

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO DE SABOYA



Unidade: Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya
Endereço: Avenida Francisco de Paula Quintanilha Ribeiro Nº 860
CEP 04330-020 - Jabaquara - 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, 48p.

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 Dr. Arthur Ribeiro de Saboya

Diretor Técnico

Dr. Francisco de Salles Collet e Silva

Ouvidora

Marília Aparecida Amaral Galindo

Equipe de Ouvidoria

Giseli Leopoldi Konopa

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	8
2.1. Panorama Geral do Trimestre	8
2.2. Retrospectiva 2024	9
3. Número de manifestações – Série histórica	12
4. Meios de atendimento	15
5. Classificação das manifestações	17
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	17
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	20
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	24
9. Análise de Prazo de Resposta	28
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	32
11. Plano de ação	33
12. Participação da Ouvidoria em eventos	35
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	38
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	39
15. Glossário	44
16. Siglário	45
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	47
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	48

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya foi inaugurado em 25 de maio de 1981. Este ano completou 43 anos. Pertencente a Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste.

O distrito do Jabaquara contém área de 14.06 Km² e população de 223,780 habitantes. (fonte: página PMSP/SMS)



Atualmente, o Hospital conta com 207 leitos, nas especialidades: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Buco Maxilo, Psiquiatria, Pediatria, Ortopedia e Neurocirurgia. Contamos com 30 leitos de UTI Adulto, 08 leitos de UTI Pediátrica e 04 de UTI Neonatal. Este hospital é referenciado, atendendo as unidades: UPA Jabaquara e UPA Santa Catarina, SAMU, RESGATE, além dos casos regulados via Sistema CROSS.

Durante esses 43 anos de atuação, a unidade passou por pequenas manutenções que garantiram a possibilidade de atender aos pacientes de

forma digna. Porém, houve algumas inadequações em suas estruturas físicas, levando em consideração as atuais normas técnicas.

No final do mês de junho se iniciaram as obras de reforma do Pronto Socorro onde teremos:

- Construção de um prédio anexo com 45 leitos;
- Construção de um novo auditório;
- Reforma de todas as instalações do Pronto Socorro;
- Implantação de Hemodinâmica na unidade;
- 10 leitos de retaguarda de hemodinâmica;
- 02 leitos cirúrgicos para hemodinâmica;
- 01 tomógrafo de 64 canais;
- Adequação do Laboratório;
- Adequação da Manutenção;
- Mudança da Enfermaria da Psiquiatria (18 leitos) para o piso térreo, com anexo de solário para os pacientes.

A previsão da obra está estimada em 18 meses. As obras ocorrerão com a unidade funcionando normalmente.

A diretoria tem projeto de contingência para remanejamento de todos os setores do Pronto Socorro durante as obras. Porém, é certo que haverá desconforto em vários momentos, e os problemas pontuais serão resolvidos de acordo com as necessidades e possibilidades.

A Ouvidoria estará presente, juntamente com o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), em local de fácil acesso ao usuário para atender, acolher e orientar nosso munícipe. Estimamos um aumento na demanda de Ouvidoria neste período, devido aos desconfortos possíveis em decorrência das obras.

Durante o curso de 4º Trimestre, a obra evoluiu. A Enfermaria Psiquiátrica está em fase de conclusão.

No término da obra da enfermaria psiquiátrica, os pacientes serão transferidos e iniciarão as reformas no andar do Pronto Socorro.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No 4º Trimestre continuamos a participar do Daily Huddle, nos três períodos (09h, 15h e 21h). Esta ferramenta contribui para definir e aplicar o PLANO DE CAPACIDADE PLENA NO PRONTO SOCORRO (PCP).

Devido às obras de ampliação, o auditório foi interditado e as reuniões estão sendo realizadas no antigo refeitório externo.

O Daily Huddle visa aperfeiçoar os fluxos internos, melhorar os índices de segurança do paciente e incrementar a qualidade assistencial, impactando diretamente na lotação do Pronto Socorro e, conseqüentemente, das enfermarias. Propicia definir o paciente certo, no setor certo, pelo tempo certo nas dependências do Hospital. Estas ações impactam diretamente a Ouvidoria, por antecipar possíveis insatisfações do paciente e/ou seus familiares. A equipe de saúde da Unidade também é beneficiada, pois reflete na segurança institucional da assistência prestada ao paciente. O Huddle constitui excelente ferramenta de trabalho para a Ouvidoria, pois levamos para discussão os casos pendentes de resolução e várias decisões podem ser tomadas, visto que estão presentes os coordenadores de todas as áreas das unidades.

A participação da Ouvidoria no Huddle é fundamental pois, nesta reunião de cerca de 15 minutos cada, recebemos as informações sobre as escalas médicas, número de pacientes por setor, transferências a serem realizadas, interconsultas pendentes, problemas na infraestrutura e outras informações que auxiliam a Ouvidoria no encaminhamento dos casos.

No Huddle diário, permanecemos no Nível III (VERMELHO) do PCP em todas as 03 reuniões diárias, nos 60 dias do trimestre. Neste cenário, algumas medidas foram tomadas pelas diretorias das áreas, visando melhorar as salas de recebimento de pacientes (Salas Vermelhas e Laranja) que devem permanecer com capacidade de absorver pacientes graves.

A Ouvidoria realiza apresentação aos alunos do 6º ano da Universidade (USCS) Universidade São Caetano do Sul, e tem obtido resultados satisfatórios. Cada turma de alunos permanece na Unidade por 05 dias e as apresentações da Ouvidoria ocorreram às sextas-feiras no período da manhã. Apresentamos aos alunos (em média 06 alunos por turma), os objetivos e diretrizes da Ouvidoria na Saúde, o Relatório de Gestão e

propomos demandas para discussão. Esta é uma proposta para divulgar aos alunos de medicina a importância e relevância da Ouvidoria em ambiente hospitalar.

O Hospital Saboya é uma unidade referenciada e, portanto, recebe casos de média e alta complexidade, com período de permanência de internação estendido, devido a característica dos pacientes.

A superlotação durante o trimestre refletiu diretamente nas demandas de ouvidoria, principalmente na especialidade de Clínica Médica.

Recebemos demandas referentes a familiares que procuram a Ouvidoria e o SAU, e os canais externos para expor suas insatisfações em relação à quantidade de pacientes nas Salas de Decisões Médica e Cirúrgica. Porém, os relatórios não apontam para esse indicador. As consequências da superlotação levam os usuários a interpretar os fatos e realizarem reclamações de insatisfação/recursos humanos/médico/enfermagem/equipe de saúde.

No atendimento presencial, podemos identificar melhor os fatos geradores de queixas. Porém, os canais externos não identificam e tipificam de acordo com o relato e visão do manifestante. Nos acolhimentos presenciais a coleta de informações é mais precisa, pois utilizamos ferramentas, como o SGHx (Sistema de Gerenciamento Hospitalar), Siga Saúde, CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde), contato em tempo real com a equipe de saúde e administrativa, visita ao leito do paciente e acompanhamento diário do caso.

Desta forma, as demandas inseridas pela equipe de Ouvidoria da Unidade, que faz atendimento presencial, conseguem Classificar e Tipificar com maior precisão as angústias e insatisfações dos usuários.

Estas questões ficam evidentes na análise do Banco de Dados para elaboração do Relatório, como relatamos acima.

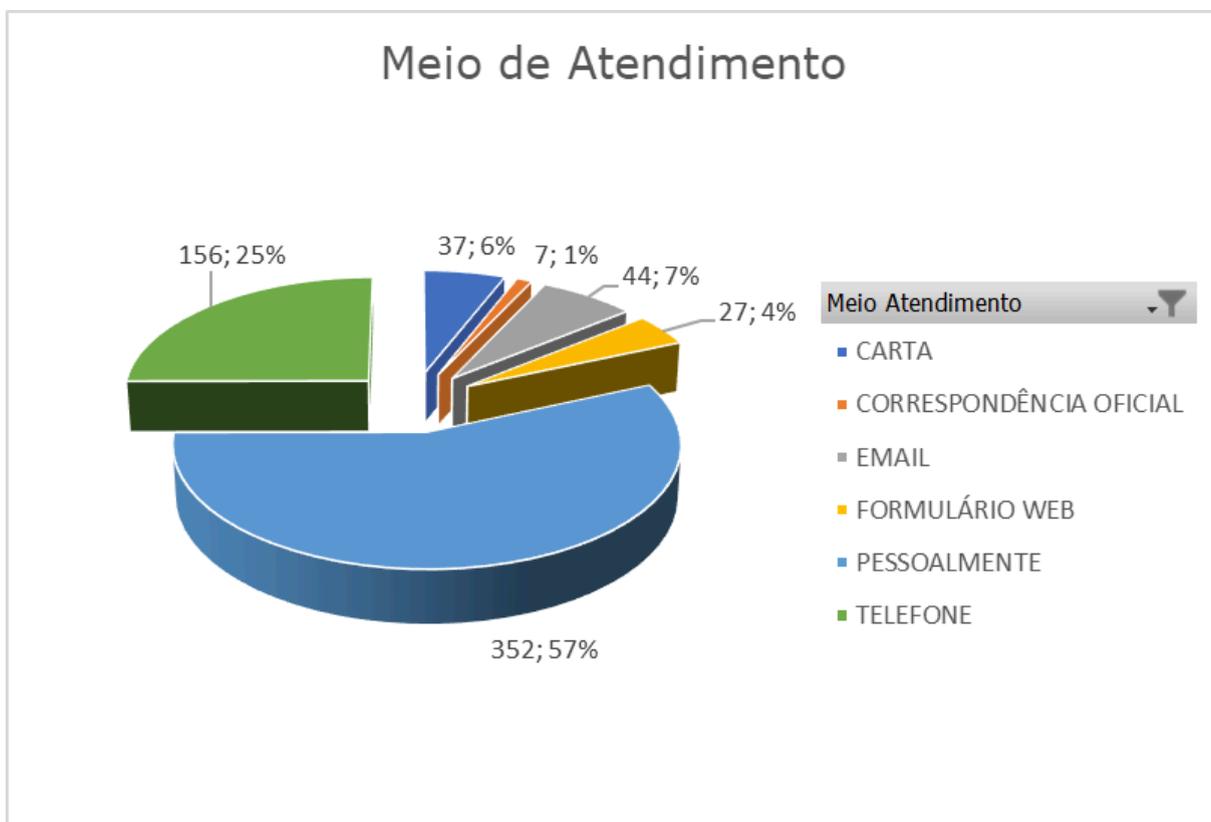
2.2. Retrospectiva 2024

No ano de 2024 continuamos a atender os munícipes presencialmente em situações que não são do escopo da Ouvidoria, mas de orientação e encaminhamento.

A Unidade dispõe do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, que atende os casos que não são de competência da Ouvidoria, mas necessitam de resoluções imediatas. Porém, mesmo assim, vários

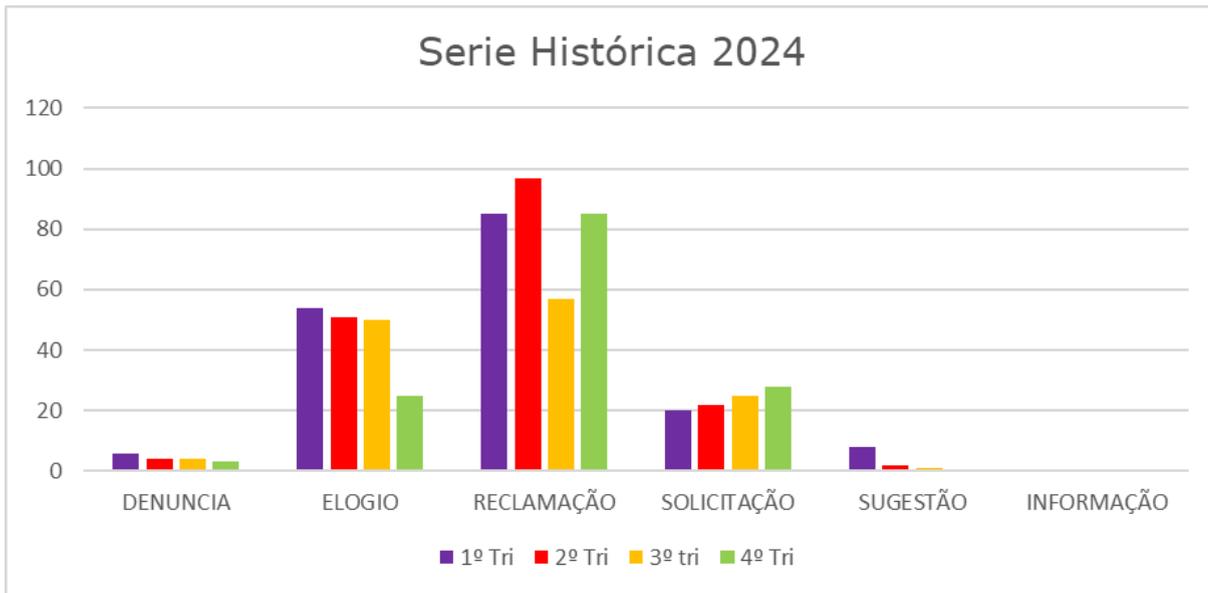
usuários procuram a sala da Ouvidoria e não desejam oficializar demandas no Sistema Ouvidor SUS, o que respeitamos. Acolhemos o usuário, realizamos a escuta e o inserimos em uma planilha para registrar o atendimento.

No ano de 2024, inserimos 406 casos nesta planilha. O SAU atendeu presencialmente no ano, 989 casos, sendo que encaminhou 32 usuários para abertura de demandas no Sistema de Ouvidor SUS. Vale ressaltar que estes casos e outros tantos, recebem atendimento concomitante da Ouvidoria e do SAU durante todo o período de internação do paciente.



Banco de dados OuvidorSUS 14/01/2025

Demonstrando o atendimento realizado por esta Ouvidoria, ressaltamos que somando o número de atendimento pessoalmente, via carta e e-mail, obtivemos 433 atendimentos. Contabilizando os atendimentos que não foram inseridos do Sistema OuvidorSUS (406) e os atendimentos do SAU (989) chegamos a 1828 acolhimentos aos usuários presencialmente, ainda com casos subnotificados devido às características de nossa unidade.



Banco de dados OuvidorSUS 14/01/2025

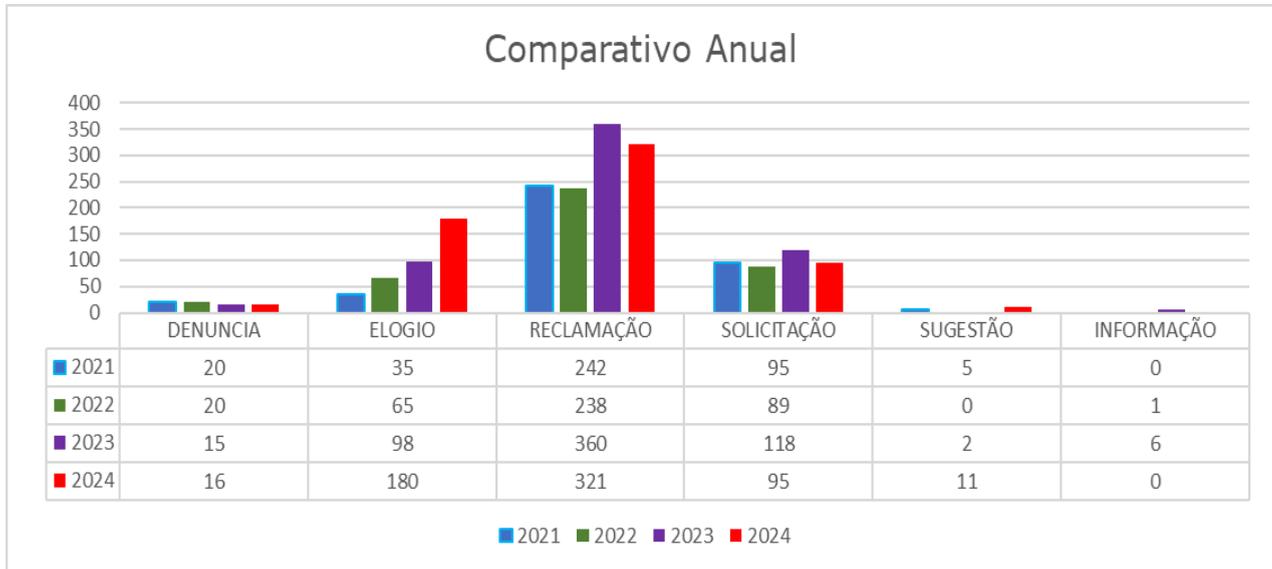
Destacamos que, no 1º Semestre de 2024, protocolamos 55,65% das demandas recebidas no sistema, principalmente na classificação Reclamação. Verificamos que o número de pacientes internados no período também foi elevado.

Permanecendo com superlotação em todos os meses do ano, é esperado que as insatisfações aumentem em decorrência de não atingirmos as expectativas dos usuários que relatam situações que estão alheias à nossa governança. Somos unidade referenciada, recebemos diariamente pacientes com “vaga zero” que devem ser atendidos inicialmente nas Salas Vermelha ou Amarela e de 02 até 04 horas, os pacientes devem ser transferidos para as Salas de Decisão Médica ou Cirúrgica.

Os pacientes permanecem nessas salas até o quadro clínico estabilizar e, assim, serem transferidos para as enfermarias, de acordo com sua especialidade e vaga disponível. O familiar entende que, ao ser transferido de outra unidade, o paciente irá para um quarto em enfermaria, pois estava bem acomodado na UPA, o que na verdade não ocorre, pois o paciente transferido, necessariamente chega na Unidade e passa pelo Pronto Socorro, que está rotineiramente com superlotação.

São esses casos que movimentam o atendimento na Ouvidoria e SAU, que não estão inseridos no sistema por decisão do próprio usuário. Acolhemos o paciente e/ou seu familiar, esclarecemos as rotinas da Unidade, principalmente nos casos dos idosos que têm direitos legais a serem cumpridos, acompanhamos os casos e realizamos mediação com a equipe médica e de enfermagem.

Para as demandas que requerem ações pontuais, entramos em contato com o setor demandado para que haja realinhamento de ações.

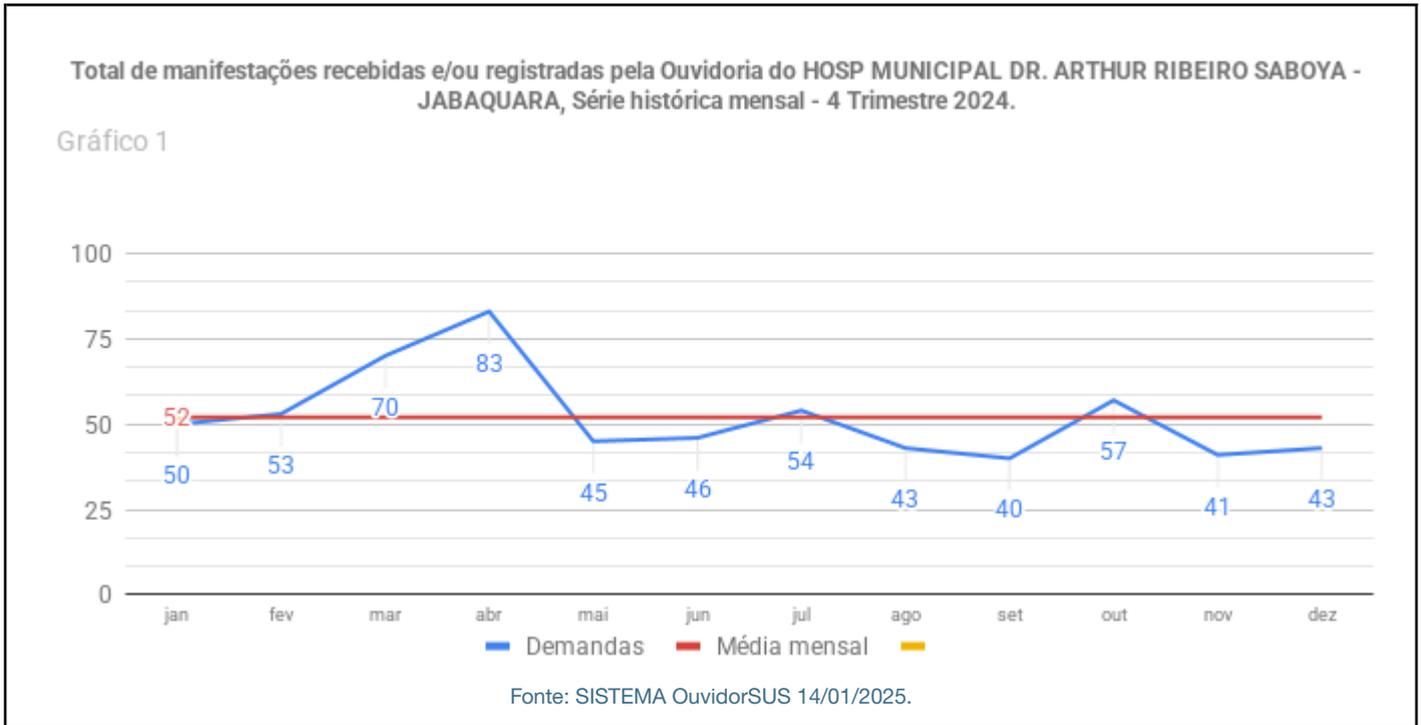


Banco de dados OuvidorSUS 14/01/2025

Analisando o anual e comparando com anos anteriores, constatamos que o item que gerou aumento expressivo foi “Elogio”, com 180 protocolos. Apesar das dificuldades apresentadas, a população conseguiu detectar ações positivas de nossos colaboradores.

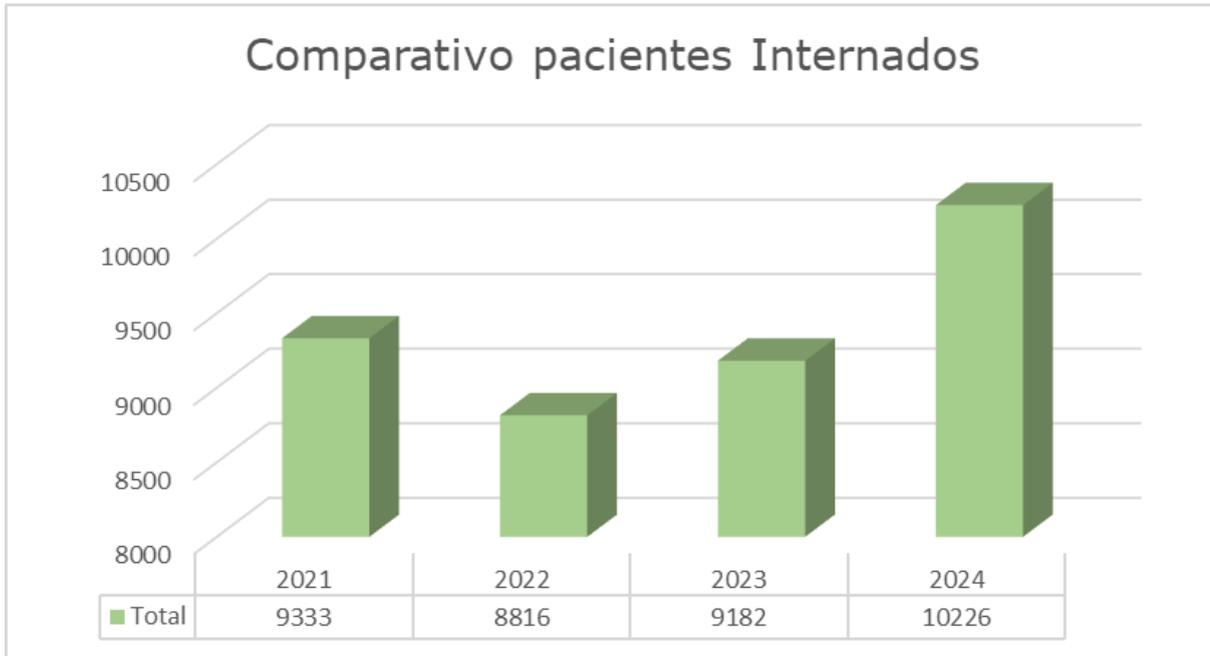
Detalharemos no item 8 esta Classificação.

3. Número de manifestações – Série histórica



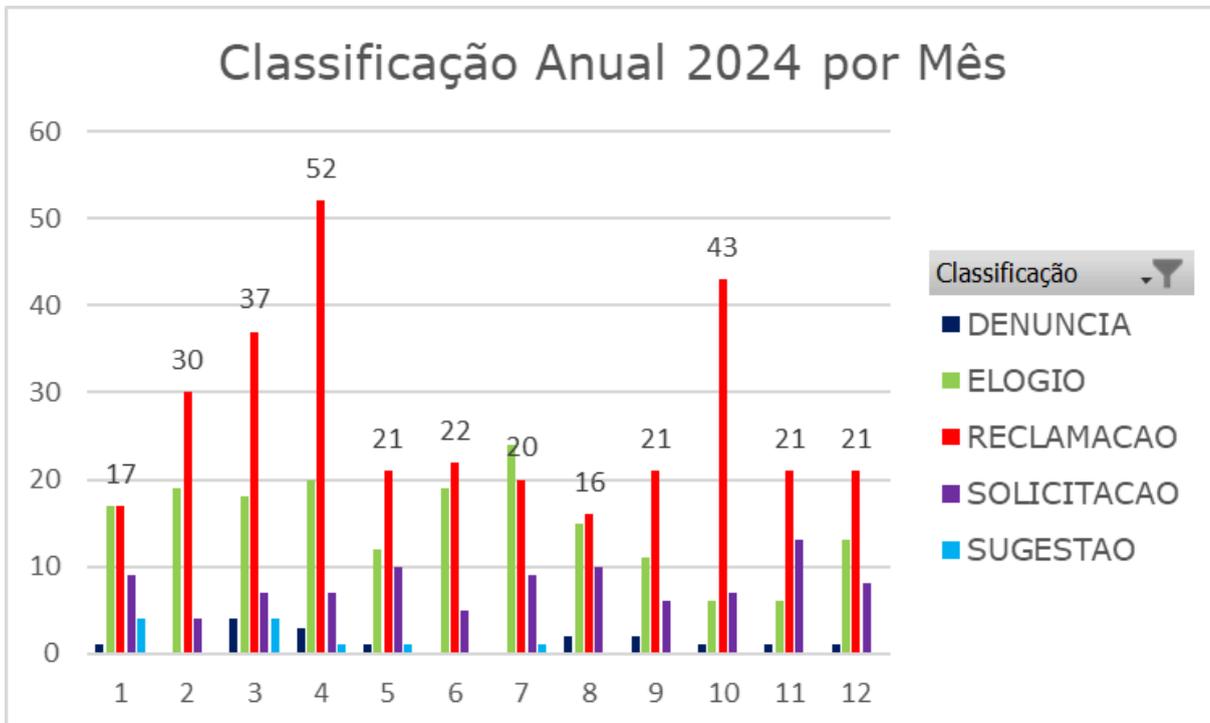
Analisando a série histórica, verificamos que no ano de 2024 recebemos demandas acima da média dos últimos anos, principalmente em março e abril.

Nos gráficos abaixo, analisamos os últimos 04 anos, comparando o número de demandas recebidas X número de pacientes internados na Unidade. Verificamos que houve aumento no número de internações em 2024 e conseqüentemente aumento no recebimento de demandas na Ouvidoria HMARS.



Escritório de Qualidade HMARS/14/01/25

O aumento de pacientes internados é gradual, sendo que não aumentamos o número de leitos nesta unidade.

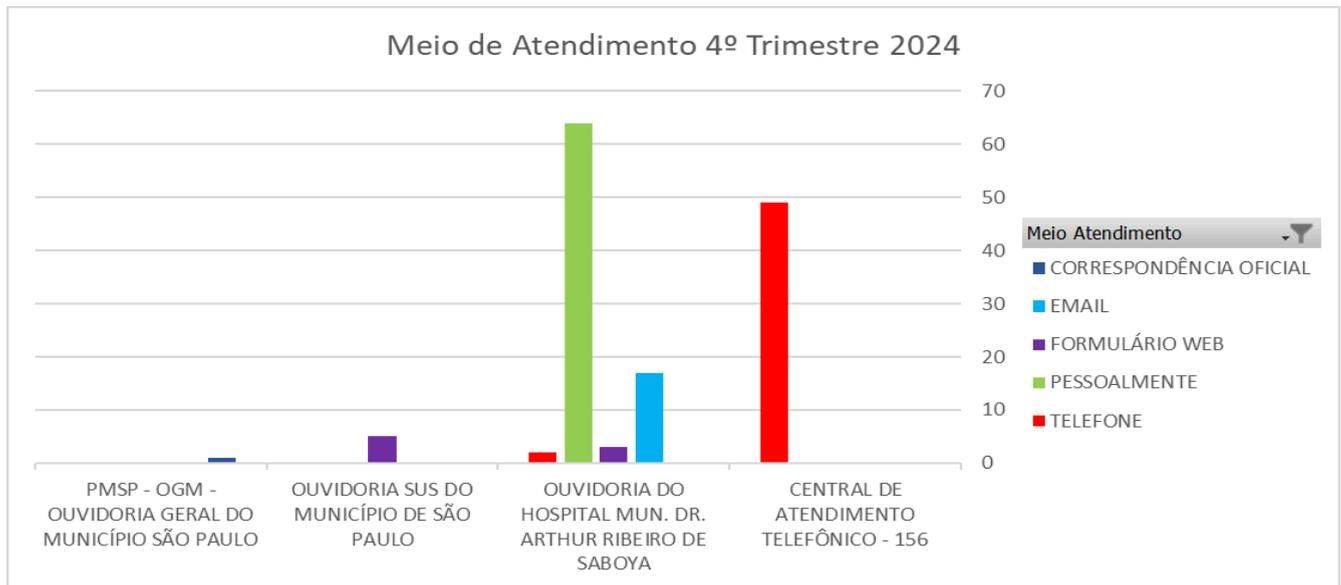
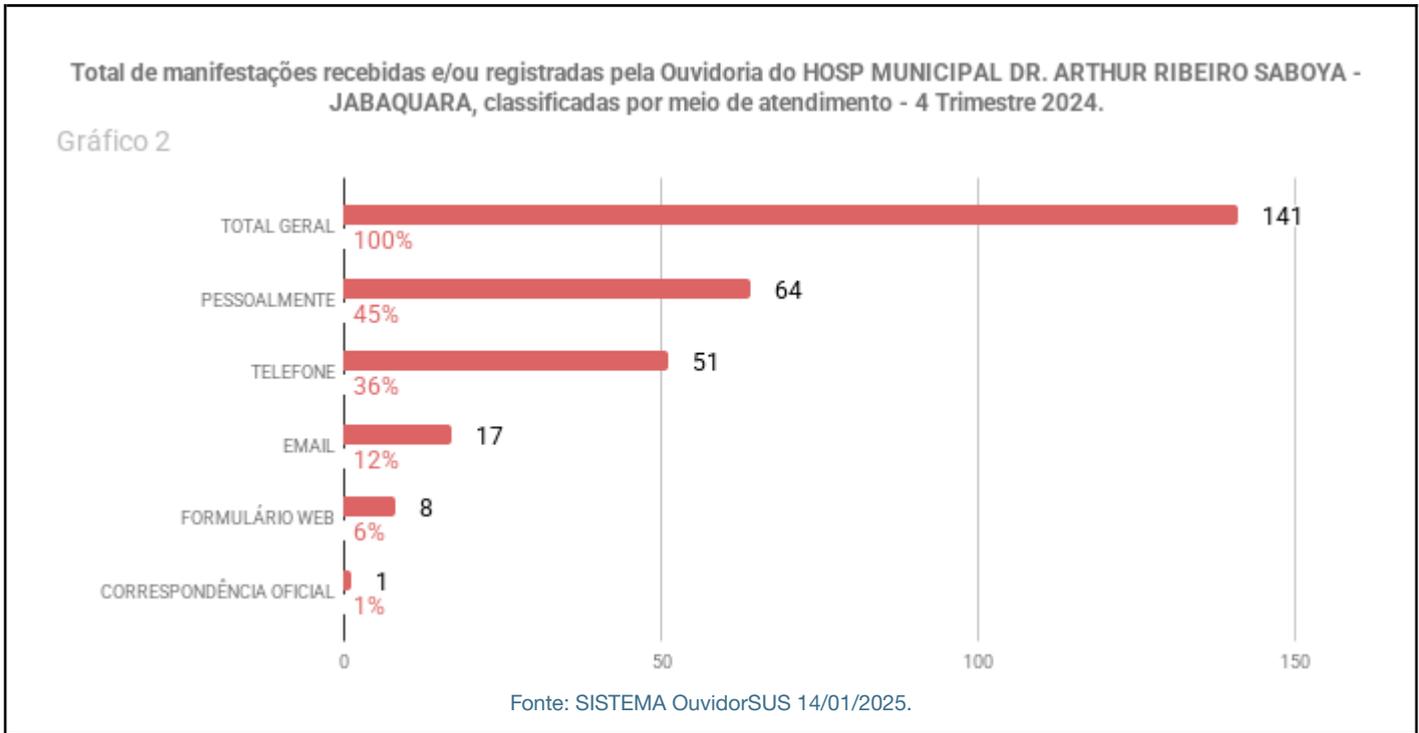


Banco de dados OuvidorSUS 14/01/2025

Os meses de março e abril registraram o maior número de demandas, sendo que em março foram 37 reclamações e 18 elogios e em abril 52 reclamações e 20 elogios.

Na série histórica verificamos que as reclamações sempre registraram o maior número de demandas, seguido das solicitações, porém neste ano o número de elogios superaram as solicitações.

4. Meios de atendimento



Banco de dados OuvidorSUS 14/01/2025

A Ouvidoria do HMARS se destaca pelo atendimento presencial, com a equipe localizada na entrada do hospital, o que facilita o acesso e acolhimento dos usuários. Priorizamos esse formato de atendimento, pois ele permite a coleta de informações precisas e uma compreensão mais

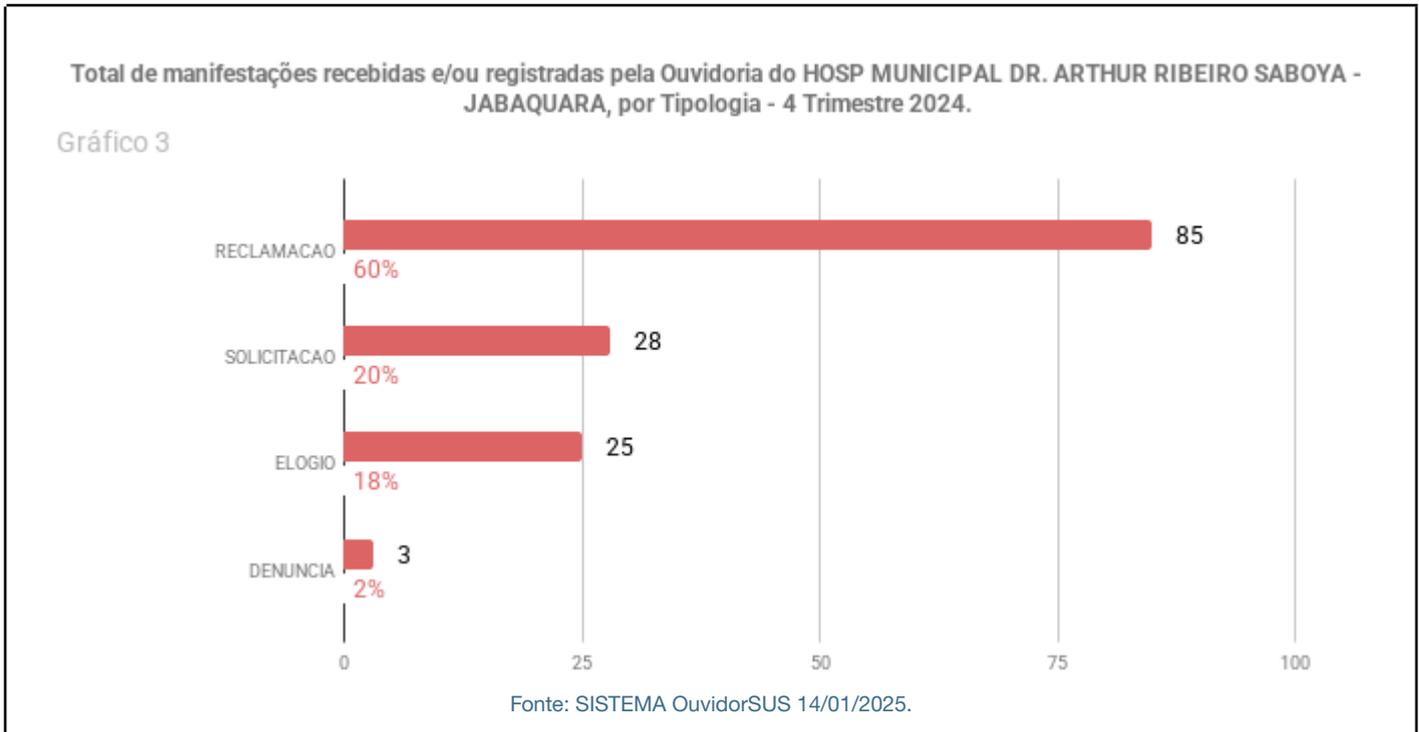
completa das necessidades dos manifestantes, muitas vezes não explicitadas nas demandas iniciais. Em diversas situações, além de registrarmos a demanda no Sistema Ouvidor SUS, entramos em contato com o setor responsável para ações imediatas ou esclarecimentos sobre os fatos descritos.

Observamos que as 17 demandas recebidas por e-mail se originaram de atendimentos presenciais. Frequentemente, usuários que passam pelo atendimento presencial optam por elaborar suas considerações em casa com mais cautela e, por vezes, com a colaboração de familiares, enviando posteriormente as demandas por e-mail. Para facilitar essa comunicação, fornecemos aos usuários um formulário de Ouvidoria contendo as informações necessárias para a inclusão no sistema, incluindo o e-mail institucional.

Destacamos que as demandas recebidas pelo canal 156 carecem de informações suficientes para uma investigação adequada. Quando recebemos demandas por canais externos, buscamos contato com os manifestantes para confirmar o recebimento e coletar informações adicionais. No entanto, enfrentamos dificuldades de comunicação, pois muitos usuários não atendem chamadas de números desconhecidos. O mesmo ocorre com demandas enviadas pelo formulário web, para as quais, quando possível, utilizamos o e-mail para coletar dados complementares e encaminhar as respostas via e-mail.

Verificamos também que temos 02 demandas indicadas como recebidas via telefone com estabelecimento comercial HMARS. Porém, não podemos inserir por meio deste canal. Justificamos que recebemos estas demandas via 156. Entretanto, desmembramos por conterem conteúdos que deveriam ser apurados por diretorias distintas. Ambas as demandas foram sinalizadas no detalhe do atendente. O mesmo ocorreu com 03 demandas recebidas via Formulário WEB.

5. Classificação das manifestações



Neste 4º trimestre recebemos 141 demandas.

Na análise comparativa verificamos que no 1º semestre (349) recebemos maior número de demandas do que no 2º semestre (278).

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

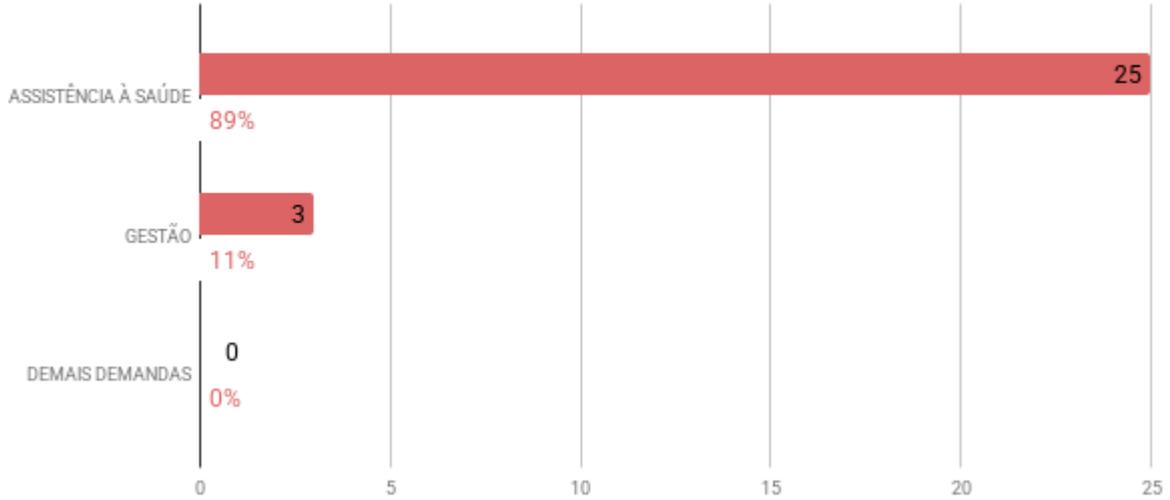
As 28 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 20% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (89%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 10 são relativos a Transferência de Paciente (40%) e 8 a Cirurgia (32%).

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 4 Trimestre 2024.

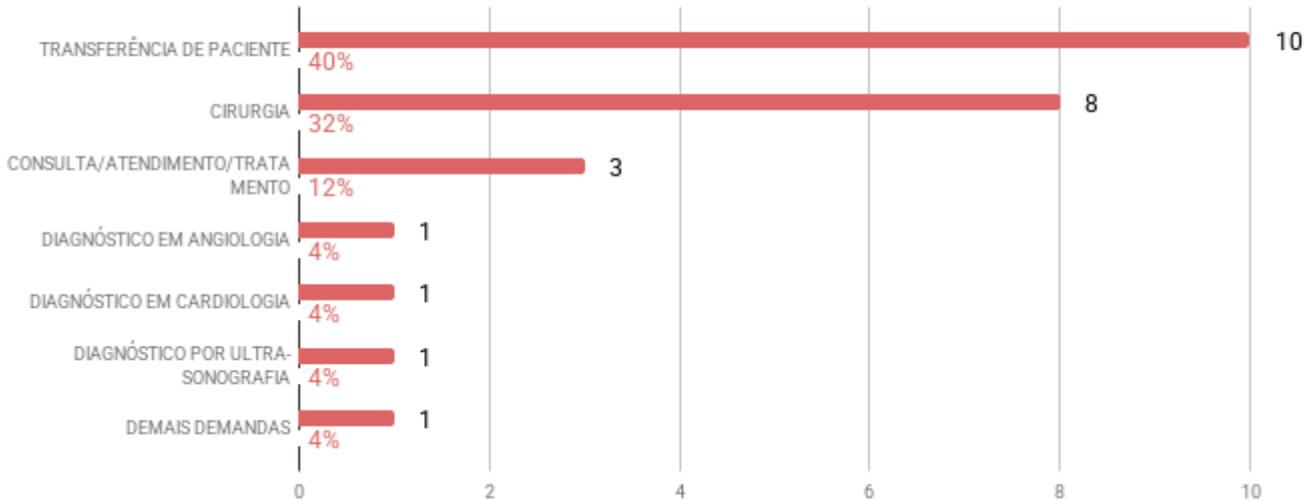
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Detalhando o item mais recorrente (Assistência à Saúde), registramos 10 transferências de pacientes, sendo 02 para unidades externas e 08 para setores internos. Das transferências internas, 5 são referentes a vagas na UTI Adulto, 02 para enfermaria (pacientes em Sala de Decisão Médica do Pronto-Socorro), e 01 de paciente em enfermaria solicitando mudança de quarto devido a desentendimentos com o colega de leito.

As demandas relacionadas a cirurgias referem-se à demora na realização dos procedimentos, em virtude da alta demanda. No trimestre, realizamos um total de 974 cirurgias, conforme dados do Escritório da Qualidade do HMARS. As transferências distribuídas estão nas especialidades: 01 em Cardiologia (aguardando cateterismo, realizado em unidade externa), 01 em Cirurgia Geral, 01 em Neurocirurgia, 02 em Ortopedia e 01 em Bucomaxilo.

Em relação às consultas, destacamos que se tratam de interconsultas, uma vez que somos uma unidade referenciada. Temos 01 solicitação para Neurocirurgia, 01 para Urologia (direcionada à CROSS - Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde, pois não dispomos dessa especialidade) e 03 para Oncologia, que foram registradas no SIGA SAÚDE - Sistema Integrado de Gestão de Assistência à Saúde e encaminhadas à unidade responsável. Após a inserção dos dados necessários, a demanda foi concluída e enviada à SMS para regulação.

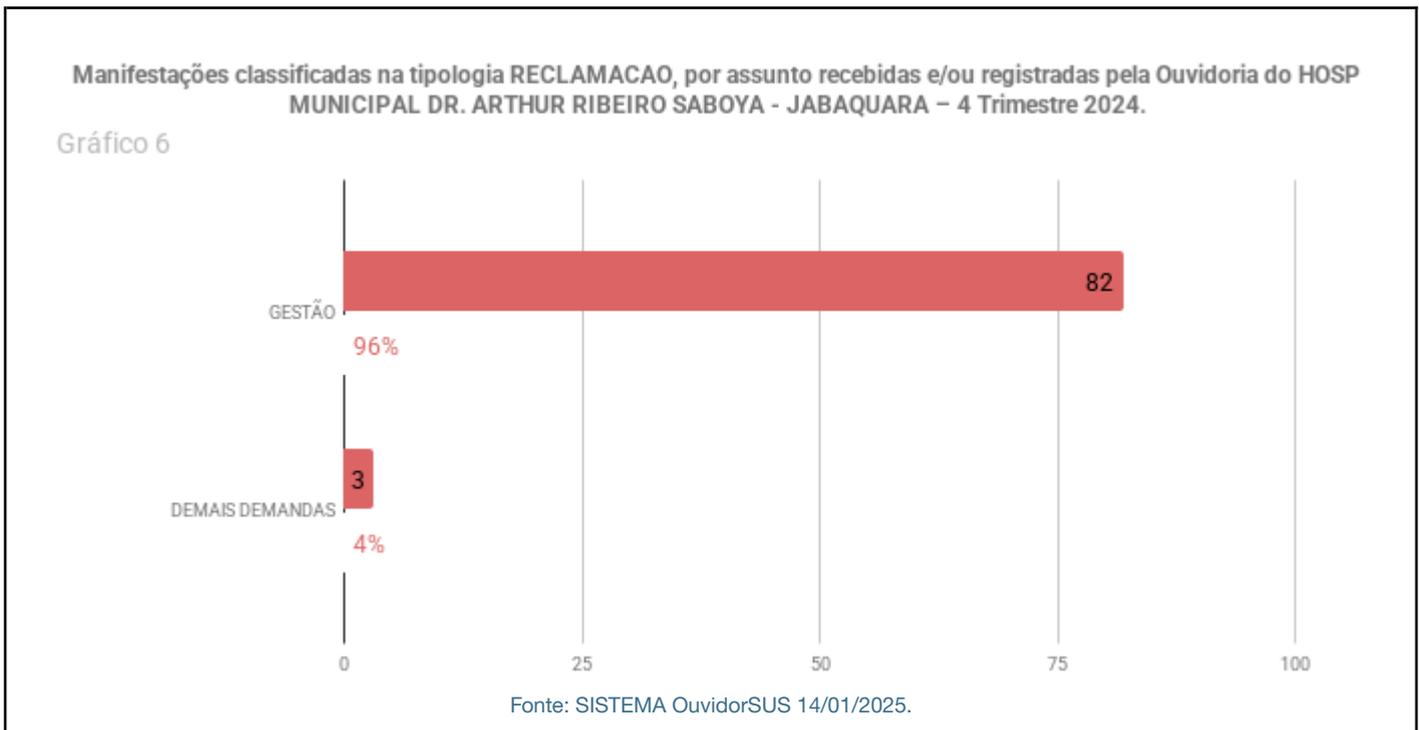
Analisando Gestão temos 03 demandas referentes a: 02 demandas sobre documentação e 01 demanda sobre Acompanhantes para maiores de 60 anos.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 85 reclamações registradas no período correspondem a 60% do total.

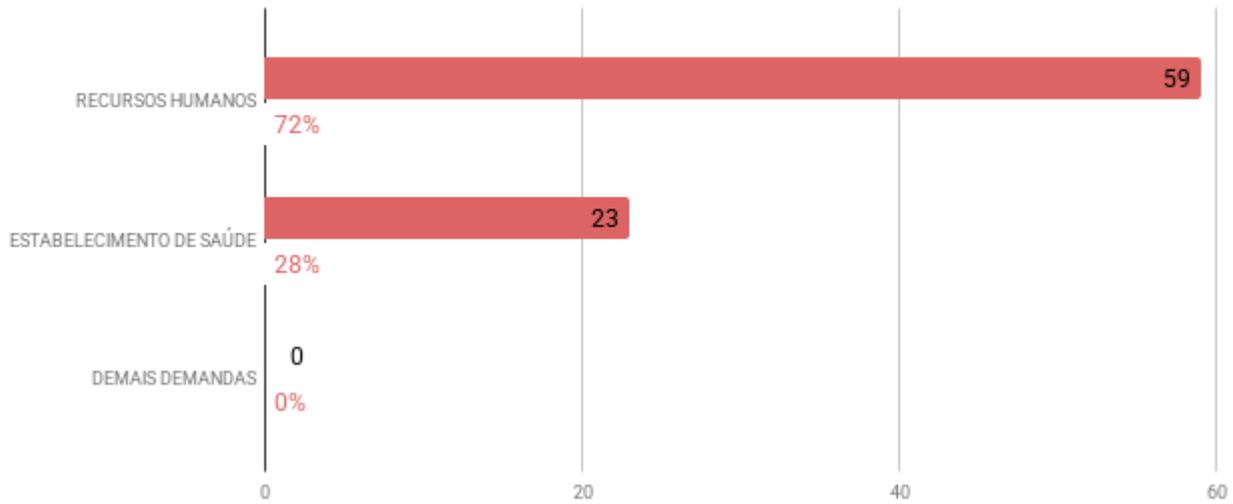
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (96%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a Recursos Humanos e 28% a Estabelecimento de Saúde.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Na análise da Classificação de Reclamações apresentamos:

- **Gestão/Recursos Humanos/Insatisfação - 59 (72%)**

Verificamos que a categoria profissional mais questionada foi a médica com 40% das manifestações, seguidas pela categoria de enfermagem (Enfermeiro/Técnico de Enfermagem 41%). Na série histórica da Ouvidoria, esta cena se repete, pois são os profissionais que atendem diretamente os pacientes e seus familiares e, conseqüentemente, as insatisfações são direcionadas a estes profissionais.

Vale ressaltar que, analisando todas as demandas, verificamos que as queixas são basicamente de insatisfações sobre postura profissional e não de conduta. Além deste fato, as demandas são encaminhadas aos profissionais envolvidos para que tomem ciência e possam emitir suas considerações, que são analisadas pela Chefia Imediata, Coordenador, Diretoria responsável e finalizadas pela Diretoria Técnica. As sanções administrativas, quando necessárias, são de competência das chefias.

No decorrer da mediação dos casos percebemos que, a falta ou falha de comunicação entre os profissionais e os usuários acarretam dúvidas que geram queixas, elucidadas na comunicação eficaz entre as partes.

Salientamos que 01 das demandas se referem a falta do profissional Médico.

Abaixo segue planilha com as categorias questionadas.

Categoria Profissional	Queixas	%
Enfermeiro	22	38%
Equipe De Saúde	05	8%
Médico	24	40%
Diretor De Estabelecimento De Saúde	01	2%
Equipe Administrativa	04	7%
Técnico Em Enfermagem	02	3%
Segurança	01	2%
Total Geral	59	100%

Banco de dados OuvidorSUS 14/01/2025

- **Estabelecimento de Saúde 23 (28%)**

Acompanhante Para Maior De 60 Anos De Idade - 03 Decisão Médica

Acompanhante Para Menor De 12 Anos De Idade - 02 pais pediatria

Dificuldade de acesso 04 sendo:

Hospital referenciado - 01

Telefone não atende - 01

Contato médico Sala de Decisão Médica II - 01

Paciente não internou após transferência da UPA Vila Mariana - 01

Espaço físico 02 sendo:

Limpeza - 02

Superlotação - 01

Sala de Decisão Médica - 01

Rotinas e Protocolos da unidade - 11

Assuntos que não encontramos alternativas no DAPS, sendo:

Limpeza da unidade -03

Acompanhante Para Maior De 60 Anos De Idade - 01 Decisão Médica I

Transferência de leito (questiona o motivo da transferência de leito dentro da enfermaria da clínica médica) - 01

Falta de boletim médico Sala de Decisão médica - 02

Alta hospitalar 01 - (Questiona a alta do paciente)

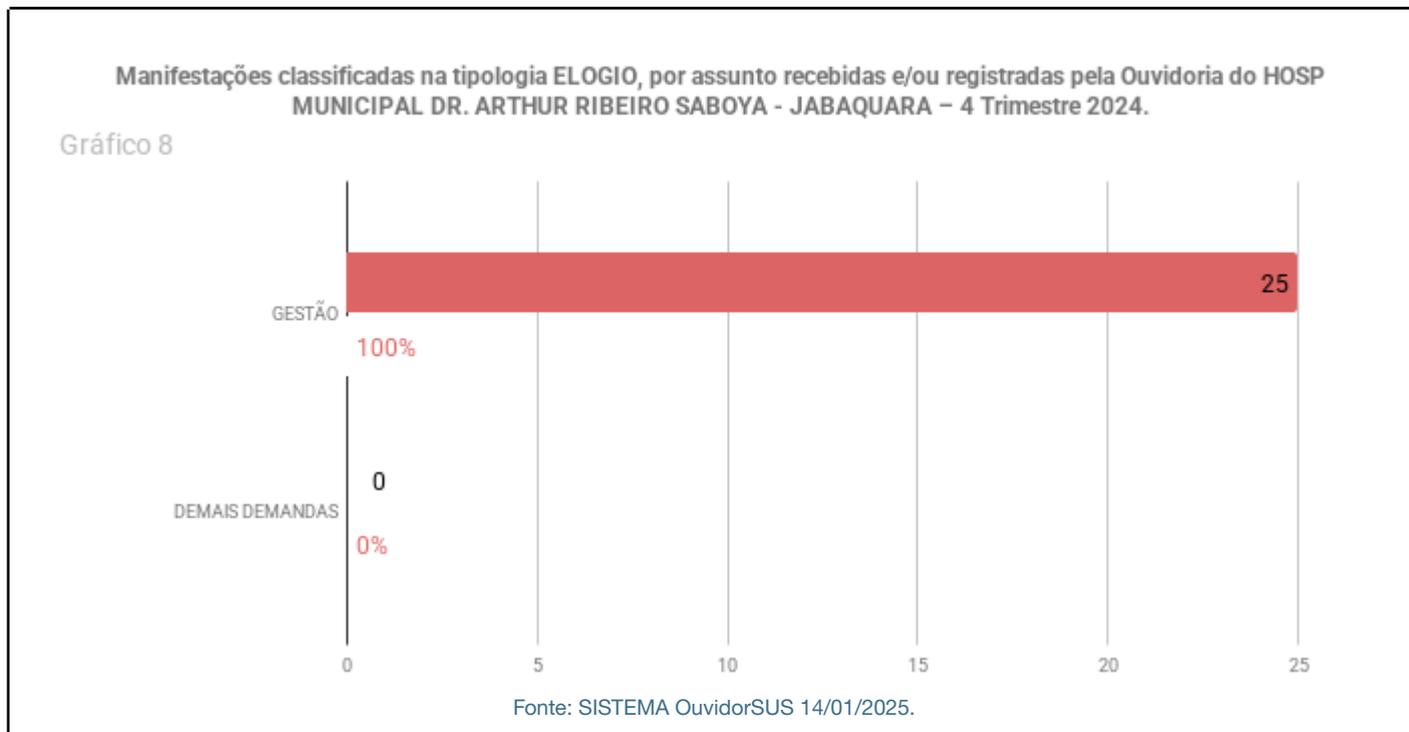
Falta de coberto – 01

Superlotação da unidade (Sala de Decisão Médica I)- 02

Analisando os dados, verificamos que a tipificação “Rotinas e Protocolos” recebeu 09 demandas que poderiam ser inseridas em outros campos, pois temos o mesmo conteúdo sendo inserido em alternativas que apontam a insatisfação de forma clara. Ressaltamos que 07 foram inseridas pelo Canal 156 e 02 pela Ouvidoria Geral do Município/Formulário Web.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **25 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 18% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre é de 08 elogios/mês.



Categoria	Elogio	%
Enfermeiro	01	4%
Equipe Administrativa	02	8%
Equipe De Saúde	16	64%
Médico	04	16%
Técnico Em Enfermagem	01	4%
Total	25	100%

Banco de dados OuvidorSUS 14/01/2025

O 4º Trimestre registrou número de elogios abaixo da média dos últimos trimestres (média de 45 elogios). Porém, enviamos 41 cartas de elogios aos funcionários citados. A Ouvidoria do HMARS tem como Instrução de Trabalho elaborar carta de agradecimento aos funcionários citados nos elogios. Portanto, mesmo quando inserida apenas 01 demanda de elogio contendo vários nomes, elaboramos 01 carta para cada colaborador citado. Esta carta é assinada pelo Diretor Técnico e pela Diretoria de Área, sendo 01 cópia enviada para o prontuário funcional e 01 cópia entregue para o funcionário. Nos casos de elogio à equipe, a carta é fixada no quadro do setor. O Programa Certificado **Gente que Faz o SUS** foi suspenso neste trimestre.

No total do ano, os elogios receberam 180 demandas. Atendemos presencialmente 60% destes usuários e outros 20% via carta e e-mail com retorno ao manifestante. Ressaltamos que ouvimos histórias emocionantes de familiares e pacientes do atendimento prestado pela equipe do hospital e que não podem ser demonstradas apenas em palavras.

O atendimento humanizado, o tratamento individualizado ao paciente e a escuta da equipe fazem a diferença, pois o paciente não se sente um número de leito, mas sim o Sr. (nome do paciente).

Lembramos que a Unidade conta com a parceria da SPDM e os elogios protocolados não diferenciam o sistema de contrato do funcionário.

Todas as demandas de elogios são respondidas e os manifestantes recebem carta de agradecimento via e-mail ou no caso de não possuírem este canal, o agradecimento é realizado presencialmente ou por telefone.

Analisando a planilha acima, verificamos que as categorias que prestam assistência diretamente ao paciente foram as que receberam as maiores porcentagens de elogios. Fazendo uma correlação com as queixas, a justificativa se baseia na mesma teoria da assistência direta ao paciente.

Na entrada da unidade temos, atualmente, um mural de elogios onde fixamos apenas os elogios destinados aos funcionários em geral, com as iniciais do manifestante, respeitando a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Os elogios do mural são trocados a cada mês. O mural é móvel, podendo ser direcionado para diversos setores da unidade.

Abaixo segue foto do mural.



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 - HMARS - DIRETOR TÉCNICO	13	13	100%
AHM - HMARS - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	17	22	77,27%
AHM - HMARS - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	25	38	65,79%
AHM - HMARS - COORDENAÇÃO PRONTO SOCORRO	20	24	83,33%
AHM - HMARS - COORDENAÇÃO DE NEUROCIRURGIA	08	08	100%
AHM - HMARS - DIRETORIA ASSISTENCIAL	04	04	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMARS - COORD. APOIO E DIAGNÓSTICO	03	03	100%
AHM - HMARS - COORDENADOR DO NIR	09	09	100%
AHM - HMARS - COORD. CLI. MÉDICA INTERNAÇÃO	11	12	91,66
AHM - HMARS - COORD. ORTOPEdia	08	08	100%
Total	118	141	83,69

Banco de dados OuvidorSUS 14/01/2025

Diretoria de Enfermagem

Verificamos que a Diretoria de Enfermagem não atingiu a meta estabelecida de 70% de demandas respondidas em até 20 dias.

Segue a justificativa encaminhada da diretoria de enfermagem:

Primeiramente, em nome desta diretoria gostaria de pedir desculpas pela não conformidade em não ter respondido no prazo estipulado, as demandas a nós direcionadas. Reconhecemos a importância de cumprir com os prazos estabelecidos e lamentamos qualquer inconveniente que isso possa ter causado.

A demora no envio das respostas se deu por uma combinação de fatores, incluindo férias de alguns colaboradores, em que seu relato era de grande importância para a apuração dos fatos e assim, resposta mais fidedigna possível.

Atenciosamente

Estamos cientes de que isso não é uma justificativa suficiente, mas estamos tomando medidas para melhorar nossos processos e garantir que situações semelhantes não ocorram no futuro. Estamos comprometidos em aprimorar nossa comunicação e eficiência

Agradecemos pela compreensão e a parceria, e estamos à disposição para quaisquer dúvidas remanescentes.

Atenciosamente,

Reginaldo Carmo dos Santos
Diretor de Enfermagem

Diretoria Administrativa

A Diretoria Administrativa atingiu 77,27% e justificamos que 02 demandas foram relativas a "acompanhante para maiores de 60 anos" nas Salas de Decisões Médica e Cirúrgica do Pronto Socorro. Estas demandas aguardam a realização de reunião de coordenadores para análise e alteração do protocolo estabelecido pela

Unidade. Outra demanda com resposta fora do prazo foi relativa ao Serviço de Ambulância, onde a empresa demorou para enviar suas considerações. Verificamos que após reunião com a sub rede a taxa de devolução passou de 67% para 77.27%.

Ouvidoria HMARS

Atingimos 83,69% de respostas dentro da meta de 20 dias, índice menor que o trimestre anterior (86%). Continuamos a realizar cobranças das sub redes, porém analisando as respostas das demandas finalizadas, verificamos que a qualidade das respostas está cada vez melhor. A resposta deve conter o foco principal da queixa, onde os esclarecimentos dos fatos necessitam estar em linguagem acessível ao usuário, sem termos técnicos que dificultem o entendimento. Percebemos que nas demandas da área assistencial o prontuário é analisado e as respostas são baseadas em dados coletados, bem como as equipes procuram, sempre que possível, o contato presencial com o paciente/familiar.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Recebemos no 4º Trimestre, 141 demandas, todas incluídas na PAQ, e analisadas. As principais dificuldades persistem na inserção nos canais 156 e Web, pois não possuem dados suficientes para apuração dos fatos. Após o recebimento de 02 demandas do 156, desmembramos para outras sub redes e via Web.

Temos encontrado dificuldades no contato telefônico com o manifestante para novo acolhimento e complemento de dados. Outra inadequação é a tipificação incorreta nestes canais.

Na análise do banco de dados conseguimos identificar as inadequações, o que dificulta na análise correta dos dados.

O contato com o manifestante no fechamento e conclusão tem sido outro desafio, pois os usuários não estão atendendo ligações de números desconhecidos.

Realizamos o contato via e-mail, porém nos casos em que não foi inserido este canal, o manifestante não recebe a resposta.

Deixamos a informação de nossos contatos na resposta para possível retorno do manifestante. Lembramos que, por esta unidade ser hospitalar, muitas demandas contêm pacientes ainda internados, o que permite a resposta ser presencial.

Sugerimos que conste na PAQ, a Classificação, pois utilizamos este dado para análise das classificações.

11. Plano de ação

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

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reunião com sub-rede	controle de prazo de resposta	apresentar relatório anual	12/03/24	Coordenadores e Diretoria Técnica e Ouvidora	A iniciar ▾
Reunião com as sub-redes	apresentação do Sistema SIGRC	utilizar apresentação da reunião de Ouvidores SMS	19/03/25	Coordenadores e Diretoria Técnica e Ouvidora	A iniciar ▾
Reunião Diretoria Administrativa	Reunião com empresas Terceirizadas	Sensibilização	Dezembro	Albatroz e Guima	Concluído ▾
Reunião Coordenação P.S.	Avaliação do Plano de ação	Analisar a Planilha	Dezembro	AAG do Pronto Socorro	Concluído ▾

Realizamos reunião com a Diretoria Administrativa e Coordenação do Pronto Socorro para alinhar os prazos de respostas. Verificamos que ambas as sub-redes obtiveram melhora em seus índices.

Com a perspectiva da implantação do Sistema SIGRC, agendamos reunião para apresentar o novo sistema utilizando o material disponível na data.

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
07/10/24	Reunião Mensal do Conselho Gestor	Participação Ouvidoria do HMARS	Marília Galindo
04/11/24	Reunião Mensal do Conselho Gestor	Participação Ouvidoria do HMARS	Marília Galindo
09/12/24	Reunião Mensal do Conselho Gestor	Participação Ouvidoria do HMARS	Marília Galindo
04/10/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos dos 4º alunos da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marília Galindo
11/10/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos dos 4º ano da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marília Galindo
18/10/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos dos 4º ano da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marília Galindo

25/10/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos dos 4º ano da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marília Galindo
01/11/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos dos 4º ano da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marília Galindo
08/11/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos dos 4º ano da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marília Galindo
22/11/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos dos 4º ano da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marília Galindo
De 14/10/24 a 17/10/24	Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitação do novo Sistema Informatizado de PMSP/SMS	Marilia A. Galindo

24/10/24	Programa de Reestruturação e Qualificação da Rede Hospitalar e de Atenção Especializada da cidade de São Paulo	Continuidade dos investimentos na Saúde – Secretário Municipal da Saúde – Dr. Luiz Carlos Zamarco	Marilia A. Galindo
----------	--	---	--------------------

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2024, transcorreu com redução no número de demandas registradas no Sistema Ouvidor SUS. A rotina na Unidade manteve-se intensa, especialmente na Clínica Médica, com destaque para as Salas de Decisões Médicas e Cirúrgicas. A Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), atuaram como mediadores em situações em que familiares recorreram a esses setores, predominantemente com pedidos de vaga em enfermaria e/ou UTI.

O giro de leitos no Pronto Socorro (Salas de Decisões Médica e Cirúrgica) depende da liberação de leitos nas enfermarias. No entanto, recebemos casos de alta complexidade que exigem longos períodos de internação. Além disso, até a primeira quinzena de dezembro, havia 26 casos sociais em acompanhamento pelo Serviço Social. Esses pacientes já possuem alta hospitalar, mas aguardam resoluções de questões judiciais ou familiares. Porém, esses leitos se mantêm retidos, e isto impacta o fluxo interno de pacientes.

Ao analisarmos os dados, observamos que temos atendido usuários insatisfeitos com a superlotação da unidade. Porém, as planilhas apontam diversos problemas decorrentes desta superlotação e indicam insatisfações e problemas com a equipe de saúde, principalmente médicos e enfermeiros.

Dentro dos atendimentos presenciais, com acolhimento e escuta qualificada, identificamos as solicitações de transferências internas e externas, contato médico, acompanhamento de maiores de 60 anos nas Salas de Decisões Médica e Cirúrgica e as insatisfações citadas acima, como decorrentes da superlotação da Unidade.

Outro fator gerador de queixas, identificado nos atendimentos, são as eventuais falhas de comunicação entre as equipes e os usuários, e também podemos contabilizar estas dificuldades de comunicação como decorrentes da superlotação.

A Ouvidoria do HMARS foi responsável pela tabulação da Pesquisa de Satisfação do Usuário, conduzida pelo Sr. Fabiano Vasconcellos Ribeiro, que realiza a inserção e tabulação dos dados coletados. Em dezembro/24 a pesquisa passou a ser do escopo do Escritório de Qualidade HMARS. Fechamos o ano de 2024 enviando a Planilha Anual.

Os resultados foram mensalmente encaminhados ao setor de Qualidade e à Secretaria Municipal da Saúde. No 4º trimestre, a Unidade recebeu avaliação positiva nas pesquisas de satisfação.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria Hospitalar tem características específicas, de acordo com o perfil que a Unidade apresenta. O HMARS é uma unidade de referência para traumas, clínica médica e demais especialidades.

Recebendo apenas casos de alta e média complexidade, o tempo de permanência de internação se torna maior, o que contribui para o surgimento de insatisfações em relação à assistência prestada. A equipe de Ouvidoria do HMARS, que acolhe e encaminha as demandas dos usuários, trabalha com objetivo de minimizar as insatisfações que os usuários apresentam, atuando com toda a equipe multiprofissional.

Neste trimestre, alteramos protocolos/rotinas administrativas internas em decorrência de demandas de Ouvidoria e do S.A.U. Reunimos os coordenadores das áreas envolvidas para analisar e estabelecer protocolos que atendam às necessidades trazidas pelos munícipes.

A Ouvidoria do HMARS é uma unidade de intermediação do acesso dos usuários com os serviços prestados pelo hospital. Intermediar as relações entre os usuários e o hospital, assegurando o equilíbrio e a qualidade da comunicação entre os envolvidos.

Buscamos garantir que o usuário se sinta ouvido, e tenha segurança de que suas observações serão analisadas/apuradas e devidamente respondidas. Até o momento, alcançamos uma taxa de 82,27% de respostas dentro do prazo previsto. Entretanto, reconhecemos que é necessário melhorar, e estamos comprometidos em intensificar esforços junto às sub-redes para que todos atinjam as metas de resposta no prazo.

No 4º trimestre de 2024, o HMARS realizou 2.542 internações, sem registrar o volume de atendimentos de ambulatório, exames laboratoriais e de imagem, que também geram demandas para a Ouvidoria.

Total de internações na Unidade no 4º Trimestre – 2594 pacientes

Total de internações na unidade no 4º Trimestre – 2594 pacientes

Reclamações: 85 – 3,284%

Elogios: 25 - 0,97%

Solicitações: 28 – 1,80%

Retrospectiva Anual

Apresentação da Diretoria Técnica - Anual/24 ao Conselho Gestor/fevereiro- 25/Escritório de Qualidade

Produção Cirúrgica HMARS – 2024

ESPECIALIDADES		MESES														TOTAL	MÉDIA MENSAL										
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ														
		E	U	E	U	E	U	E	U	E	U	E	U	E	U	E	U	E	U								
POR ESPECIALIDADE	BUCO MAXILO FACIAL	10	7	12	2	18	1	13	2	12	6	13	4	14	5	12	4	8	0	10	8	11	3	10	5	190	8
	CIRURGIA GERAL	27	52	27	51	14	57	21	55	22	61	24	51	25	67	36	44	27	46	23	47	20	57	20	51	925	39
	CIRURGIA PLÁSTICA	9	0	11	1	7	1	13	1	10	0	15	0	11	0	11	1	9	1	5	0	7	0	8	1	122	5
	NEUROCIRURGIA	8	14	8	16	8	5	7	15	9	10	10	17	8	16	11	9	9	13	11	15	8	19	5	18	269	11
	ENDOSCOPIA	43	11	35	14	39	4	25	13	22	14	21	13	31	20	18	11	34	11	59	10	28	11	46	18	551	23
	ORTOPEDIA	92	49	104	39	126	41	111	38	101	46	100	45	104	41	104	43	94	34	99	24	91	36	104	41	1.711	71
	CAPTAÇÃO DE ÓRGÃOS	0	1	0	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1	0	4	0	1	0	4	0	1	0	1	19	1
	GINECOLOGIA	5	0	2	0	3	1	2	0	3	1	3	2	1	0	4	2	6	0	6	1	3	1	4	2	52	2
	UROLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	VASCULAR	2	11	2	10	1	14	0	24	2	12	2	11	0	7	2	4	0	7	0	5	1	8	0	11	136	6

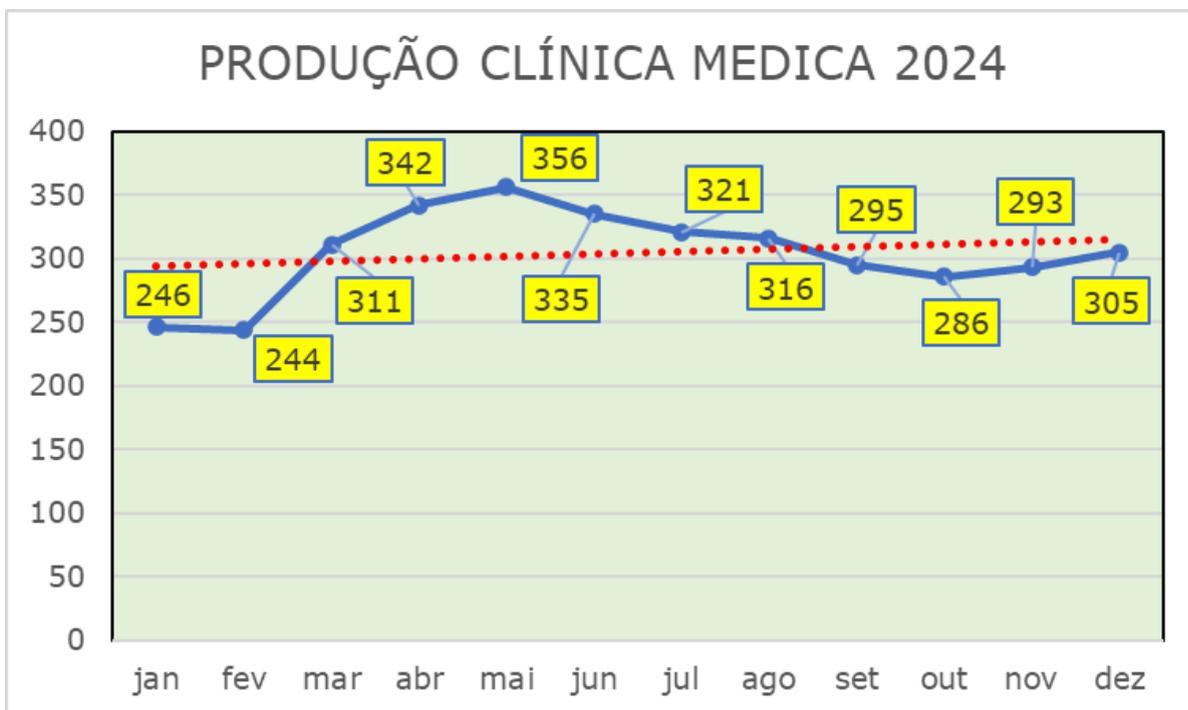
TOTAL	19	14	20	13	21	12	19	14	18	15	18	14	19	15	20	12	18	11	21	11	16	13	19	14	3.975	166
	6	5	1	3	6	6	2	9	1	2	8	4	2	7	3	2	7	3	3	4	9	6	8	8		

Escritório de Qualidade HMARS/14/01/25

Analisando as demandas, verificamos que as solicitações de cirurgia se referem a espera para a realização do procedimento, de acordo com a disponibilidade da agenda, pois a produção nas especialidades foi de 3975, com média mensal de 166 cirurgias. Ressaltamos que as cirurgias de urgência representam 41% dos procedimentos cirúrgicos realizados.

As cirurgias consideradas eletivas (59%), nesta unidade estão concentradas em pacientes internados que podem aguardar a agenda cirúrgica.

Produção da Clínica Médica

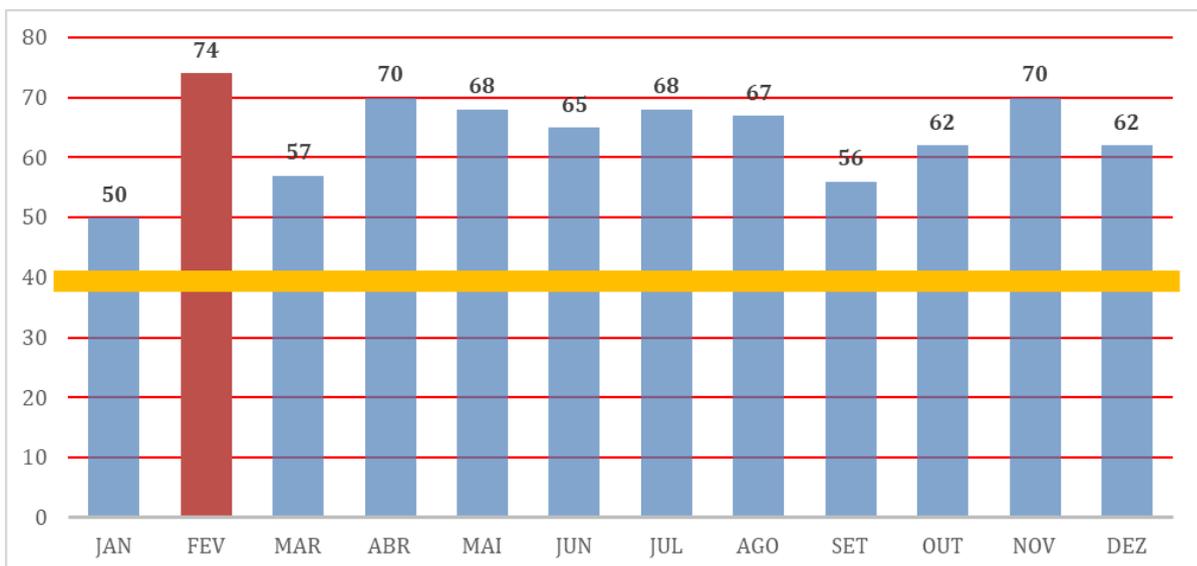


Escritório de Qualidade HMARS/14/01/25

Analisando a produção da Clínica Médica da Unidade constatamos que a

O aumento foi progressivo durante o ano de 2024, a partir de março. O total de atendimento desta clínica foi de 3650, com média mensal de 304,17. Salientando que todos os pacientes desta clínica passaram pelas Salas de Decisões Médica I e II, gerando as demandas de insatisfações com a superlotação, já analisadas neste relatório.

Produção Pronto Socorro 2024



Escritório de Qualidade HMARS/14/01/25

NO ANO DE 2024 A MÉDIA DE PACIENTES INTERNADOS NO PRONTO SOCORRO FOI DE 71 PACIENTES

Capacidade de leitos no P.S. - 40 leitos

Permanecendo durante o ano de 2024 com atendimento de pacientes acima da capacidade, as insatisfações neste setor aumentaram.

As Salas de Decisões Clínica e Cirurgia acomodam os pacientes de acordo com a especialidade e a disponibilidade de leitos, estando em superlotação e com Plano de Capacidade Plena em nível III, em todos os 3 Huddle diários.

Neste cenário buscamos atingir as expectativas dos usuários, principalmente em relação a hotelaria. As equipes assistenciais estão dimensionadas para o atendimento nestas salas, porém as dificuldades para a assistência humanizada são desafiadoras.

A Ouvidoria e o SAU, nos auxiliam nesta tarefa de ouvir, captar sugestões, elaborar indicadores para melhor assistência ao paciente.

Comparando os números de demandas com o número de pacientes internados neste período temos:

Reclamações: 321 - 3,14%

Solicitações: 95 - 0,93%

Elogios: 180 - 1,76%

Denúncias: 15 - 0,15%

Sugestões: 11 - 0,11%

Dr. Francisco de Salles Collet e Silva

Diretor Técnico

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

16. Siglário

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

- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- 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>

