentes da alta demanda por sermos referência nas especialidades.

A especialidade Oncologia também foi apontada, porém não é de competência desta unidade, ficando sob responsabilidade da Central de Regulação da SMS.

As demandas registradas pelo Canal 156 continuam apresentando falhas e precisam, em sua maioria, de novo acolhimento pela Ouvidoria Local para melhor compreensão, entendimento da real necessidade do usuário e para captação de dados essenciais à apuração dos fatos, como por exemplo, o nome do paciente.

O atendimento presencial na Ouvidoria Local foi retomado 100%, sendo inclusive realizados atendimentos à beira leito. A Ouvidoria Local realizou no segundo trimestre de 2024, 111 atendimentos presenciais e por telefone em que houve orientação, articulação e condução à resolução do

caso, sem que houvesse a necessidade/interesse do registro da demanda no sistema.

A Ouvidora segue cursando Linguagem de Sinais – Libras, oferecido pela PUC, em parceria com Derdic e S.M.S.

A Equipe de Ouvidoria segue no processo para Acreditação.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após análise dos indicadores apresentados pelo Serviço de Ouvidoria local, a Diretoria Técnica reconhece que o ponto crítico está na aceitação do ajuste dos fluxos de permanência dos acompanhantes estabelecidos a fim de garantir a segurança do paciente e conter as infecções hospitalares.

Tem sido um desafio lidar com o desgaste das relações entre os profissionais da equipe e o paciente/familiar em algum momento durante o processo de assistência, seja pela postura apresentada ou discordância pela conduta adotada no caso. A Diretoria Técnica, em conjunto com a Gestão de Pessoas/Desenvolvimento têm desenvolvido mecanismos internos de reorientação da equipe do hospital, com ênfase na Política Nacional de Humanização, no sentido de obtermos uma unidade mais acolhedora e minimizar o número de insatisfações. Para tanto, vem acompanhando juntamente com a Ouvidoria local as ações e avaliações dos indicadores através do atendimento pontual realizado pela Ouvidoria local, onde as ocorrências têm atuação imediata da Ouvidoria com condução à solução/conclusão do caso, de maneira que não é necessário ou não há interesse na inserção da demanda no sistema Ouvidor SUS.

Ressaltamos que no terceiro trimestre de 2024 foram realizados 111 atendimentos pontuais, casos em que houve a articulação, atuação imediata, orientação e resolução do caso pela equipe da Ouvidoria Local, demonstrando a relevância do trabalho desempenhado.

As reuniões com os Coordenadores médicos/residentes, enfermagem e equipe multiprofissional são realizadas periodicamente, sempre com foco sobre a importância de um atendimento satisfatório, humanizado mantendo bom relacionamento com o paciente/acompanhante.

Reconhecemos que temos enfrentado dificuldade de resolução da demanda reprimida dos casos eletivos de cirurgia. Percebemos um considerável aumento de casos em oncologia já em estado avançado, assim como aumentou também o número de pacientes que chegam à unidade em estado de maior complexidade e maior dependência.

Também temos enfrentado grande dificuldade relacionada ao serviço de ambulância, que tem apresentado descumprimento do contrato com falhas e demora, causando prejuízo ao paciente e registros de ouvidoria.

Observamos um discreto aumento nos casos de infecção hospitalar. Pensando sempre na segurança do paciente e seu familiar, houve a necessidade de maior rigor no controle para permanência de acompanhantes, o que tem gerado o registro de demandas por insatisfação do usuário.

Os registros de elogios continuam sendo todos direcionados nominalmente a cada profissional/equipe citada para que este se sinta valorizado, reconhecido e esteja motivado a continuar o bom desempenho de suas funções.

Todos os protocolos, rotinas e fluxos são revistos e ajustados sempre que necessário, tendo a participação e contribuição da Ouvidoria.

A reforma do prédio anexo segue em andamento, conforme cronograma.

A Equipe de Ouvidoria desta unidade segue no processo pela Acreditação nos Serviços de Ouvidoria.

A unidade continua atuando com os princípios do Projeto Lean, que tem a finalidade de reorganizar a superlotação nas urgências e emergências do pronto socorro.

Esta diretoria permanece atenta e segue os critérios estabelecidos em Portarias publicadas em Diário Oficial e orientações da Secretaria Municipal de Saúde.

Dr. Valfredo Oliveira da Silva - Diretor Técnico

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde

NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

