

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Hospital Municipal Professor Dr Alípio Corrêa Netto
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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 34p.

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

Roberto Carlos Rossato

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 Ouvidora

Michele Inácio de Souza

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.

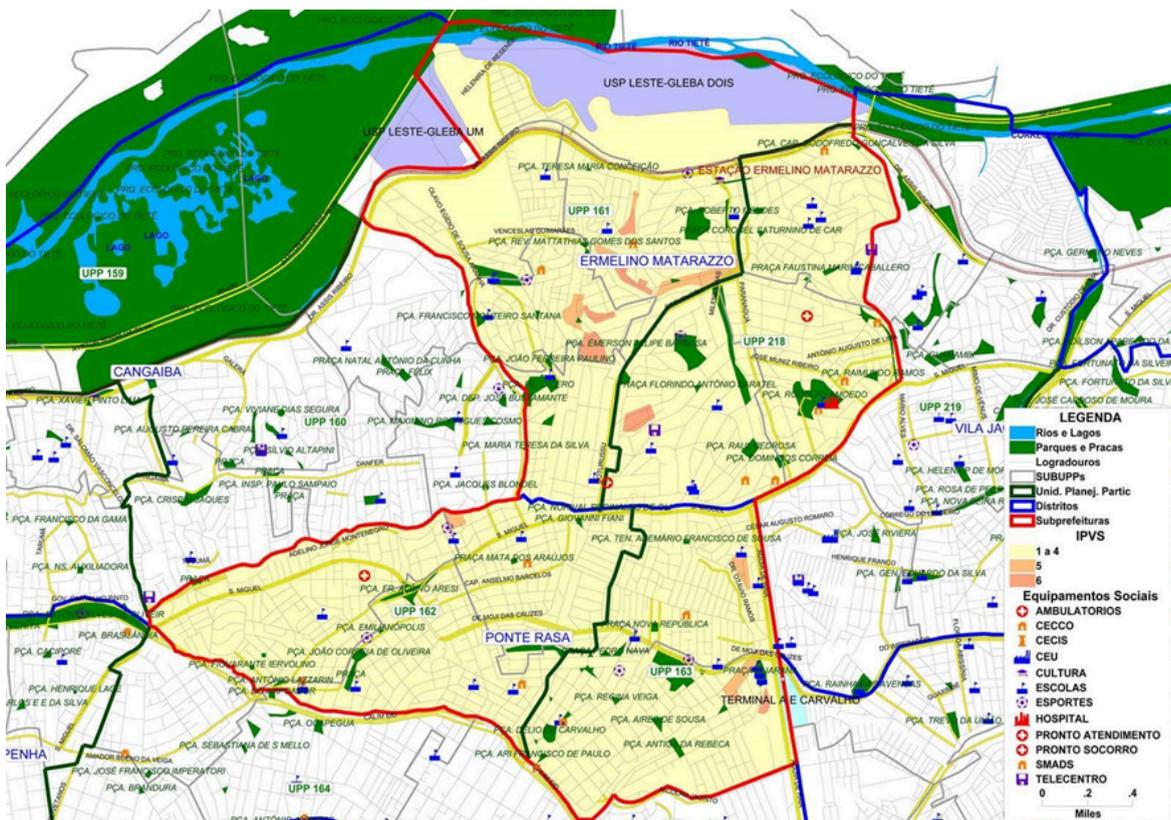
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1. Perfil da Unidade de Saúde | 6 |
| 2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024 | 7 |
| 2.1. Panorama Geral do Trimestre | 7 |
| 2.2. Retrospectiva 2024 | 8 |
| 3. Número de manifestações – Série histórica | 9 |
| 4. Meios de atendimento | 10 |
| 5. Classificação das manifestações | 11 |
| 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações | 12 |
| 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações | 14 |
| 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS | 15 |
| 9. Análise de Prazo de Resposta | 17 |
| 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ | 20 |
| 11. Plano de ação | 21 |
| 12. Participação da Ouvidoria em eventos | 23 |
| 13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado | 26 |
| 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado | 27 |
| 15. Glossário | 30 |
| 16. Siglário | 31 |
| 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS | 33 |
| 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS | 34 |

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 Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No quarto trimestre de 2024, o pronto socorro do Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto atendeu 15.697 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, 3.552 internações com taxa de ocupação de 85%, além de 1.436 cirurgias e 822 partos. No período foram registradas 170 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 quarto trimestre de 2024, o número de demandas registradas se manteve em comparação ao trimestre anterior, onde foram registradas 165 demandas no Sistema OuvidorSUS. O mês de dezembro apresentou um pico no registro de demandas. Sendo as reclamações o destaque no período, representando 54% 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 165 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.

2.2. Retrospectiva 2024

No ano de 2024, foram registradas no OuvidorSUS 584 demandas de Ouvidoria. Além desse número, a Ouvidoria atendeu pontualmente 527 casos em que atuou na intermediação e mediação das situações apresentadas pelos usuários. Desse total de registros, identificamos que os usuários se manifestaram presencialmente na Ouvidoria Local e através do Canal 156 de maneira equivalente.

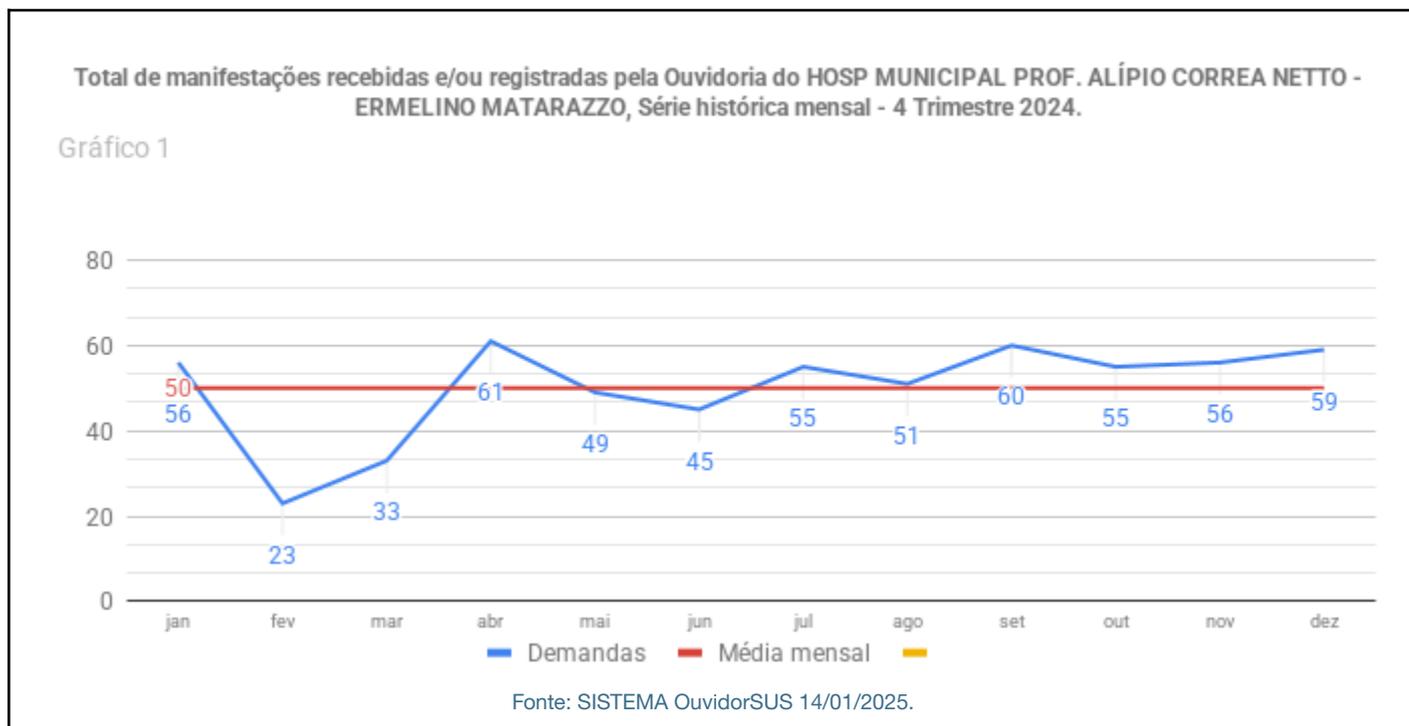
Analisando os dados ao longo do ano, verificamos que o último trimestre apresentou um aumento nos números, tanto de demandas registradas em Sistema como nas demandas pontuais, em que a Ouvidoria tem atuação imediata sem a necessidade ou interesse do usuário em registrá-la.

Os pontos críticos continuam sendo as reclamações em recursos humanos, relacionadas ao desgaste nas relações interpessoais entre a equipe e o usuário durante o processo de assistência. Outro ponto crítico que impactou diretamente no aumento do número de demandas negativas, está relacionado às rotinas e protocolos, decorrentes do ajuste e maiores critérios para a permanência de acompanhante a pacientes internados. E por fim, dificuldades com os serviços de remoção, realizado por empresa terceirizada.

Já em solicitações, a maior demanda pontuada pelo usuário, é a realização de cirurgia, de neurocirurgia e ortopedia, decorrente da alta demanda atrelada à necessidade de vaga de UTI (que são limitadas).

Estes foram os principais gargalos da Ouvidoria no ano de 2024.

3. Número de manifestações – Série histórica

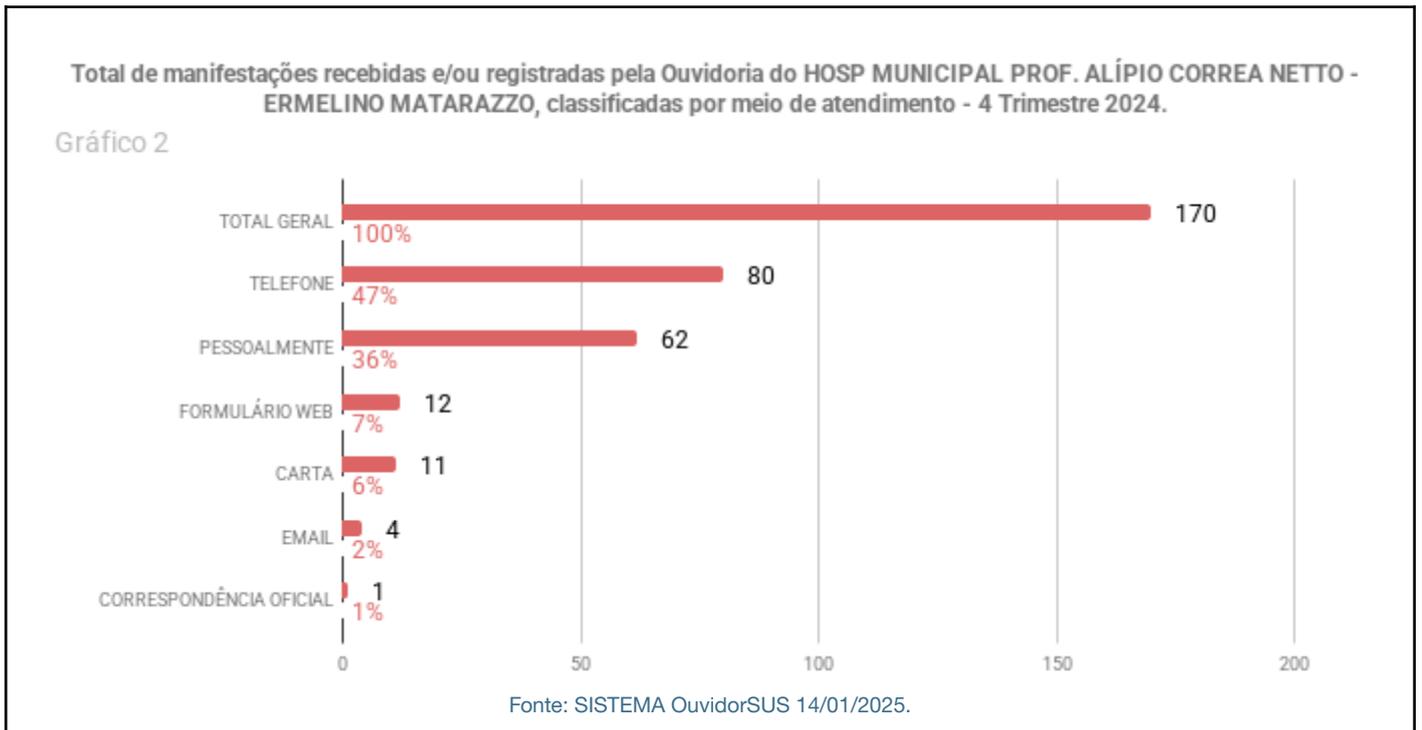


No gráfico acima, observamos que o quarto trimestre de 2024 foi muito parecido com o trimestre anterior no número de demandas registradas. Podemos relacionar esse dado ao número de internações realizadas no período. O número de pacientes internados altera o cenário da unidade, já que sofre a influência da quantidade de pessoas (acompanhantes e familiares) que transitam na unidade, bem como, também impacta diretamente na demanda maior por procedimentos/exames e transferências para que ocorra a assistência à saúde de maneira plena e integral.

Em continuidade ao trabalho de reorganização de alguns fluxos e rotinas para a permanência de acompanhantes, os usuários seguem resistentes e discordantes, registrando sua insatisfação provocando esse aumento no registro de demandas.

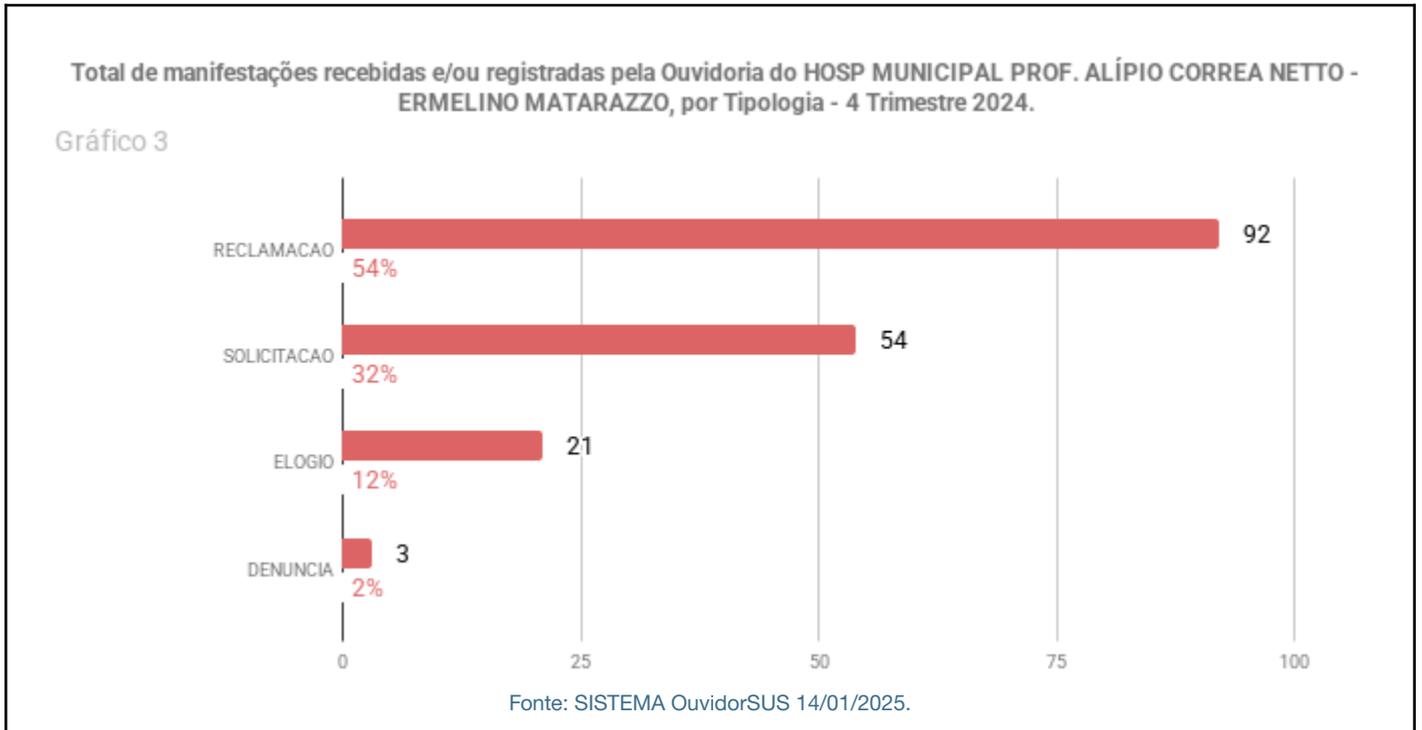
A unidade segue com a reforma do prédio anexo, reorganização do fluxo de entrada de pacientes para o ambulatório de egressos, e embora seja sazonal, tem gerado transtornos aos usuários e impacto no número de demandas registradas. As solicitações também tiveram um número expressivo e o ponto crítico está nas cirurgias de neurocirurgia e de ortopedia, resultado da alta demanda que gera maior tempo de espera para que o procedimento aconteça.

4. Meios de atendimento



Observamos que, das 170 demandas no período, 47% dos usuários desta unidade utilizaram preferencialmente o Canal 156 para o registro de sua necessidade. Os canais pessoalmente, carta e e-mail somam juntos 44% e demonstram a importância da Ouvidoria Local, já que o trabalho de acolhimento, registro e acompanhamento é da mesma.

5. Classificação das manifestações



O gráfico demonstra que no quarto trimestre de 2024 as reclamações são o ponto crítico, 54% das manifestações trazem a insatisfação do usuário/acompanhante em algum momento durante a assistência e permanência na unidade.

32% das manifestações referem-se às solicitações, estas trazem as necessidades em seu conteúdo, são aquelas em que o usuário aguarda por um procedimento/exame e é um número que deve ser olhado com atenção.

12% das manifestações referem-se à satisfação dos usuários, estas demonstram a satisfação do usuário/acompanhante pelo atendimento recebido durante a sua permanência e seu tratamento nesta unidade.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 54 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (91%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a Cirurgia e 20% a Consulta/Atendimento/Tratamento.

No quarto trimestre de 2024 as solicitações de cirurgia na especialidade de neurocirurgia e de ortopedia foram destaque, reflexo de sermos referência nestas especialidades.

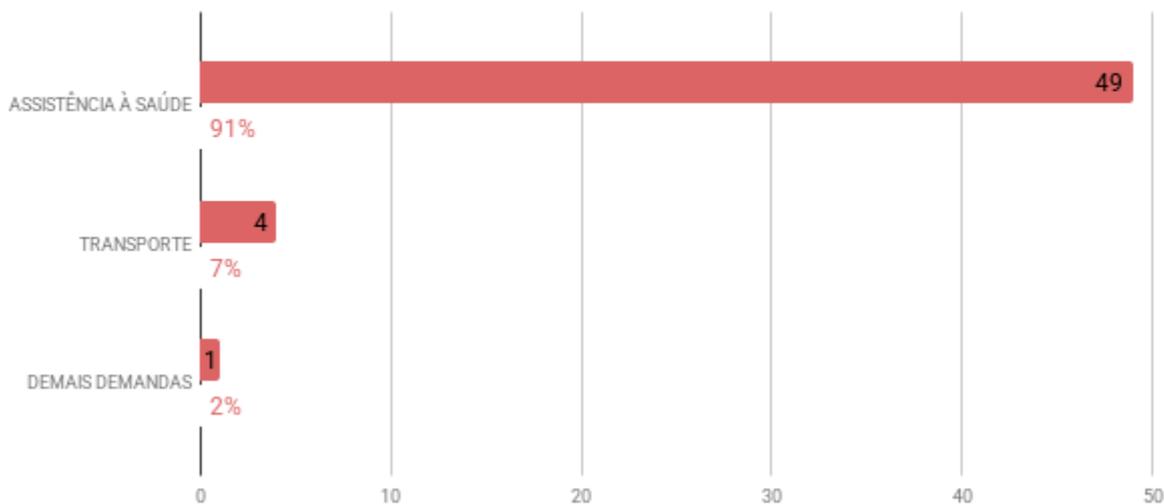
No período também foi apontado as solicitações de transporte, 7% das solicitações refere-se a ambulância para o transporte do paciente para realizar procedimentos/exames externos. Cumpre esclarecer que o serviço de ambulância desta unidade é realizado por empresa terceirizada que apresenta falhas constantes em sua prestação de serviços.

20% das demandas estão relacionadas à Consulta/Atendimento e Tratamento. O ponto crítico relacionado a estas necessidades é 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.

Sobre transferência de paciente, 10% refere-se às solicitações em que, no ponto de vista do usuário, ele entende que precisa de vaga em outra clínica dentro da instituição, para que possa ficar melhor acomodado e/ou receber tratamento mais adequado.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO - 4 Trimestre 2024.

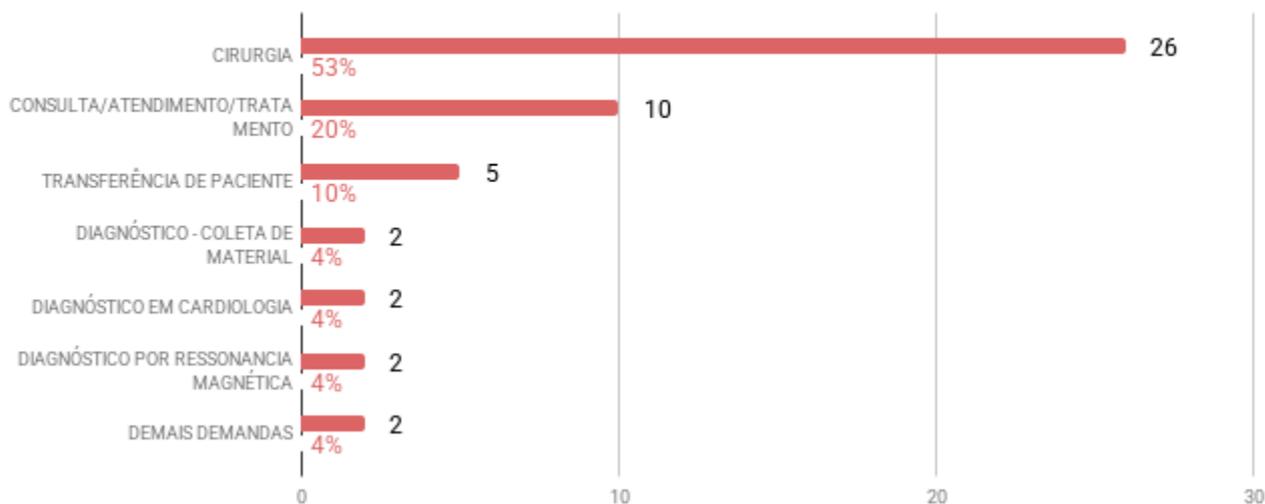
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 92 reclamações registradas no período correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (67%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 42% a Recursos Humanos.

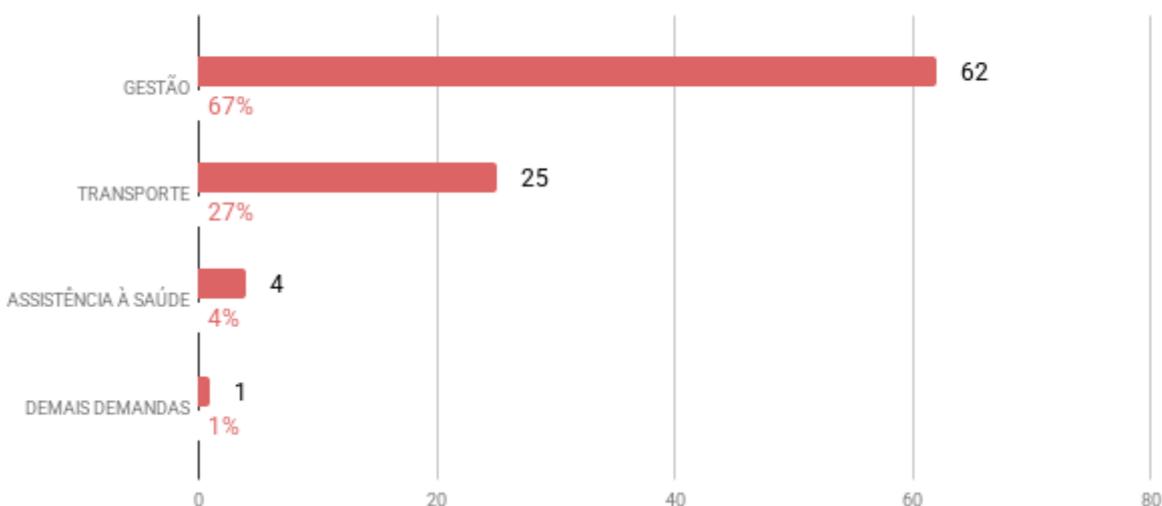
Após análise qualitativa dos dados demonstrados no gráfico 7, verificamos que o ponto crítico das reclamações refere-se à insatisfação do usuário quanto às rotinas/protocolos institucionais, principalmente sobre o controle para a permanência de acompanhantes aos pacientes internados.

27% das demandas se referem a 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, já que 42% das demandas registradas no assunto Gestão 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 atendentes e de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO – 4 Trimestre 2024.

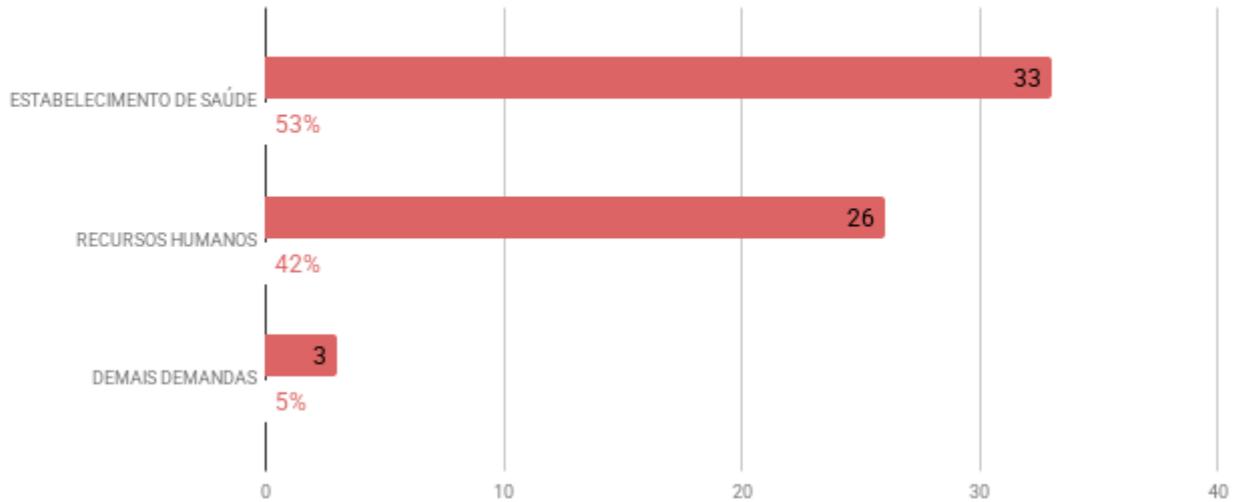
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO - 4 Trimestre 2024.

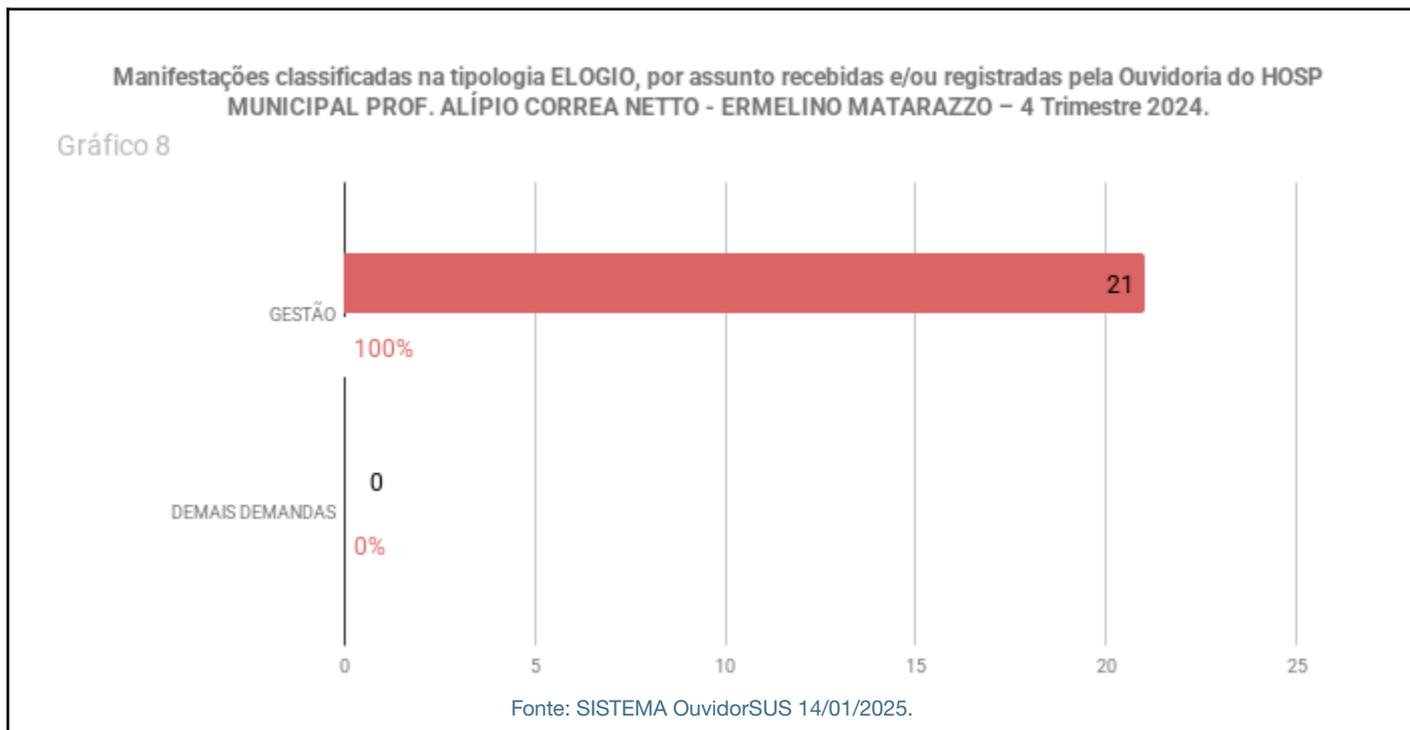
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 21 **elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **12% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 7 elogios.



Após análise qualitativa dos números apresentados pelo gráfico 8, verificamos que os elogios tiveram redução, passando de 29 para 21 registros. Sendo que 57% 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 - AMBULATÓRIO | 1 | 1 | 100% |
| AHM - HMA CN - BUCO MAXILO | 0 | 1 | 0% |
| AHM - HMA CN - CLÍNICA CIRÚRGICA | 1 | 4 | 25% |
| AHM - HMA CN - CLÍNICA MÉDICA | 1 | 1 | 100% |
| AHM - HMA CN - CLÍNICA NEUROCIRÚRGICA | 1 | 17 | 6% |
| AHM - HMA CN - CLÍNICA ORTOPÉDICA | 1 | 5 | 20% |
| AHM - HMA CN - DIRETORIA ADMINISTRATIVA | 4 | 4 | 100% |
| AHM - HMA CN - DIRETORIA DE APOIO TÉCNICO | 5 | 5 | 100% |

| Padronizado | RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|--|----------------------------|------------------------------------|------------|
| AHM - HMACN - DIRETORIA DE ENFERMAGEM | 11 | 11 | 100% |
| AHM - HMACN - DIRETORIA TÉCNICA | 23 | 23 | 100% |
| AHM - HMACN - GESTAO DE CONTRATOS | 8 | 8 | 100% |
| AHM - HMACN - MÃE PAULISTANA | 1 | 4 | 25% |
| AHM - HMACN - NIR | 12 | 14 | 86% |
| AHM - HMACN - PRONTO SOCORRO | 2 | 9 | 22% |
| AHM - HMACN - SAD | 0 | 1 | 0% |
| AHM - HMACN - SAME/ FATURAMENTO | 10 | 14 | 71% |
| AHM - HMACN - SERVIÇO SOCIAL | 0 | 1 | 0% |
| AHM - HMACN - SPDM | 0 | 2 | 0% |
| AHM - HMACN - UTI ADULTO | 4 | 5 | 80% |
| HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. ALIPIO CORREA NETTO | 13 | 13 | 100% |
| Total | 98 | 143 | 69% |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 143
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 98
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

Buco Maxilo, Clínica de Neurocirurgia, Clínica de Ortopedia, SAME, Pronto Socorro, Clínica Cirúrgica, Mãe Paulistana, SPDM, Serviço Social, SPDM e UTI Adulto não atingiram a porcentagem mínima de tempo de resposta oportuna.

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. Temos enfrentado períodos de superlotação, o que também impacta no tempo de 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.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Testamos uma experiência com a sub-rede NIR que têm se mostrado positiva, e vamos estendê-la às demais clínicas para tentar melhorar os indicadores.

- Principais resultados obtidos:

Melhora do indicador 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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 170
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 135
- Principais problemas identificados:

No quarto trimestre de 2024 foram registradas 170 demandas. Sendo 135 avaliadas pela Planilha de Qualidade.

64% 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.

- Sugestões para melhoria:

Observamos que a sub-rede que mais recebeu demandas foi a Diretoria Técnica, que respondeu 100% das demandas em tempo oportuno.

Neurocirurgia foi a sub-rede que apresentou o pior índice de tempo de resposta, 6% no trimestre.

A sub-rede SAME está em seguida, tendo respondido 71% das demandas em tempo oportuno.

Identificamos que as sub-redes Buco maxilo, Cirurgia Geral, Mãe Paulistana, Ortopedia, Pronto Socorro, Serviço Social, SPDM e UTI apresentaram indicadores muito ruins no trimestre.

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 reorganizando alguns fluxos e estão sendo realizados ajustes para atendimento dos usuários do ambulatório, dificuldade de acesso ao sistema, escala médica quinzenal, são fatores que 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 a Diretoria Técnica é acionada para auxiliar nesse sentido.

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 ocorrendo semanalmente, não era suficiente, sendo necessário uma ação mais efetiva. Assim, expandimos a experiência realizada em conjunto com NIR - Núcleo Interno de Regulação, onde é estipulado um dia na semana em que, sem falhas e em conjunto com a equipe de Ouvidoria, dispomos de recurso físico e orientamos sobre a qualidade das respostas inseridas.

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 | Demora para resposta | Ação conjunta | Quinzenalmente | Sub-rede | A iniciar ▾ |
| 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 | A iniciar ▾ |

12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data | Nome evento | Objetivo do evento | Participante |
|-------------------------|---|---|---|
| 08/10/2024 | Reunião de Liderança | Reuniões semanais com os diretores e líderes da unidade | Líderes da Unidade |
| 15/10/2024 (foto 1) | Curso Sistema Informatizado - SIGRC | Curso sobre o novo sistema informatizado de Ouvidoria | Rede de Ouvidorias SUS |
| 17/10/2024 | Reunião SARO - Sistema de Acreditação da Rede de Ouvidorias | Orientações sobre processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS | Equipe Divisão de Ouvidoria e Unidades piloto |
| 23/10/2024 | Reunião de Liderança | Reuniões semanais com os diretores e líderes da unidade | Líderes da Unidade |
| 27/11/2024 | Reunião de Liderança | Reuniões semanais com os diretores e líderes da unidade | Líderes da Unidade |
| 09/12/2024 (foto 2) | Encerramento Intermediário II - Libras | Aulas de Linguagem de Sinais - PUC | Janaina Salmeirão |

| | | | | | |
|------------|----------------------|----|------|------------------------------------|--|
| 18/12/2024 | Aniversário Hospital | 34 | Anos | Comemoração dos 34 anos da unidade | |
|------------|----------------------|----|------|------------------------------------|--|





Convite



Temos a alegria de convida-lo(a) para comemorar conosco 34 anos de cuidado, inovação e compromisso com a saúde de nossa comunidade

Data: 18/12/2024
Horário: 14h00
Local: Alameda Rodrigo de Brum, 1989 - 2º Andar - Auditório



Dr. Valfredo Oliveira da Silva
Diretor Técnico

Confirme sua Presença



Foto 3

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No quarto trimestre de 2024 foram registradas 170 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.

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 neurocirurgia e ortopedia, decorrentes da alta demanda por sermos referência nas especialidades. Vale esclarecer que para as cirurgias de neuro, em muitos casos, é necessário vaga de UTI para o pós operatório e isso interfere no tempo de espera pelo procedimento.

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 quarto trimestre de 2024, 117 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.

Janaina Salmeirão - Ouvidora - Hospital Municipal Prof Dr Alípio Corrêa Netto

14. Considerações do gestor sobre o trimestre 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 quarto trimestre de 2024 foram realizados 117 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.

Estamos enfrentando períodos de superlotação, com pacientes internados acima da capacidade de leitos instalados, o que dificulta melhores condições de acomodação de imediato.

Continuamos enfrentando 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
- CR IA** - 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
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- 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_assis_tenciais/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>

