

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL AMPARO MATERNAL



Unidade: Hospital Amparo Maternal
Endereço: Rua Loefgreen, 1901 - Vila Clementino, São Paulo - SP,
04040-033.

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, 31p.

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 Amparo Maternal

Diretoria Unidade Hospitalar

Fernanda Cassia Ferrari Lance

Coordenadora de Planejamento e Informação em Saúde

Tais Maiara Marques

Ouvidora

Dayane da Silva Ribeiro

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	9
2.2. Retrospectiva 2024	9
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	25
15. Glossário	27
16. Siglário	28
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Amparo Maternal foi fundado em 1939 por Madre Marie Domineuc, Dr. Álvaro Guimarães Filho e Dom José Gaspar de Alfonseca e Silva, possuindo uma rica história de 85 anos de compromisso com a saúde maternal. Sua missão é oferecer um local digno e seguro para gestantes carentes darem à luz. Com o passar dos anos, o Hospital Amparo Maternal se tornou referência em parto humanizado para gestantes de risco habitual.

Em 2021, passou a ser gerenciado pela Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM/PAIS), integrado à Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo.

A instituição opera com 100% de atendimento pelo SUS, disponibilizando pronto-socorro 24 horas. Além disso, realiza partos respeitando a autonomia da gestante, que pode definir suas preferências por meio de um plano de parto, garantindo a presença de um acompanhante de sua escolha durante o período da internação.

A instituição está localizada no Município de São Paulo e conta com uma equipe de profissionais qualificados, incluindo obstetras, neonatologistas, enfermeiros obstetras e especialistas, psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, assistente social, nutricionistas, entre outros.

O ambiente é acolhedor e seguro, promovendo o bem-estar das gestantes e dos recém-nascidos. Como exemplo desse cuidado, é incentivado o contato pele a pele entre mãe e bebê logo após o nascimento, fortalecendo o vínculo afetivo nos primeiros momentos de vida, a estrutura do hospital conta com:

- Pronto socorro 24 horas.
- Sala de Cardiotocografia.
- 104 leitos operacionais.
- 68 Leitos de alojamento conjunto.
- 10 Leitos de UTI neonatal.
- 13 Leitos de UCINCo (unidade de cuidados convencionais).
- 05 Leitos de UCINCa (unidade de cuidados canguru).
- 08 Leitos de Indução de parto.
- Sala de extração de leite humano.

- Sala de fonoaudiologia.
- Sala de ecocardiografia.
- 08 leitos de PPP (pré parto, pós parto e puerpério).
- 03 salas cirúrgicas.
- 04 leitos de RPA (recuperação pós anestésica).

Serviços Oferecidos: Diagnóstico por imagem ultrassom, ecocardiografia fetal, exames laboratoriais, agência transfusional, mãe paulistana.

Para os recém-nascidos: Teste do pezinho, orelhinha, coraçãozinho, linguinha, primeira vacina (hepatite B e BCG), serviço da Mãe Paulistana e atendimento ambulatorial via Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde/Siga.

Diferenciais: Plano de parto, doulas voluntárias, práticas integrativas, cartório de registro civil, horário de visita ampliado, presença integral do acompanhante, visita guiada, curso de gestante e roda de conversa sobre cuidados com o bebê.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

No 4º trimestre de 2024 foram realizados:

- 4.300 atendimentos em pronto atendimento obstétrico;
- 1.053 internações em leitos de obstetrícia;
- 320 internações de recém-nascidos na unidade neonatal;
- 267 exames de ultrassom no Pronto Atendimento às pacientes com necessidade de exames complementares;
- 4.973 exames de ultrassonografia via ambulatorial.

Já no ano de 2024, o Hospital Amparo Maternal realizou, o total de:

- 16.205 Atendimentos em pronto atendimento obstétrico.
- 5.091 Internações em leitos de obstetrícia.
- 1.476 Internações de recém nascidos na unidade neonatal.

Por funcionar 24 horas, e para melhor avaliação e conduta médica, foram ainda realizados no Pronto Atendimento 1.171 exames de ultrassom em pacientes com necessidade de exames complementares. Contudo, vale salientar que o Hospital Amparo Maternal tem como característica o atendimento direcionado aos pacientes de risco habitual.

Além disso, neste ano foram disponibilizados 19.308 exames via ambulatório por intermédio do SIGA, sendo:

- 11.452 ultrassonografia transvaginal;
- 5.122 ultrassonografia obstétrico;
- 1.391 ultrassonografia com doppler;
- 823 ultrassonografia pélvica;
- 520 ultrassonografia de endometriose.

Pensando na comodidade dos usuários, o fluxo de visitas e troca de acompanhantes é:

• **Centro de Parto Normal (CPN):**

Troca de acompanhante: 08h, 14h e 20h.

Visita (exceto o acompanhante de escolha): por 15 minutos após o nascimento.

• **Alojamento Conjunto:**

Acompanhante: 08h, 14h e 20h.

Visita: das 16h00 às 18h30

(filhos menores, conforme Lei Federal nº 14.950/2024)

Vale ressaltar que o acompanhante de escolha da paciente permanece em tempo integral durante toda a internação.

Por fim, para garantir a segurança e maior comodidade aos usuários, foi realizada a reforma de reforço estrutural na recepção central da unidade, proporcionando um visual mais moderno e acolhedor.

2.1. Panorama Geral do Trimestre

A Ouvidoria do Hospital Amparo Maternal é um canal de comunicação entre a instituição e seus usuários. Através deste canal são registradas manifestações como reclamações, elogios, solicitações, sugestões, denúncias e informações.

O recebimento e a análise das manifestações servem como instrumento de gestão para identificar as oportunidades de melhoria e consolidar as boas práticas.

Esse diagnóstico contribui para o fortalecimento do compromisso da instituição com a qualidade e humanização do cuidado prestado aos seus pacientes.

2.2. Retrospectiva 2024

No ano de 2024, foram registradas 147 manifestações recebidas pelo canal de comunicação da ouvidoria local (presencial, e-mail ou telefone) e através da Central SP156. Dentre elas, 82 foram classificadas como elogio, 53 como reclamação, 09 como sugestão e 03 como solicitação.

A partir destas manifestações, pudemos evidenciar o reconhecimento e a satisfação dos usuários com os serviços prestados, mas também identificar as oportunidades de melhoria dos processos desenvolvidos no Hospital.

Dentre as diversas ações de melhoria realizadas no decorrer do ano de 2024, destacam-se:

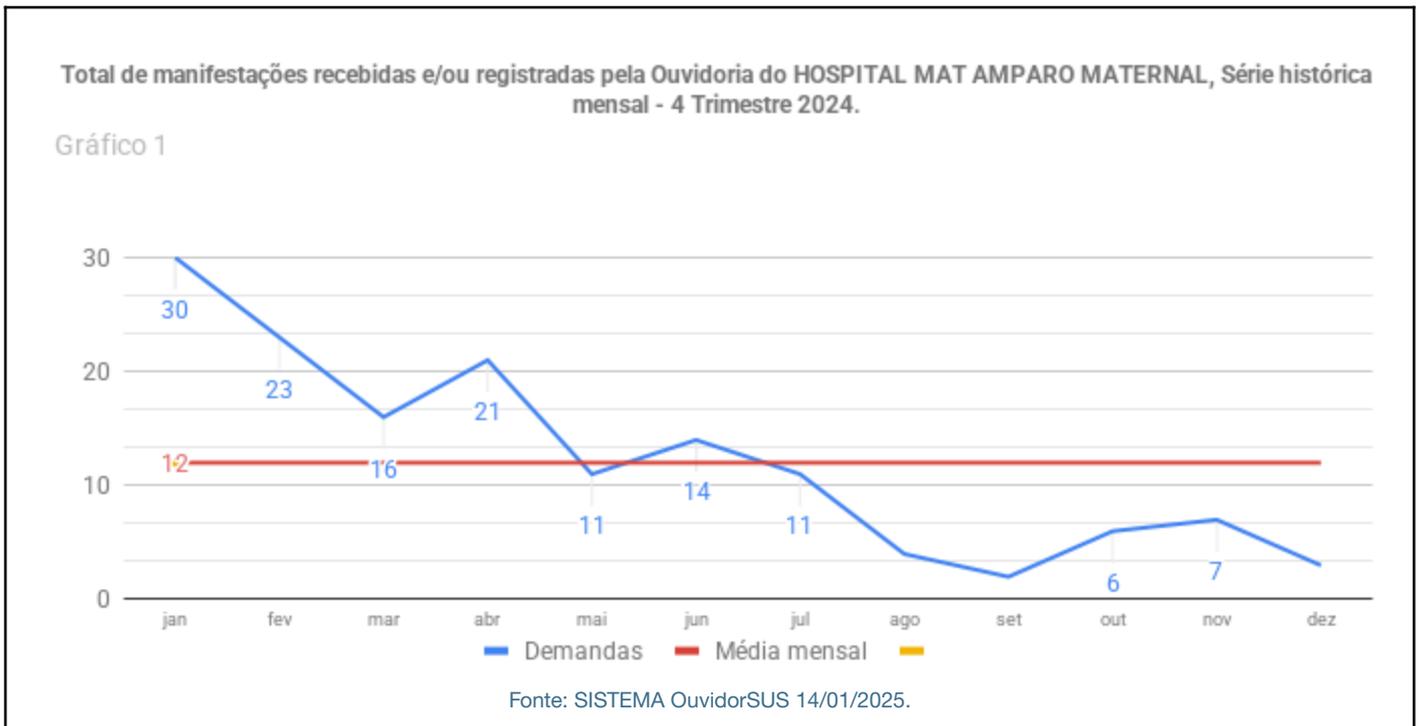
- Rodas de conversa com o usuário e colaboradores, realizadas mensalmente, sob cuidados da Gerência de Enfermagem e Coordenação da Equipe Multidisciplinar. Nesses encontros são abordados temas como violência obstétrica, diversidade e saúde mental, e são apresentados pela Ouvidoria dados e reclamações anonimizados, promovendo a reflexão coletiva e o aprimoramento dos serviços. O objetivo desses encontros é promover acolhimento a partir da construção de um ambiente seguro;
- Visita guiada para a gestante e seu acompanhante, instituída a partir de solicitações das gestantes para visitar a unidade antes do parto, tem como objetivo aproximar o usuário do

ambiente em que o parto e o puerpério irão ocorrer. Atualmente é realizada todas as sextas-feiras, às 14h e às 15h;

- O curso da gestante, por sua vez, também foi construído com o objetivo de aproximar as gestantes da maternidade, e é realizado uma vez ao mês, das 14h às 17h. Ele é conduzido pela equipe de enfermagem, ouvidoria, serviço social e administrativo, que apresentam as instalações e esclarecem dúvidas sobre todo processo de parto normal e cesárea. Cada gestante que participa do curso têm direito a um acompanhante, que lhe oferece maior tranquilidade;
- Pintura dos toaletes do alojamento conjunto;
- Reforma de quatro quartos do alojamento conjunto para melhor acomodação;
- Reforma estrutural da recepção central, para maior comodidade e segurança do usuário.

Dessa forma entendemos que as ações desenvolvidas, reforçam a importância de manter a qualidade do atendimento e ampliar as práticas humanizadas. Encerramos o ano certos de que o diálogo constante e o acolhimento continuarão sendo os pilares que norteiam nossa assistência em 2025.

3. Número de manifestações – Série histórica



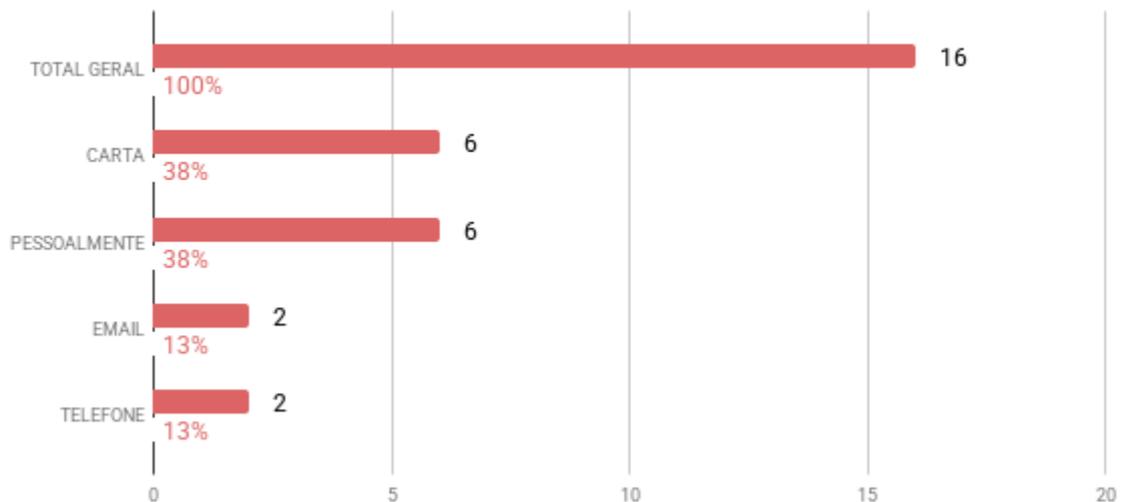
Referente aos meses do 4º trimestre, o **gráfico 1** evidencia o aumento de demandas em outubro e novembro, sendo 07 elogios, 05 reclamações e 01 pedido de informação. Esta variação pode ser justificada pelo aumento de atendimentos na unidade nesse período, resultando em maior procura dos usuários para se manifestar.

Vale ressaltar que a unidade tem adotado continuamente iniciativas para aprimorar os processos, além de fortalecer os meios de comunicação com os pacientes. Entre essas ações, destacam-se a presença ativa dos coordenadores responsáveis pela equipe médica e enfermagem, a fim de realizar diálogos diretos com pacientes e acompanhantes.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL, classificadas por meio de atendimento - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

No 4º trimestre de 2024, o Hospital Amparo Maternal recebeu um total de 16 manifestações registradas por cidadãos, conforme **gráfico 2**. Dentre essas manifestações, destacam-se:

- 06 manifestações (38%) realizadas por carta;
- 06 manifestações (38%) por atendimento presencial;
- 02 manifestações (13%) recebidas por e-mail;
- 02 manifestações (13%) registradas por atendimento telefônico.

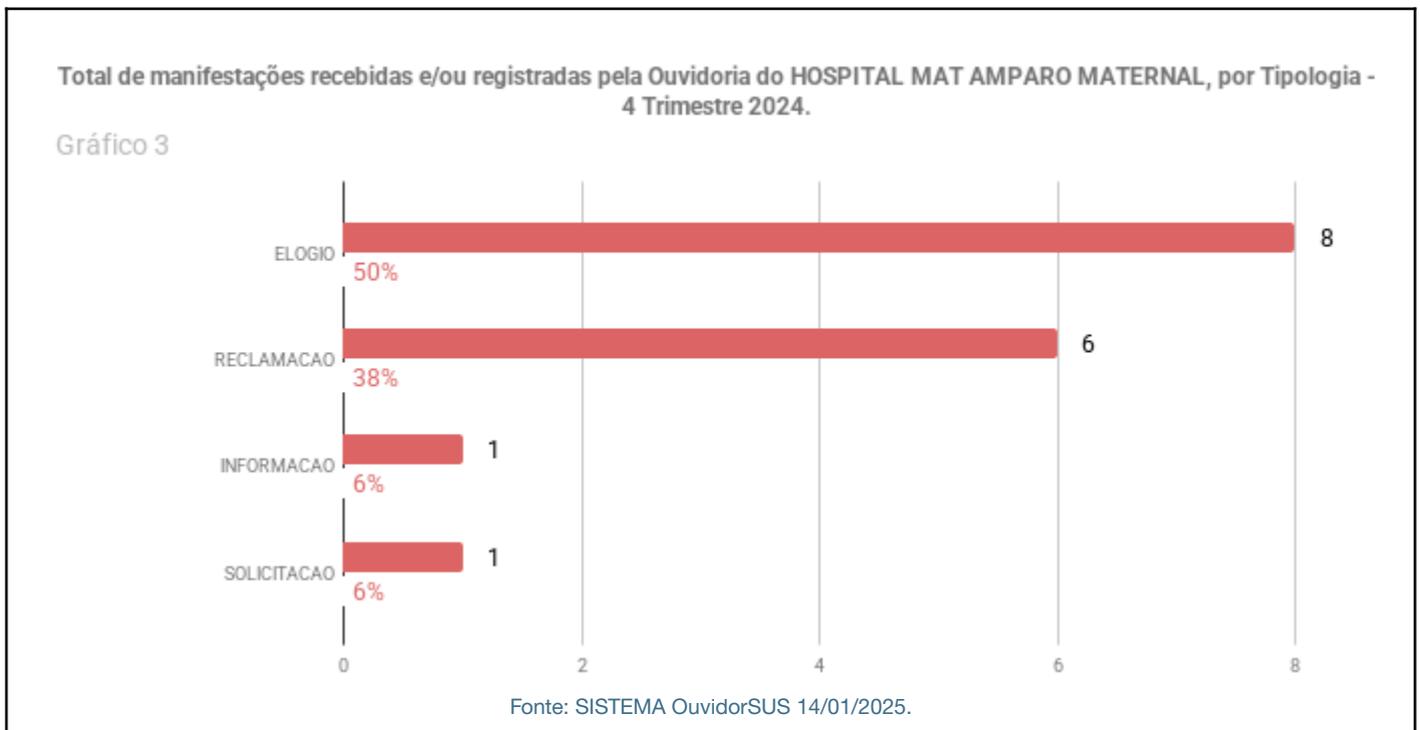
Em comparação com o 3º trimestre de 2024, houve o registro de 17 manifestações no período, sendo que:

- 07 manifestações (41%), atendidas pessoalmente;
- 04 manifestações (24%), realizadas por carta;
- 03 manifestações (18%), recebidas por e-mail;
- 02 manifestações (12%), feitas por telefone;
- 01 manifestação (6%), registrada por meio da Central 156.

Essa preferência demonstra a valorização dos canais diretos de comunicação, reforçando a importância da manutenção e aprimoramento desses meios para assegurar a satisfação e a qualidade do atendimento prestado.

Todas as manifestações recebidas são tratadas com a devida atenção. A coordenação responsável realiza contato direto com os pacientes e acompanhantes para compreender em detalhes o teor de cada relato.

5. Classificação das manifestações



No 4º trimestre de 2024, o Hospital Amparo Maternal recebeu 16 manifestações.

A análise qualitativa dos registros no **gráfico 3** evidencia que 50% das manifestações foram classificadas como elogios, demonstrando o reconhecimento e a satisfação dos usuários.

Por outro lado, 38% das manifestações correspondem a reclamações, que estão relacionadas a estrutura, acomodação, recursos humanos e rotinas/protocolos de saúde, sinalizando pontos de atenção que podem indicar oportunidades de aprimoramento nos processos e no atendimento. Houve 1 solicitação (6%) e 1 demanda

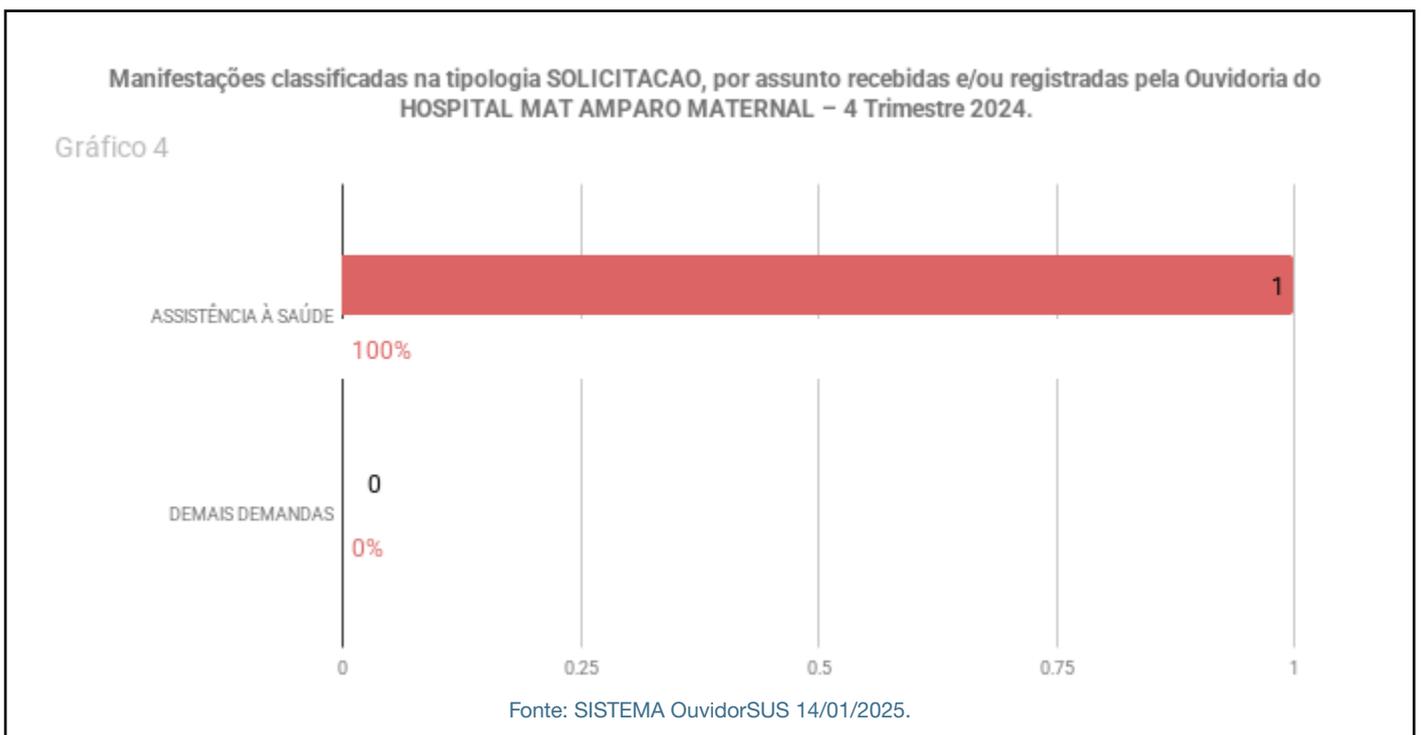
por pedido de informação (6%), evidenciando a busca por esclarecimentos.

Entendemos que este panorama demonstra um equilíbrio entre reconhecimento e apontamentos, sendo fundamental que o hospital valorize os elogios e analise as reclamações e outras demandas para promover melhorias contínuas e fortalecer a relação com a população atendida.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No 4º trimestre de 2024 houve somente uma solicitação registrada, que corresponde a 6% do total de manifestações, conforme **gráfico 3**. Foi realizada a apuração da manifestação e dadas as tratativas à munícipe dentro do prazo preconizado.

No período houve somente uma solicitação, cuja tipificação foi citada acima. O **gráfico 5** encontra-se sem dados para serem discutidos.



Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_5}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 6 reclamações registradas no período correspondem a 38% do total de manifestações. Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (100%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações, sendo 67% relativo ao estabelecimento de saúde e 33% a recursos humanos. No contexto analisado, os apontamentos concentram-se em aspectos ligados às rotinas e protocolos da unidade.

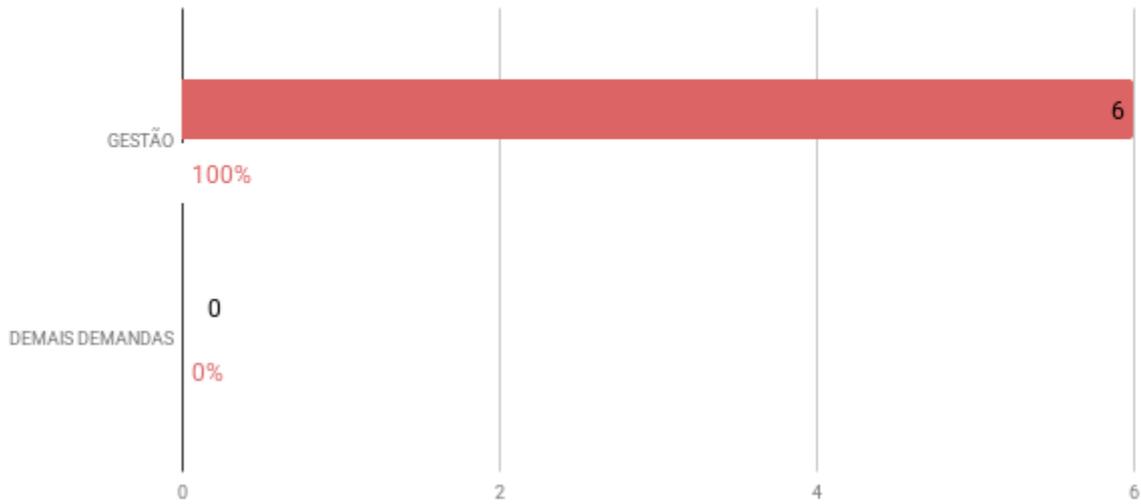
Ciente dessas questões, a unidade reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos processos assistenciais. Nesse sentido, a cada reclamação é realizada a avaliação dos fluxos e protocolos da unidade. Paralelamente, realizamos mensalmente rodas de conversa com os colaboradores de todas as áreas, abordando temas como violência obstétrica, comunicação assertiva e diversidade, apresentando as reclamações de forma anonimizada sobre relacionamento entre colaborador e pacientes, pautados na política nacional de humanização.

Destacamos que a gerência de enfermagem promove, mensalmente, encontros com as equipes multidisciplinares, nos quais são abordados temas como prevenção à violência, diversidade, entre outros. Durante essas reuniões, o serviço de ouvidoria apresenta os dados das manifestações recebidas no mês, realizando a leitura das reclamações, sempre resguardando a identidade dos envolvidos. Entendemos que essa prática possibilita a reflexão conjunta das equipes sobre as situações apresentadas.

Essas iniciativas têm se mostrado fundamentais para o desenvolvimento de estratégias coletivas de prevenção, contribuindo para o fortalecimento do relacionamento entre equipe e pacientes.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL - 4 Trimestre 2024.

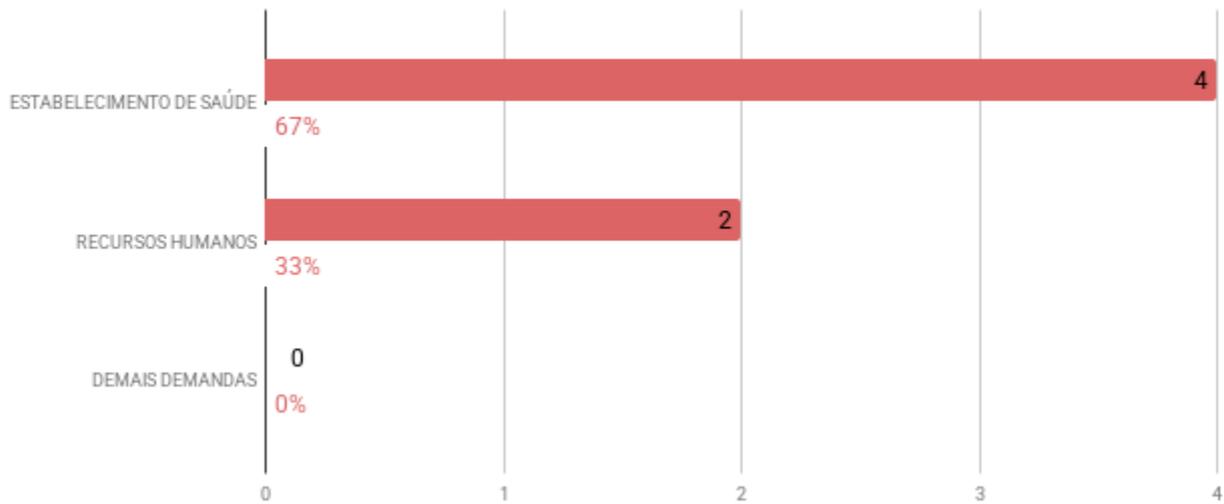
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

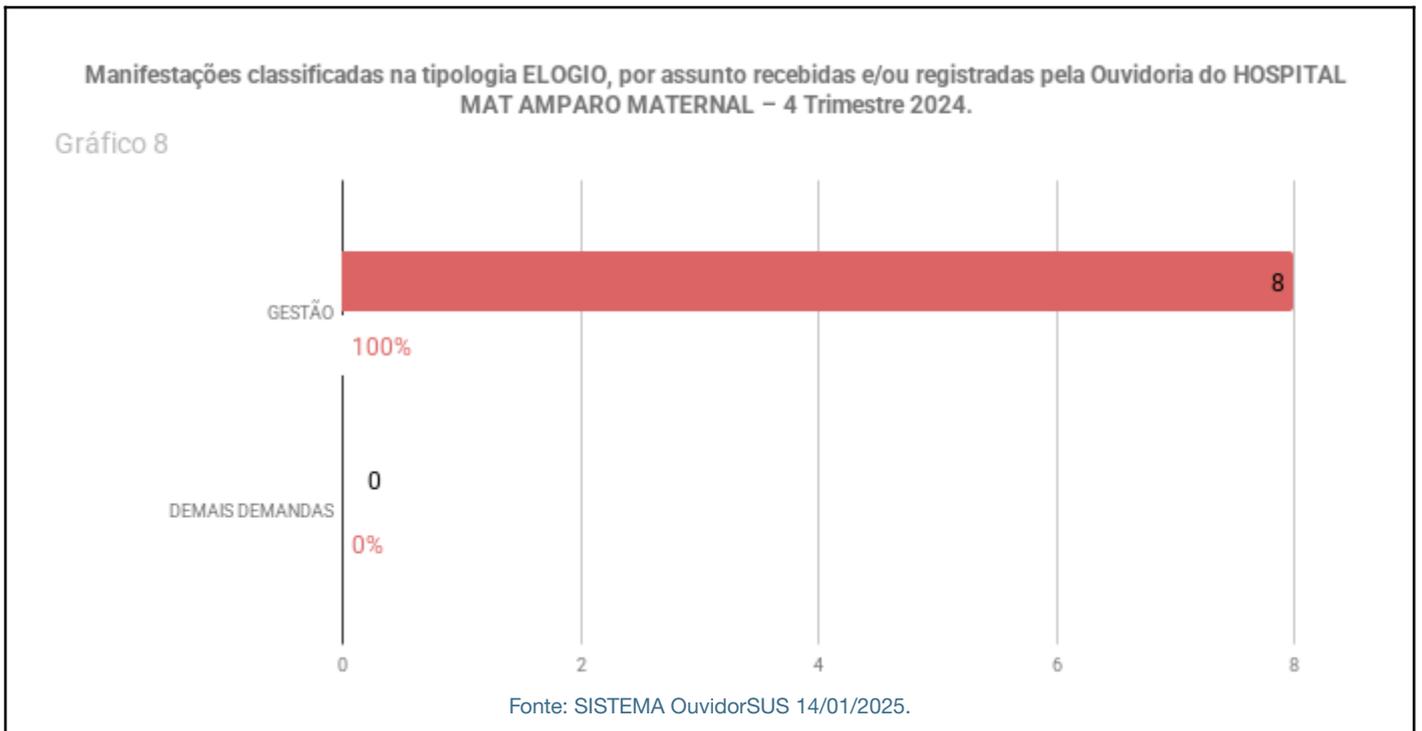
Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS



Foram registrados 8 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 50% do total. Conforme o gráfico 8, 100% das demandas estão relacionadas à gestão. A média mensal no trimestre foi 2 elogios.

Os elogios recebidos são divulgados em um mural informativo localizado na entrada de colaboradores e no espaço para roda de conversa, garantindo visibilidade e reconhecimento aos colaboradores.

No ano de 2025, nosso calendário interno contemplará a realização de um evento semestral, dedicado a agradecer e homenagear os colaboradores elogiados, por meio da entrega de um certificado de reconhecimento pela qualidade do serviço prestado aos pacientes.

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
DIRETORIA PLANEJAMENTO	5	5	100%
DIRETORIA TÉCNICA	1	1	100%
Total	6	6	100%

As 06 manifestações, entre reclamações e solicitações recebidas, foram respondidas dentro do prazo estabelecido pelas diretrizes da Secretaria Municipal da Saúde e acompanhadas pelo serviço de Ouvidoria local, evidenciando o compromisso com a satisfação dos usuários.

Durante o 4º trimestre de 2024, o Hospital recebeu o total de 16 manifestações. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, e a sub-rede não deixou de atingir o índice de 80% das respostas no período estabelecido. Para garantir a continuidade desse desempenho, estão sendo implementadas ações de alinhamento dos prazos de resposta, visando evitar dilações nos tempos de resolução. Como resultado, as manifestações serão finalizadas antes do prazo previsto. Entre as principais recomendações para aprimorar ainda mais esse fluxo, destaca-se o acompanhamento diário dos prazos, assegurando maior controle no tratamento das demandas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Durante o 4º trimestre de 2024, o Hospital Amparo Maternal recebeu um total de 16 manifestações por parte dos cidadãos. A distribuição dessas manifestações demonstra aspectos relevantes sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados. Cabe citar que neste trimestre as manifestações inseridas foram respondidas dentro do prazo estabelecido. Dessa forma, a unidade compromete-se em responder às manifestações dentro do tempo hábil, sendo avaliadas pela coordenação responsável e supervisionadas pela diretoria da unidade.

11. Plano de ação

Com base nos dados apurados no período e alinhamento ao compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, a ouvidoria participa de reuniões mensais de humanização e de rodas de conversa sobre violência obstétrica com os colaboradores assistenciais, serviço social, coordenação de enfermagem e psicologia, sob a supervisão da gerência de enfermagem da unidade.

Essas interações possibilitam a identificação de oportunidades de aprimoramento, contribuindo para o desenvolvimento das equipes e o fortalecimento da gestão.

Esse trabalho colaborativo tem como objetivo qualificar, de forma contínua, a assistência prestada, garantindo maior segurança e satisfação aos pacientes, com resultados positivos em curto, médio e longo prazo.

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
Curso sobre aleitamento materno	Promover a sensibilização e conhecimento sobre o tema abordado	Curso on line	Já implantado	Educação Continuada	Em andame... ▾
Roda de conversa violência obstétrica (tema: Intolerância religiosa)	Promover a sensibilização e conhecimento sobre o tema abordado	Roda de conversa incentivando a troca de experiências sobre o tema.	Fevereiro	Ouvidoria e Serviço Social	Concluído ▾
Roda de conversa Saúde Mental	Promover a sensibilização e conhecimento sobre o tema abordado	Roda de conversa com leitura de algumas frases de impacto para reflexão.	Janeiro	Psicologia	Concluído ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
20/01/2025	Dia a Dia de Doulas e Voluntárias	As doulas e voluntárias atuam diretamente junto aos nossos usuários, com o objetivo de facilitar o processo de internação das pacientes, prestando apoio tanto aos acompanhantes quanto aos familiares.	Doulas Voluntárias Ouvidoria Equipe assistencial
11/02/2025	Roda de Conversa	A roda de conversa é realizada mensalmente. Nela apresentamos de forma anonimizada uma reclamação para refletir os pontos como forma estratégica de melhorias no atendimento.	Ouvidoria Coordenação de enfermagem Equipe enfermagem Equipe assistencial
14/02/2025	Visita Guiada	A visita permite que as gestantes e acompanhantes conheçam o hospital, ocorrendo todas as sexta-feiras, em dois horários 14h e 15h, realizamos um percurso guiado acompanhado pela enfermeira obstetra, destacando os pontos importantes e uma apresentação geral sobre a unidade.	Ouvidoria Enfermeira Obstetra Voluntária



Visita Guiada



Dia da Doula e Voluntária



Roda de conversa

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao longo do período de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 16 manifestações, das quais 6 foram reclamações, concentrando-se principalmente em questões relacionadas à gestão e ao tratamento dispensado aos pacientes. A análise das reclamações permitiu identificar áreas de melhoria, como a necessidade de aprimorar as rotinas e protocolos da unidade, bem como a importância de melhorar a comunicação entre os colaboradores e os pacientes.

As iniciativas implantadas pela unidade de saúde demonstraram ser fundamentais para o desenvolvimento de estratégias coletivas de prevenção e para o fortalecimento do relacionamento entre a equipe e os pacientes.

Em resumo, com apoio da coordenação de planejamento, diretoria técnica e demais coordenações, a Ouvidoria da unidade desempenhou um papel importante, contribuindo para a melhoria contínua dos processos assistenciais e para o fortalecimento do relacionamento entre a equipe e os pacientes.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Durante o 4º trimestre de 2024, o Hospital Amparo Maternal manteve seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, focando em estratégias que melhorem a qualidade do atendimento e a satisfação dos pacientes.

O período foi marcado por iniciativas significativas, como a reestruturação dos horários de visita e troca de acompanhante, além da continuidade das reformas estruturais que visam proporcionar um ambiente mais seguro, acolhedor e eficiente.

Observamos uma redução expressiva no número de manifestações mesmo com a ampla divulgação do canal de ouvidoria no hospital, reflexo de esforços coordenados para aprimorar a comunicação com os pacientes e garantir que suas necessidades sejam tratadas de forma célere e humanizada. Essa redução é atribuída, em grande parte, à implementação de respostas imediatas e ao alinhamento constante com os coordenadores responsáveis durante o

atendimento, o que tem contribuído para uma experiência mais satisfatória e para a construção de uma cultura de gestão participativa.

As reclamações registradas, predominantemente relacionadas aos recursos humanos e à gestão do estabelecimento, foram tratadas com prioridade, reforçando o compromisso da instituição com a transparência e o aprimoramento dos processos internos. Investimos em treinamentos frequentes para os colaboradores, com ênfase na comunicação e no cumprimento das diretrizes condicionais da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tratando da segurança e do respeito aos direitos dos pacientes.

Estamos confiantes de que essas ações continuarão a promover um ambiente de cuidado e respeito, garantindo a excelência no atendimento e a satisfação de todos os pacientes.

Fernanda Cassia Ferrari Lance

Diretoria Unidade Hospitalar

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
- 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.





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>

