

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA DR. ADIB JATENE



Unidade:HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA
Endereço:AVENIDA MICHIHISA MURATA 150 JARDIM MARISTELA,
CEP: 02806-160 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, 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 Municipal da Brasilândia
Diretoria Técnica**

Frederico Haruo Adatihara Filho

Diretoria Administrativa

Getro Oliveira Padua

Ouvidor

Carla Azevedo Silva

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	7
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	10
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	15
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	19
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
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 Municipal da Brasilândia Dr. Adib Jatene está localizado na Zona Norte de São Paulo, atendendo a população da região e também de outros municípios da cidade. Faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia. Possui atendimento de Urgência e Emergência 24 horas, nas especialidades: clínica médica, cirurgia geral, cirurgia vascular, neurocirurgia, buco-maxilo, ortopedia e pediatria.

O Hospital Municipal da Brasilândia Dr. Adib Jatene possui, atualmente, 323 leitos instalados, sendo eles: 126 leitos de enfermaria clínica, 64 leitos de enfermaria cirúrgica, 33 leitos de ortopedia, 30 leitos de pediatria, 60 leitos de UTI Adulto e 10 leitos de UTI Pediátrica.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No 4º trimestre de 2024 o Hospital Municipal da Brasilândia, houve um total de 75.354 atendimentos.

O Hospital Municipal da Brasilândia é uma importante instituição de saúde, que desempenha um papel essencial na assistência médica à população local. Com um total de 75.354 atendimentos realizados, o hospital se destaca como um centro de referência no atendimento médico na região.

Esse número de atendimentos reflete não apenas a alta demanda, mas também a capacidade do hospital em fornecer cuidados médicos de qualidade em diversas áreas da saúde. O hospital oferece serviços de urgência e emergência, atendimentos ambulatoriais, exames laboratoriais e apoio em várias especialidades, garantindo acesso à saúde para um grande número de pessoas.

O Hospital Municipal da Brasilândia também é fundamental na promoção da saúde e prevenção de doenças, com ações de educação e conscientização voltadas à comunidade. Ele tem um papel

importante na integração dos serviços de saúde, trabalhando em parceria com outras unidades da rede pública para proporcionar atendimento integral aos usuários.

Esse panorama mostra a relevância do hospital para a população local e seu esforço contínuo para oferecer serviços de saúde eficientes, acolhedores e acessíveis a todos.

No 4º trimestre, o Hospital Municipal da Brasilândia registrou 123 manifestações, sendo 8 elogios, 56 solicitações e 59 reclamações. Cada uma dessas manifestações foi cuidadosamente tratada pela Ouvidoria, em colaboração com a Diretoria, supervisores e os funcionários envolvidos, visando sempre o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à comunidade.

As solicitações foram atendidas com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento e os processos internos do hospital, enquanto as reclamações, que representam uma parte significativa, foram fundamentais para identificar pontos de melhoria e promover as devidas correções, a fim de garantir uma experiência mais positiva aos pacientes e seus familiares.

Ao abordar as manifestações de forma integrada, o Hospital Municipal da Brasilândia reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento e buscando atender às necessidades da população. O trabalho conjunto entre a Ouvidoria, a gestão e a equipe de colaboradores é essencial para que o hospital se torne uma referência de qualidade e cuidado na região, proporcionando a melhor experiência de saúde para todos que dependem desse serviço.

2.2. Retrospectiva 2024

Ao longo de 2024, o hospital se destacou por sua capacidade de resposta rápida a desafios inesperados, principalmente nas áreas de urgência/emergência. Em cada trimestre, houve um aumento progressivo no número de atendimentos, com destaque para o crescimento no 3º trimestre, que evidenciou um volume elevado de pacientes atendidos.

O atendimento de urgência e emergência foi uma constante preocupação, com o hospital mantendo uma estrutura eficaz para suportar a alta demanda. O número de internações também foi

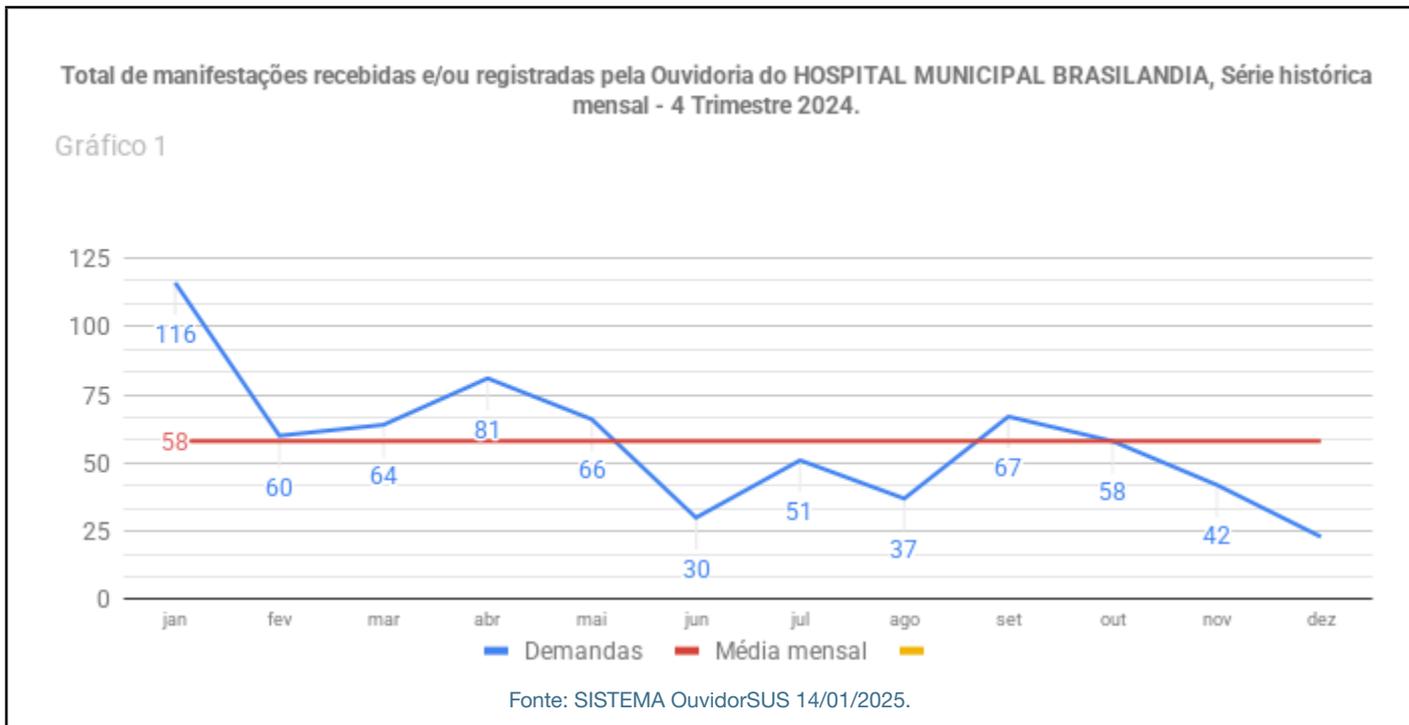
expressivo, refletindo a necessidade de cuidados hospitalares mais intensivos para muitos usuários.

As manifestações de pacientes e familiares continuaram a ser monitoradas de forma contínua ao longo do ano, e foram de extrema importância para detectar áreas de insatisfação, bem como para identificar oportunidades de melhoria. A análise dessas manifestações ajudou a unidade a ajustar seus fluxos de trabalho e otimizar a prestação de cuidados.

O ano de 2024 foi marcado por um aumento na demanda de atendimentos, com a unidade hospitalar mantendo um padrão de qualidade no serviço prestado. As manifestações de pacientes e a análise dos dados permitiram que o hospital se adaptasse continuamente às necessidades da população atendida, realizando melhorias constantes nos processos e serviços.

O plano de ação para o próximo período continuará focado na otimização do tempo de resposta aos pacientes, na ampliação dos recursos disponíveis para o atendimento de urgência e na implementação de novos processos para garantir um atendimento ainda mais eficiente e humano.

3. Número de manifestações – Série histórica



Neste 4º trimestre as manifestações registradas tiveram uma queda nos números, o que retrata a busca de melhorias nos atendimentos, de forma a satisfazer as necessidades relatadas. Retrata também um pronto atendimento as manifestações de nossos usuários para que pacientes e familiares tenham uma estadia tranquila para uma pronta recuperação

Análise Quantitativa:

Ao examinar os números, podemos observar uma diminuição nas reclamações em relação ao trimestre anterior. Este é um dado positivo importante, pois demonstra que, ao longo do tempo, o hospital tem conseguido lidar de forma mais eficaz com as questões que causavam insatisfação entre os pacientes e seus familiares.

O fato de as reclamações terem diminuído é um reflexo de ações corretivas que o hospital implementou para melhorar o atendimento. Isso indica que as melhorias realizadas nos processos internos, na gestão de pessoal ou na infraestrutura do hospital estão começando a surtir efeito. A diminuição das queixas foi causada por uma maior satisfação geral com os serviços oferecidos, especialmente nas áreas mais críticas, como urgência/emergência e internações.

Análise Quantitativa:

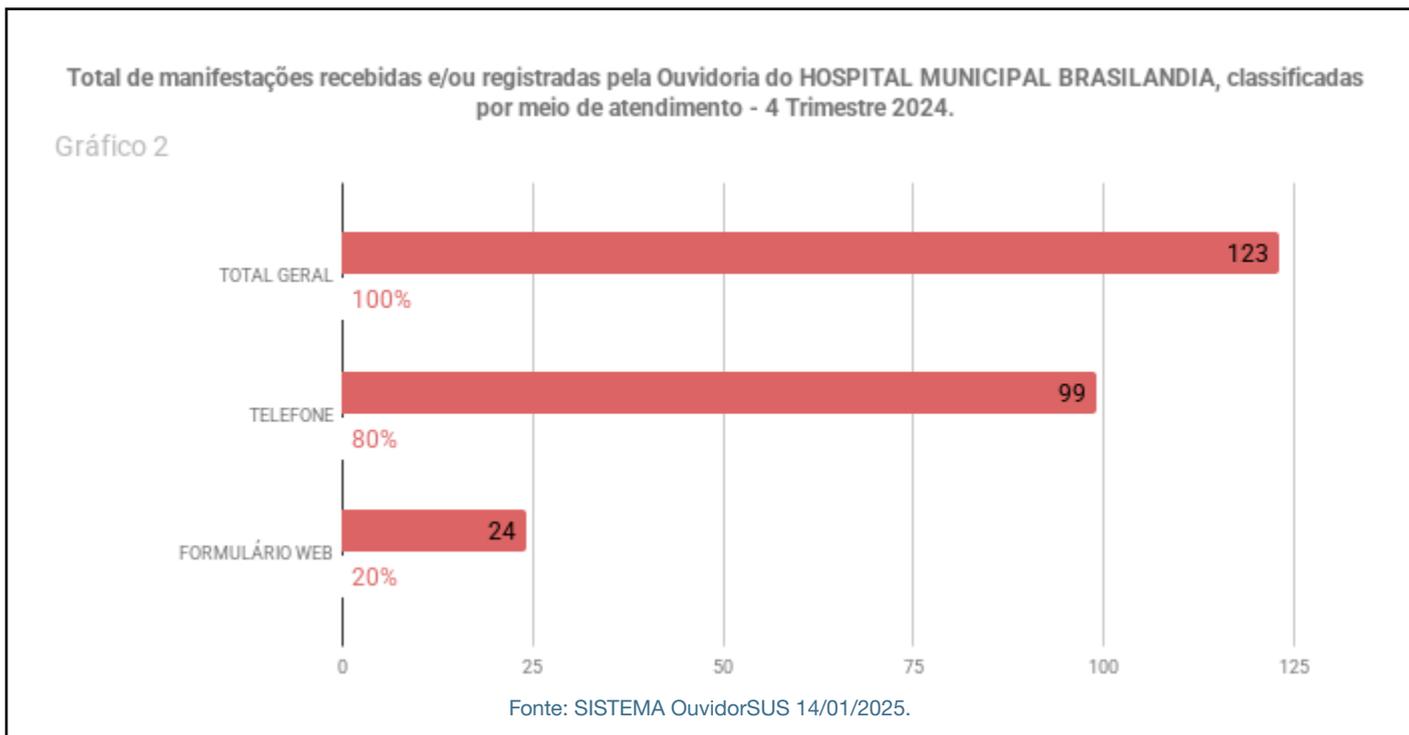
É importante refletir sobre o que os números realmente expressam em termos de qualidade de atendimento, em vez de apenas considerar os dados brutos.

A diminuição nas reclamações reflete um processo de evolução dentro do hospital. Melhorias na gestão de filas, no atendimento emergencial, na comunicação com pacientes e familiares, contribuíram para essa redução. A Ouvidoria fez um trabalho ativo de identificação e tratativa, para que todas as manifestações fossem corrigidas e melhorias fossem aplicadas.

A diminuição das queixas se deu pela melhoria na qualidade do acolhimento e da humanização no atendimento. Geralmente, a insatisfação está frequentemente relacionada à falta de empatia e atenção nas interações com os pacientes, por este motivo intensificamos a melhora no atendimento humano e na abordagem das equipes, junto ao paciente e familiares.

A diminuição nas reclamações é um indicador extremamente positivo, sugerindo que as ações implementadas pelo hospital para melhorar os serviços de saúde, tanto no âmbito estrutural quanto no atendimento ao paciente, estão gerando resultados positivos.

4. Meios de atendimento



A análise dos dados do GRÁFICO 2 nos fornece uma base para aprimorar o atendimento da Ouvidoria.

Os números mostram que, durante este trimestre, a maioria das manifestações (80%) foi registrada por atendimento telefônico, seguido por formulário web, com 20%. Essa distribuição demonstra que a via telefônica continua sendo a mais utilizada pelos pacientes e acompanhantes, sugerindo que o telefone ainda é considerado um meio prático e imediato para resolver questões ou fazer solicitações. A telefonia é uma forma de comunicação direta, permitindo respostas rápidas e a possibilidade de esclarecer dúvidas ou resolver questões sem a necessidade de deslocamento.

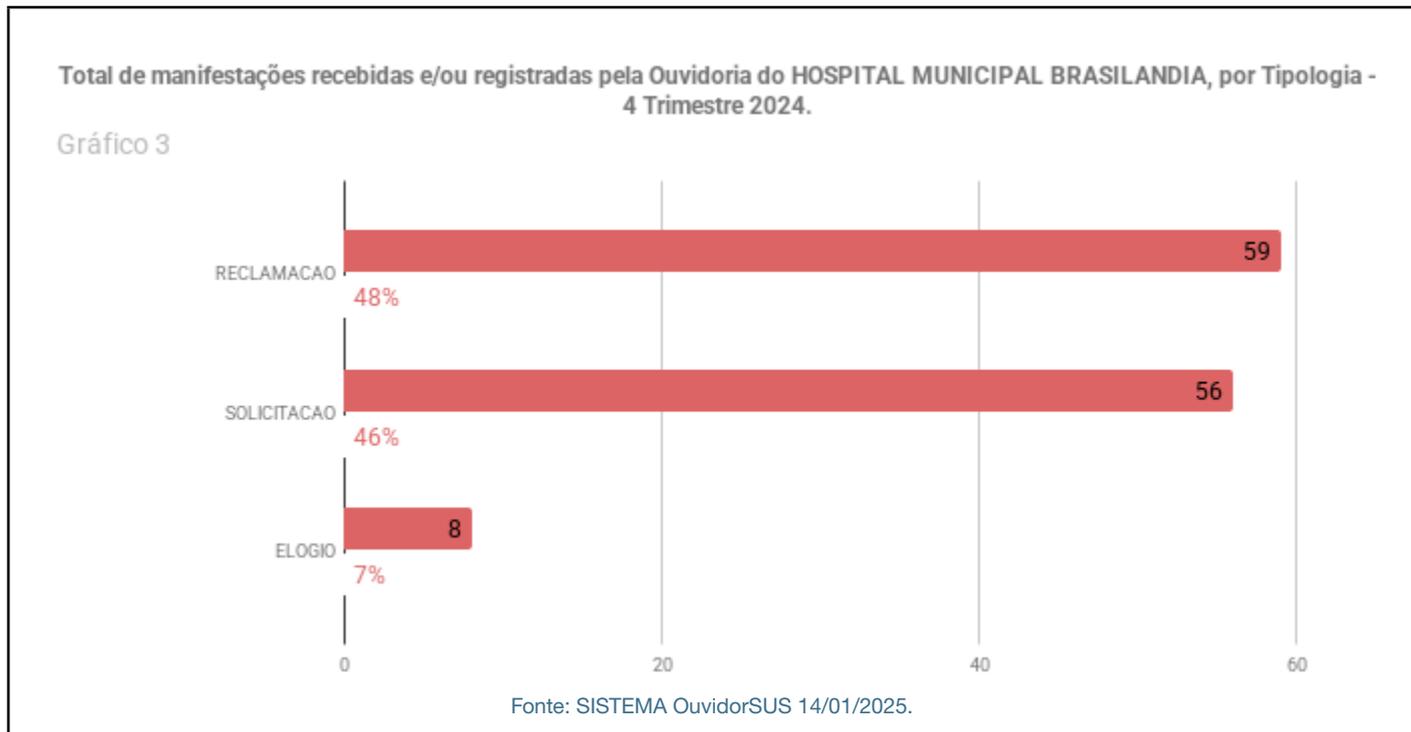
Por outro lado, o formulário web, que registrou 20% das manifestações, mostra um aumento no uso de meios digitais, embora ainda em uma proporção bem menor do que o telefone. Este dado é importante, pois reflete uma tendência crescente de digitalização dos serviços e o aumento da alfabetização digital entre a população atendida. O uso do formulário web pode ser especialmente útil para questões mais detalhadas ou para aqueles que preferem formalizar suas manifestações de maneira mais estruturada.

A realidade local também pode influenciar essa escolha de canais de comunicação. Sendo a Brasilândia uma área onde o acesso à internet é ainda limitado, por ser uma população de baixa renda, o telefone continua sendo o meio de comunicação mais acessível. No entanto, a crescente conectividade e o aumento do acesso à internet podem fazer com que o uso de meios digitais aumente nos próximos trimestres, à medida que mais pessoas se familiarizem com os serviços online.

No contexto de um atendimento hospitalar, as pessoas frequentemente precisam de respostas rápidas e soluções imediatas. Isso pode justificar o predomínio do atendimento telefônico, que oferece essa imediaticidade. Por outro lado, o formulário web, embora eficaz, pode ser percebido como mais demorado, especialmente se não houver garantias claras sobre o tempo de resposta.

Além disso, a Ouvidoria continua sendo acessível de forma presencial, caso seja de interesse do usuário em contatá-la na própria unidade hospitalar. A Ouvidoria sempre se coloca à disposição dos usuários, buscando entender e analisar o real motivo da manifestação, bem como quais ações deverão ser tomadas para uma resolução da insatisfação do usuário, seja paciente ou familiar.

5. Classificação das manifestações



A quantificação das manifestações é essencial para identificar o volume de cada tipo de manifestação registrado.

- **Elogios:** 7%
- **Reclamações:** 48%
- **Solicitações:** 46%

Dessas manifestações 48% são reclamações, o que é um dado relevante, que tomamos como base para nos atentar as áreas que precisam de cuidado, as reclamações são um reflexo de problemas, como demora no atendimento, falhas na comunicação ou insatisfação com os cuidados recebidos. Os quais são enviados pela Ouvidoria para conhecimento de nossa Diretoria e direcionado aos setores envolvidos para que sejam sanados.

Já os elogios são 7% indicam uma percepção positiva por parte de uma parcela dos pacientes e acompanhantes, o que é importante para identificar os pontos fortes do hospital e reforçar essas boas práticas, incentivando o ato de elogiar e incentivando essa prática entre nossos usuários.

As solicitações com 46% por outro lado, refletem as áreas onde os usuários sentem a necessidade de melhorias ou ajustes e que a

Diretoria do HMB atua efetivamente para que haja uma verificação de cada uma dessas solicitações que melhorias sejam implantadas.

Com base nos dados qualitativos sobre cada categoria de manifestação, observamos que embora o hospital tenha pontos positivos identificados pelos elogios, o volume de reclamações será tratado com seriedade. A diminuição das reclamações será uma prioridade, e isso será alcançado com melhorias nos processos internos e maior capacitação da equipe.

Além disso, as solicitações refletem uma comunidade engajada que deseja ver melhorias contínuas, o que oferece uma ótima oportunidade para a Ouvidoria e a Diretoria do HMB de se envolver com a população e implementar ações corretivas e uma melhora contínua no bom atendimento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 56 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 46% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (95%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a cirurgias e 4% a consulta/atendimento/tratamento.

O fato de as solicitações representarem quase metade das manifestações indica que os usuários do hospital não estão apenas reportando problemas ou insatisfações, mas também buscando melhorias ou ajustes nos serviços. Isso indica uma expectativa ativa da população, o que é um ponto positivo, pois a participação da comunidade é essencial para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pelo Hospital Municipal da Brasilândia.

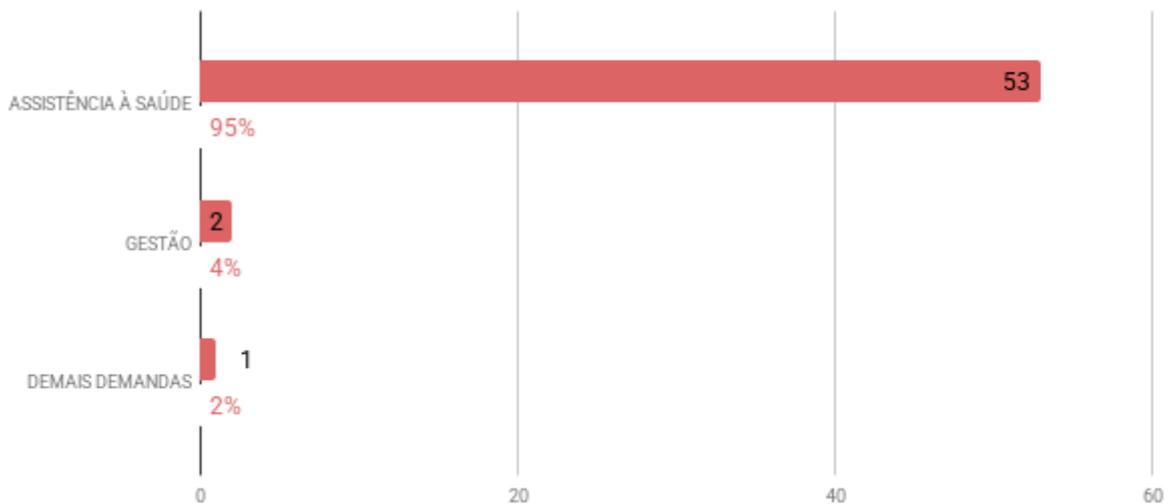
A alta porcentagem (55%) de solicitações relacionadas a cirurgias reflete uma demanda significativa por procedimentos cirúrgicos, o que indica que muitos pacientes estão aguardando ou buscando informações sobre a realização de cirurgias. As manifestações são, em sua maioria, devido ao longo tempo de espera para cirurgias e a expectativa em torno dos serviços cirúrgicos que, por vezes, é relacionada a cirurgias eletivas que podem ter prazos de espera consideráveis para os usuários que anseiam o procedimento.

As solicitações relacionadas à gestão (4%) são importantes, apesar de ser um sub assunto com menor representação percentual, a gestão de processos administrativos é fundamental para garantir a fluidez do atendimento e aumentar a satisfação dos usuários.

A Diretoria do Hospital Municipal da Brasilândia faz um acompanhamento contínuo das solicitações pois tem a certeza de que esse acompanhamento será essencial para manter o hospital como referência em atendimento e promover melhorias contínuas para o benefício da população atendida.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 4 Trimestre 2024.

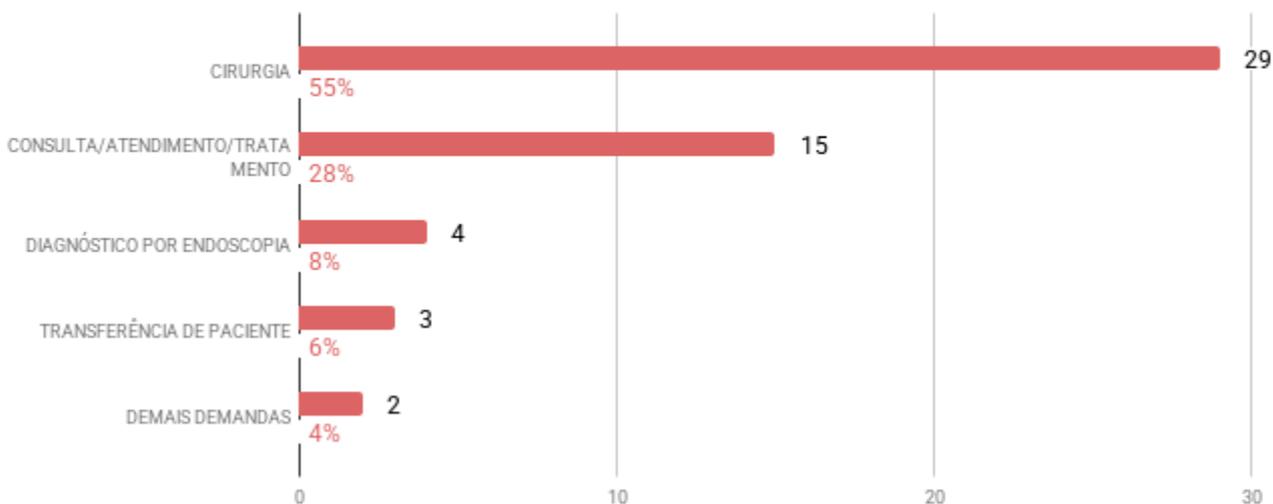
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 59 reclamações registradas no período correspondem a 48% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (85%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a estabelecimento de Saúde e 12% a ouvidoria do SUS.

A análise das 59 reclamações registradas no período, que representam 48% do total, revela uma concentração significativa de queixas relacionadas à gestão (85%), indicando que os problemas administrativos são a principal causa de insatisfação. Dentre essas reclamações, 60% referem-se ao estabelecimento de saúde, evidenciando que a gestão dos serviços de saúde é uma área crítica que necessita de atenção imediata.

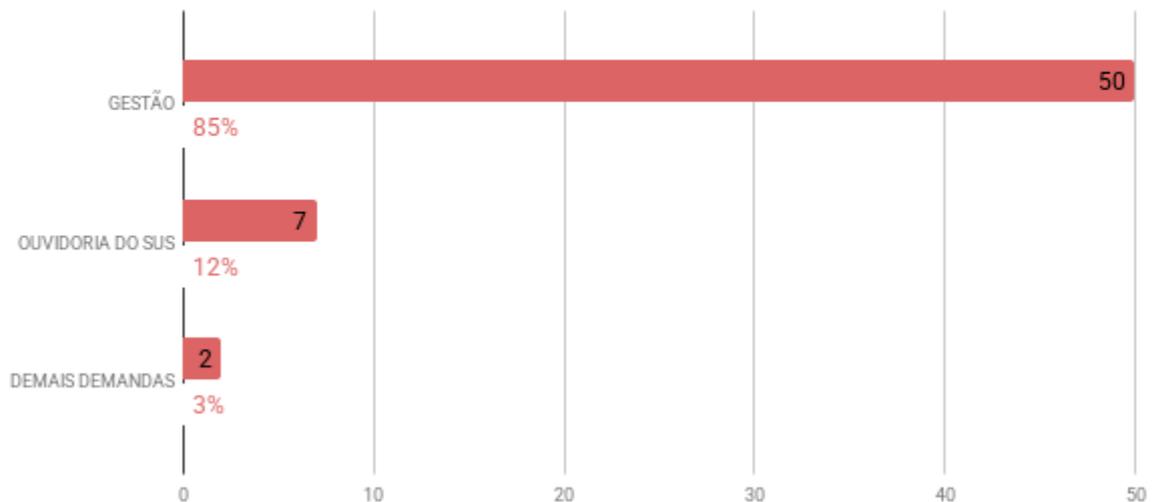
Em resposta a essas questões, a ouvidoria, em conjunto com a diretoria do Hospital Municipal da Brasilândia, desenvolveu um trabalho focado no acolhimento e reestruturação das áreas com maior índice de queixas. A Diretoria implementou diversos treinamentos de

qualificação para a equipe, com o objetivo de aprimorar o atendimento e a experiência dos pacientes. Além disso, houve um acompanhamento mais atento em relação à infraestrutura, equipamentos e materiais.

Com base nesse diagnóstico, a Ouvidoria trabalhará de forma mais receptiva a cada manifestação, e a Diretoria do hospital continuará a tomar novas medidas para evitar que as queixas relacionadas à administração se repitam, reforçando o compromisso com a melhoria contínua da gestão e da qualidade dos serviços prestados à população.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA – 4 Trimestre 2024.

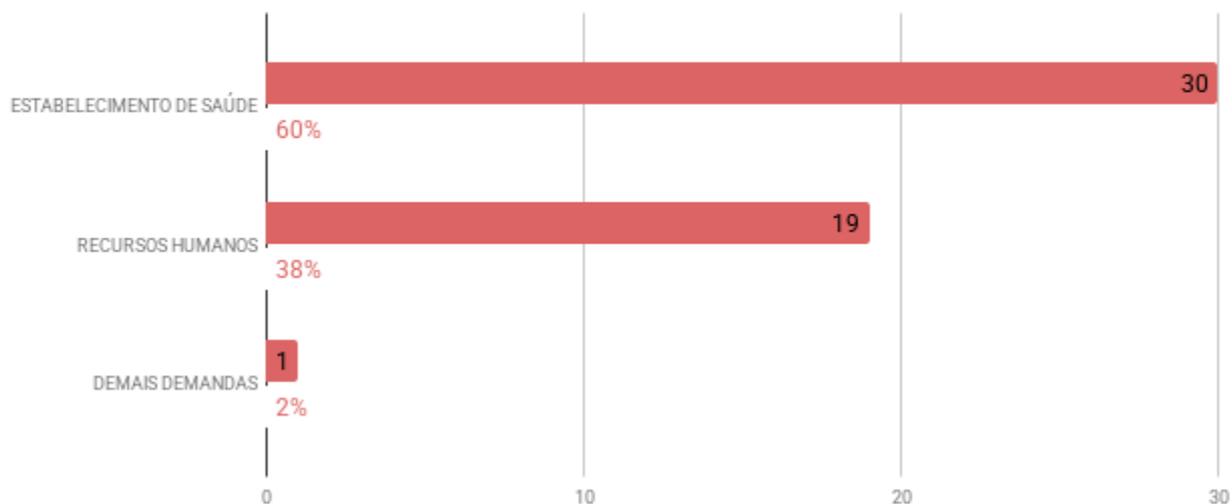
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7



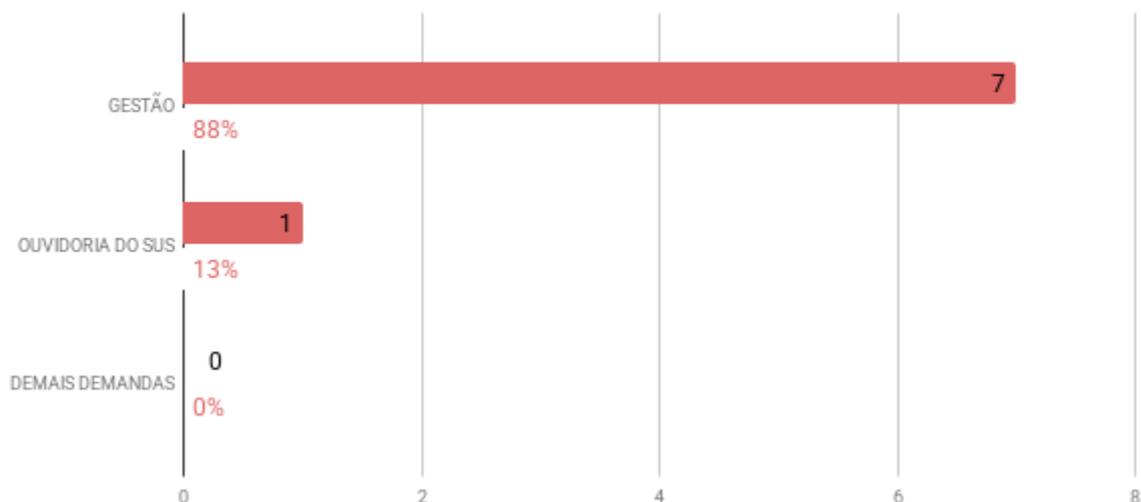
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 8 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi 3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

A análise dos 8 elogios registrados no 4º trimestre de 2024, que representam 7% do total de registros, mostra uma tendência positiva, embora com um volume significativamente menor do que as reclamações.

O assunto mais recorrente entre os elogios foi a gestão, com 88% das menções, o que sugere que a gestão tem sido reconhecida positivamente pelos usuários em relação aos serviços prestados. Isso indica que, apesar das reclamações relacionadas à gestão, há também um reconhecimento do bom trabalho administrativo.

Embora as reclamações tenham mostrado áreas críticas, os elogios evidenciam que a gestão está sendo reconhecida positivamente, indicando que ações de melhoria estão gerando impacto positivo na percepção dos usuários. Isso está relacionado ao trabalho contínuo da equipe administrativa, que tem se dedicado a aprimorar processos e a oferecer soluções eficazes para os problemas identificados

A Ouvidoria tem trabalhado de forma colaborativa com a Diretoria para valorizar e reconhecer os esforços da gestão, especialmente em momentos de adaptação e inovação. Os elogios registrados refletem o impacto positivo das ações de qualificação profissional, o desenvolvimento de boas práticas de gestão e o fortalecimento da comunicação entre os usuários e a administração. Esses elogios servem como um feedback importante para as equipes, incentivando a continuidade de suas ações e a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

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 ADMINISTRATIVA - HMB	26	28	93%
DIRETORIA ASSISTENCIAL - HMB	25	25	100%
DIRETORIA MÉDICA - HMB	27	27	100%
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA	71	72	99%
Total	149	152	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 152
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 149
- No 4º trimestre de 2024, não houve Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

Identificar os motivos: demora na resposta dos setores envolvidos

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: busca intensiva de respostas dentro do prazo estabelecido
- Principais resultados obtidos: 98% das respostas dentro do prazo de 20 dias
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: um diálogo mais efetivo com os setores envolvidos para que haja uma resposta rápida e soluções eficientes para as manifestações

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 123
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 123
- Principais problemas identificados: Assistência à Saúde e Gestão
- Sugestões para melhoria: Investimentos em infraestrutura, capacitação da equipe, otimização dos processos internos e maior foco na comunicação e no atendimento ao paciente.

11. Plano de ação

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

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
Busca ativa para evitar ocorrências	Necessidade de alinhar comunicação entre paciente, acompanhante e equipe médica e assistencial	Realizar busca ativa com os usuários para verificar se possuem dúvidas ou queixas de seu atendimento	Busca ativa será realizada diariamente de segunda a sexta	Equipe de auxiliares administrativos da Ouvidoria	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria do Hospital Municipal da Brasilândia - Dr. Adib Jatene tem como missão primordial assegurar um atendimento digno, humanizado e respeitoso a todos os pacientes e seus acompanhantes. Nosso compromisso é fornecer esclarecimentos sobre os serviços prestados e buscar, de forma constante, melhorias que elevem a qualidade do atendimento.

Com um papel essencial como mediadora, a Ouvidoria serve como um elo entre a gestão hospitalar e a comunidade, atuando na resolução eficaz das demandas e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde. Trabalhamos com transparência, empatia e um compromisso inabalável com o bem-estar dos munícipes, visando sempre atender às necessidades da população e promover um ambiente de confiança e respeito.

Durante este trimestre, observamos avanços significativos na atuação da Ouvidoria, mas também identificamos áreas que exigem atenção contínua e aprimoramento. Nosso compromisso é garantir a melhoria contínua da qualidade dos serviços e construir um canal cada vez mais eficiente, transparente e acessível para os cidadãos.

Agradecemos a confiança que nossa Diretoria e os usuários do Hospital Municipal da Brasilândia depositam em nossa Ouvidoria, e reforçamos nosso compromisso em aprimorar nossas ações, para que possamos atender de forma cada vez mais eficaz às necessidades da comunidade.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A ouvidoria é ligada diretamente à Diretoria administrativa da Unidade, isto garante que a voz da população atendida seja ouvida.

O HMB é administrado pelo IMED, que possui em sua essência a metodologia de colocar o usuário como foco principal de atenção, além de não restringir os cuidados apenas ao paciente, estendendo este aos seus familiares e a rede de apoio existente.

Temos dedicado esforços para que a experiência vivenciada pelo usuário dentro da Unidade seja captada e transformada em ações de melhoria contínua e os dados apresentados demonstram que estamos no caminho certo.

Getro Oliveira Padua - Diretor Administrativo

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_assistencias/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>

