

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSES DEUTSCH - M. BOI
MIRIM



Unidade: Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim
Endereço: Estrada do M'Boi Mirim, 5203 - Jardim Angela, São Paulo -
SP, 04939-003

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 DR. MOYSES DEUTSCH - M. BOI MIRIM

Diretor Técnico: Luana Llagostera Sillano Gentil

Ouvidora: Camila Costa Bosco

Equipe de Ouvidoria:

Alessandra Marques

Matheus Falcão

Nicolly Oliveira

Pedro 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	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	8
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	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	25
15. Glossário	26
16. Siglário	27
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

Inaugurado no dia 08 de abril de 2008, o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim nasceu com a finalidade de dar suporte e fortalecer a rede básica de saúde na região do M'Boi Mirim (zona sul), composta pelos bairros do Jardim Ângela e Jardim São Luiz, além de parte do Capão Redondo. O Hospital atende a uma população estimada em 1 milhão de habitantes.

O Hospital M'boi Mirim disponibiliza atendimento secundário para as clínicas: médica, cirúrgica, obstétrica, ortopédica, pediátrica, psiquiátrica e domiciliar, para as especialidades de nefrologia/diálise, neurologia, cardiologia/marcapasso, cuidados paliativos, urologia, cirurgia vascular, tele neurocirurgia e rádio intervenção.

Estão instalados 61 leitos para a emergência adulto, 43 para a emergência materno infantil, 234 para as enfermarias adulto, pediátrica, obstétrica e de saúde mental, 92 para as UTIs adulto, pediátrica e neonatal e 200 para atendimento domiciliar. No entanto, devido à demanda, os leitos em operação das enfermarias e emergências podem ser expandidos para comportar os pacientes excedentes, uma vez que o M'boi Mirim é um Hospital de portas abertas.

A taxa média de ocupação da unidade no 4º trimestre foi de 111%, evidenciando a alta demanda e a adaptabilidade dos setores de internação. No acumulado de 2024, a taxa média de ocupação hospitalar foi de 114,5%.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

Neste trimestre, 52.765 atendimentos foram contabilizados pelo NEP (Núcleo de Epidemiologia). Sendo 7.385 internações, 1.102 tomografias e ultrassons agendadas pela rede básica e 44.278 atendimentos ambulatoriais e de urgência.

De outubro a dezembro de 2024 foram registradas 66 queixas, o que representa 1,25 queixas a cada 1.000 atendimentos, simbolizando uma diminuição de 30,5% em comparação ao último trimestre (1,8).

No ano de 2024, foram contabilizados 223.740 atendimentos pelo NEP, e 403 queixas pela equipe de Ouvidoria, ou seja, a cada mil atendimentos foram registradas 1,8 reclamações. Em comparação ao ano de 2023, tivemos uma queda de 16,28%, pois naquele ano foram registradas 2,15 queixas/mil.

As Coordenações mais elogiadas em 2024 foram as áreas assistenciais materno e infantil, com 20% dos feedbacks positivos, enfermaria anexa e centro cirúrgico com 16,74% e UTI adulto com 14,85%.

Já os maiores ofensores foram a clínica médica dos setores de internação com 12,9%, a equipe assistencial do pronto socorro e emergência com 12,66% e a equipe de clínica médica do pronto socorro e emergência com 11,17% dos feedbacks negativos.

2.1. Panorama Geral do Trimestre

As reuniões mensais realizadas para discussão de planos de ação baseadas no NPS, a preparação para o Planetree e ONA, encontros de líderes, reuniões com os Conselhos Gestor e Consultivo resultaram nas ações de melhoria a seguir:

- Implementação do modelo fast track, com o objetivo de otimizar o fluxo de pacientes, identificando na triagem aqueles que possuem menos gravidade e os direcionando a um médico específico para estes atendimentos. Este processo foi concluído em out/24
- Levantamento do mobiliário inadequado para o uso do acompanhante nos setores de pediatria e solicitação de troca para garantir acomodação adequada dos pacientes e seus acompanhantes. Este processo foi concluído em out/24
- Em dezembro ocorreu a auditoria ONA, onde todos os processos e documentos das unidades foram avaliados e após um extenso processo de análises e apresentações, fomos recertificados como um Hospital ONA 3.

2.2. Retrospectiva 2024

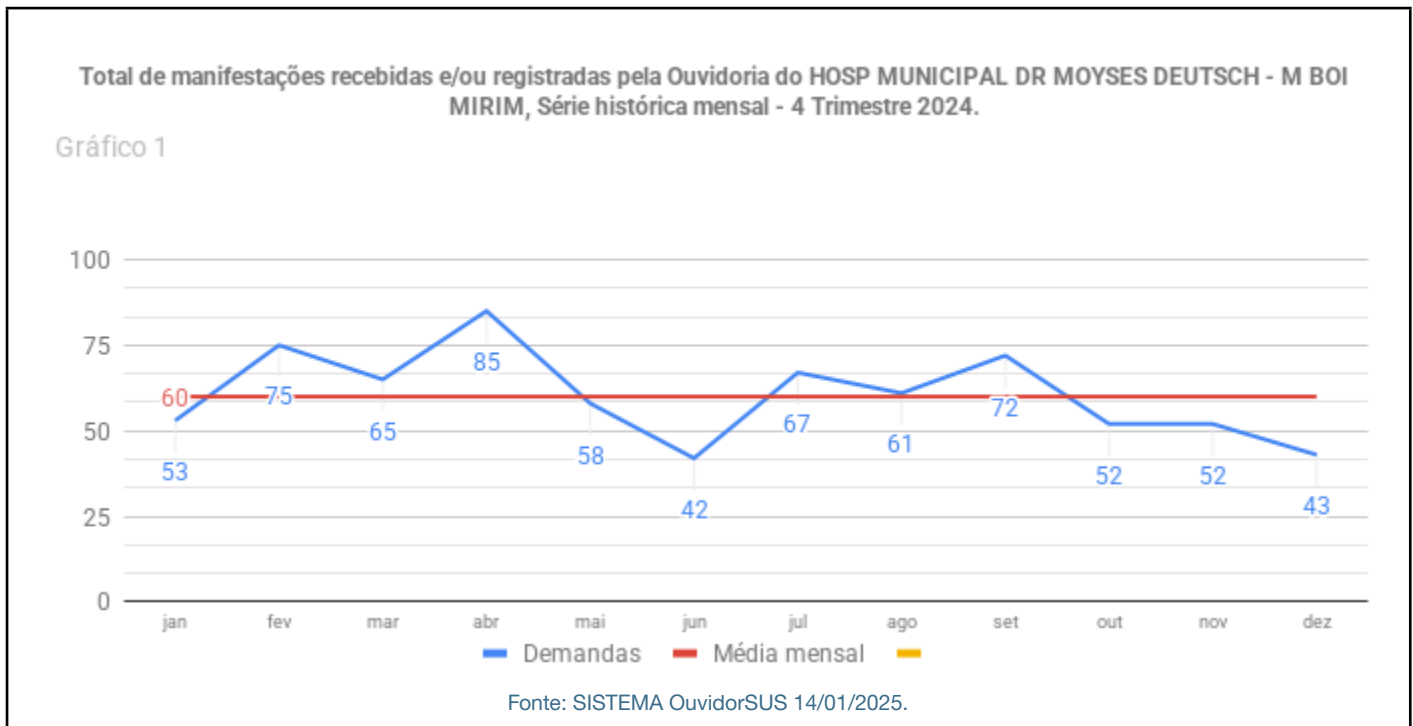
Sobre o ano de 2024, trazemos acontecimentos pontuais bastante relevantes para a unidade, tais como:

- O Hospital M'Boi Mirim completou 16 anos no dia 08/04/2024.
- No dia 27/06/2024 ocorreu o lançamento do protocolo de atendimento às pessoas transgênero.
- Eleição do novo conselho gestor, cuja votação ocorreu no dia 29/06/2024 e o anúncio oficial dos eleitos no dia 08/07/2024.
- Em Abril, foram retiradas as caixas de sugestões, presentes em todos os andares do Hospital, por conta da PORTARIA 333/2022-SMS.G, e assim, fortalecemos apenas os canais oficiais da Ouvidoria.
- Em abril iniciamos o processo de cobrança e atualização das caixas de cada Coordenação, saindo de 64% de reclamações /solicitações respondidas em até 20 dias no segundo trimestre, para 89% no quarto trimestre.
- No terceiro trimestre atingimos pela primeira vez a nota regular no Reclame Aqui e tivemos um discreto aumento nas avaliações Google, de 3.6 para 3.7, também foram excluídos os perfis duplicados, que descentralizaram este canal de atendimento.
- Em outubro houve a instalação de monitores que informam o tempo médio de espera de cada clínica e classificação de risco, oferecendo ao paciente a possibilidade de escolha consciente, sobre aguardar atendimento ou procurar outro serviço.
- Em outubro foi feita a implementação do modelo fast track com o objetivo de otimizar o fluxo de pacientes, identificando na

triagem aqueles que possuem menos gravidade e direcionando para um médico específico para estes atendimentos.

- No terceiro trimestre deste ano iniciamos visitas para pacientes internados acima de 12h no setor de Medicação, com o objetivo de informá-los sobre as transferências e ouví-los caso tenham queixas, essas visitas são relatadas durante a reunião geral da gestão (Safety), para que os gestores tenham ciência sobre as necessidades dos pacientes.
- Em outubro iniciamos as visitas à beira leito, com o intuito de antever possíveis descontentamentos e informar os munícipes sobre a pesquisa NPS, enviada por SMS após a alta. Durante estas visitas, os pacientes são questionados sobre conforto e qualidade do atendimento. A partir das respostas, as áreas são notificadas sobre possíveis oportunidades de melhoria. Também é ofertado o acesso aos resultados de exame e receituário das últimas 24h, para que paciente e acompanhante tenham participação no cuidado.
- Em dezembro, o Hospital foi aprovado no processo de avaliação ONA, e assim, a unidade mantém a certificação ONA 3.

3. Número de manifestações – Série histórica



Foram registradas 147 manifestações neste trimestre, o que representa uma diminuição de 26% em relação ao último trimestre (199). Este número acompanha a queda na taxa de ocupação hospitalar, sendo 113% em média entre os meses de julho, agosto e setembro/24 e 111% neste trimestre.

Ao longo do ano, observamos uma alta variabilidade para além da média de registros mensais (60).

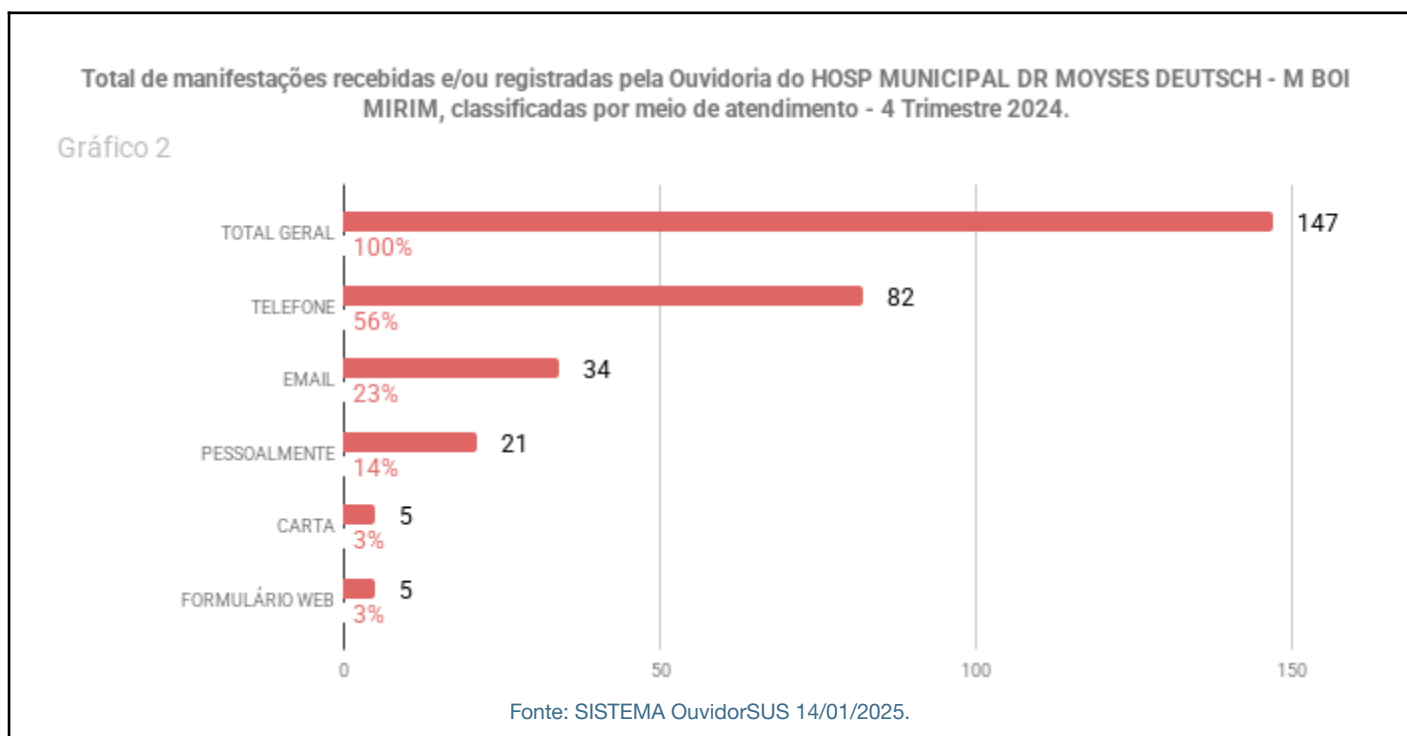
No mês de abril, houve um aumento de 41,6% no número de demandas em relação à média mensal, podendo-se relacionar a sazonalidade de doenças respiratórias, que causa o aumento da taxa de ocupação hospitalar (114,5% na média mensal / 121,2% em abril) e consequentemente eleva o número de acionamentos da equipe de Ouvidoria.

Este aumento não se manteve nos meses de maio e junho, que foram os meses de maior queda no número de manifestações, por conta da retirada dos folhetos como canal oficial de comunicação, por determinação da SMS.

Nos meses seguintes as demandas registradas se mantiveram próximas à média, com a disseminação dos canais oficiais que substituíram o uso dos folhetos.

Houve uma queda acentuada em dezembro, que por se tratar de um mês com extenso período de festas, reduz tanto a escala de trabalho da Ouvidoria quanto a procura dos munícipes.

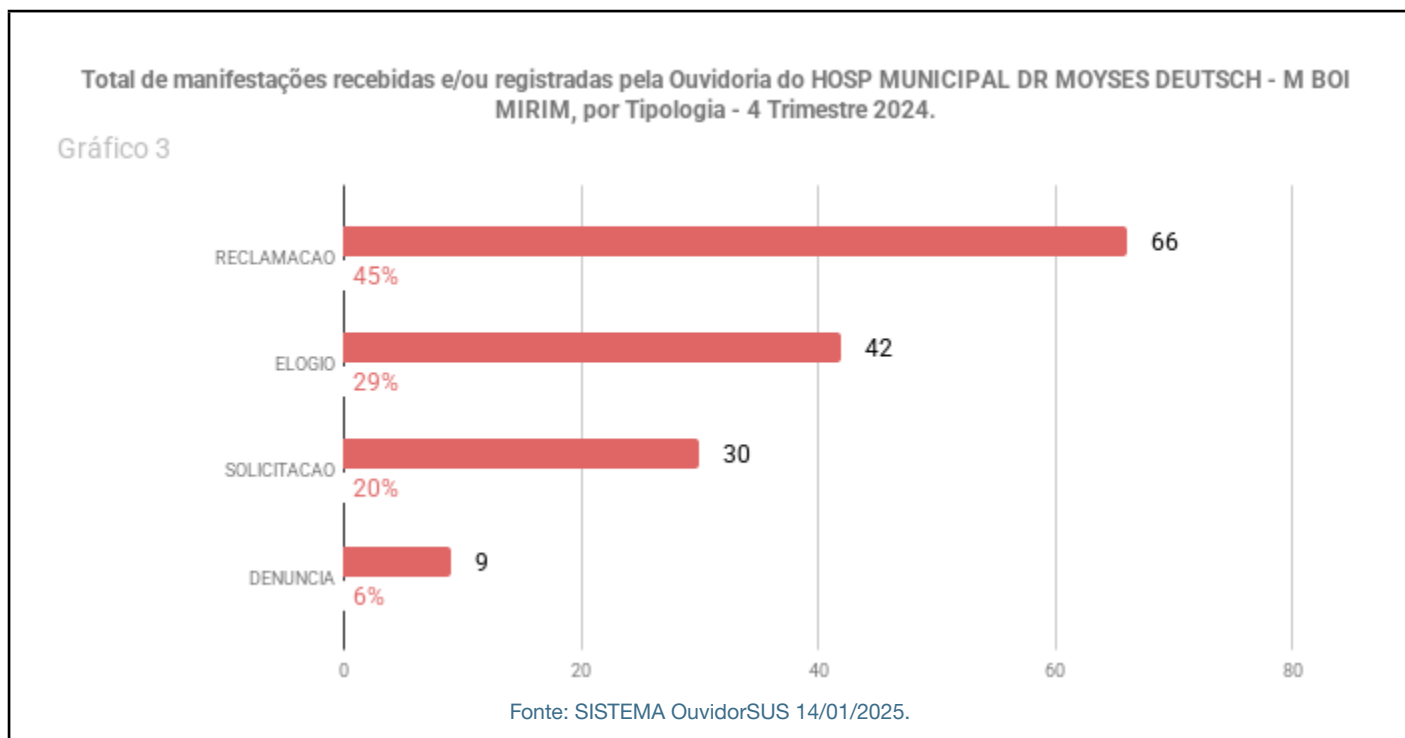
4. Meios de atendimento



Neste trimestre, os atendimentos presenciais caíram 10% em relação ao último período analisado (24%), dando espaço ao atendimento via e-mail, que se tornou o segundo canal de atendimento mais utilizado.

Em geral, todos os canais de atendimento tiveram queda no número absoluto de acionamentos em relação aos meses de julho, agosto e setembro, podendo-se atribuir ao período de festas, como citado anteriormente.

5. Classificação das manifestações



Neste trimestre, o número de reclamações permaneceu sendo o maior motivo de acionamentos da equipe de Ouvidoria, com 45% das manifestações. No entanto, houve uma queda de 8% em relação ao último trimestre.

Já as solicitações aumentaram em 7%, o que representa uma mudança no posicionamento dos munícipes perante às expectativas no atendimento da Ouvidoria. Além disso, o número de elogios sofreu uma leve queda de 3% em relação ao último período analisado.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Foram registradas 30 solicitações no 4º trimestre, o que corresponde a 20% do total de manifestações.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (90%), seguido por gestão (7%).

No gráfico **5** estão detalhadas as classificações específicas, 52% são relativos a cirurgia e 30% a transferência de paciente.

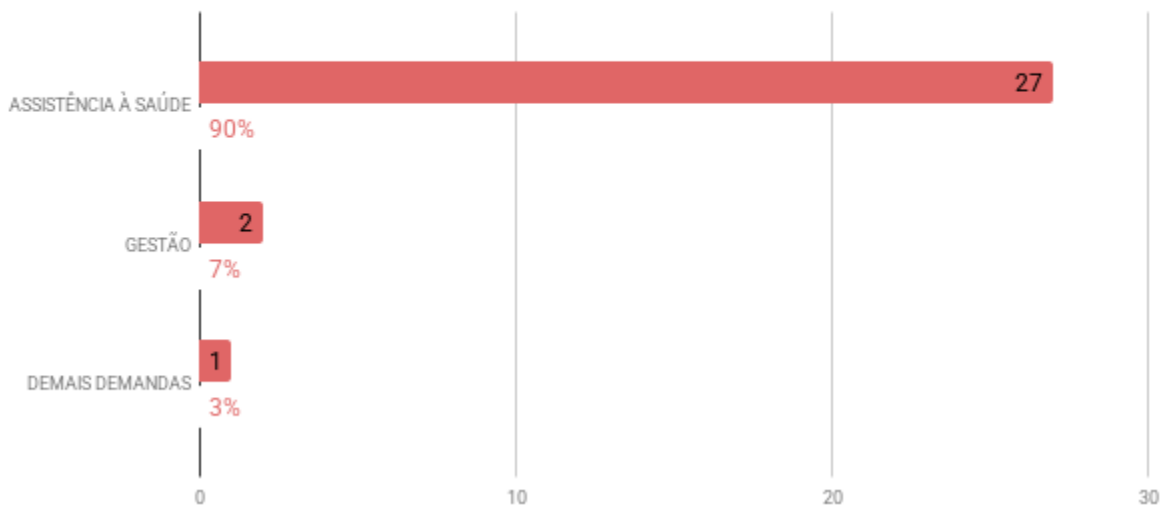
Em comparação ao 3º trimestre, o número de solicitações referentes a cirurgia tiveram um aumento de 19%, este aumento está ligado ao

período de recesso, quando o número de cirurgias eletivas realizadas é reduzido.

Já as solicitações de transferência de paciente sequer foram citadas no último trimestre, este aumento decorre das solicitações de vaga externa, visando a redução da superlotação hospitalar.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 4 Trimestre 2024.

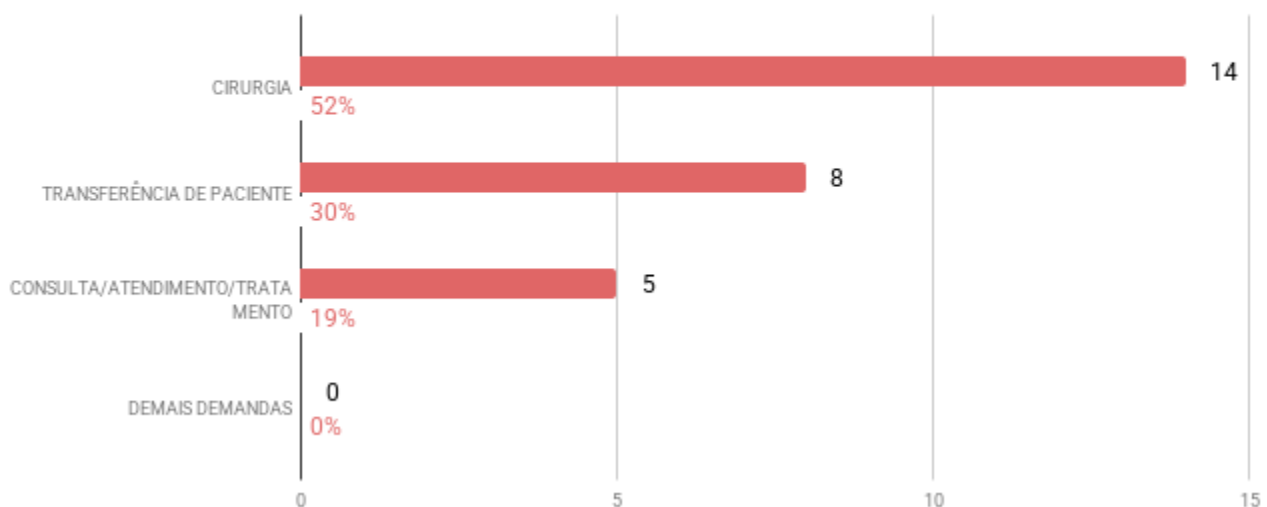
Gráfico 4



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 MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Foram registradas 66 reclamações, totalizando 45% do total de manifestações, o que demonstra uma queda de 37% no número de queixas em relação ao trimestre anterior.

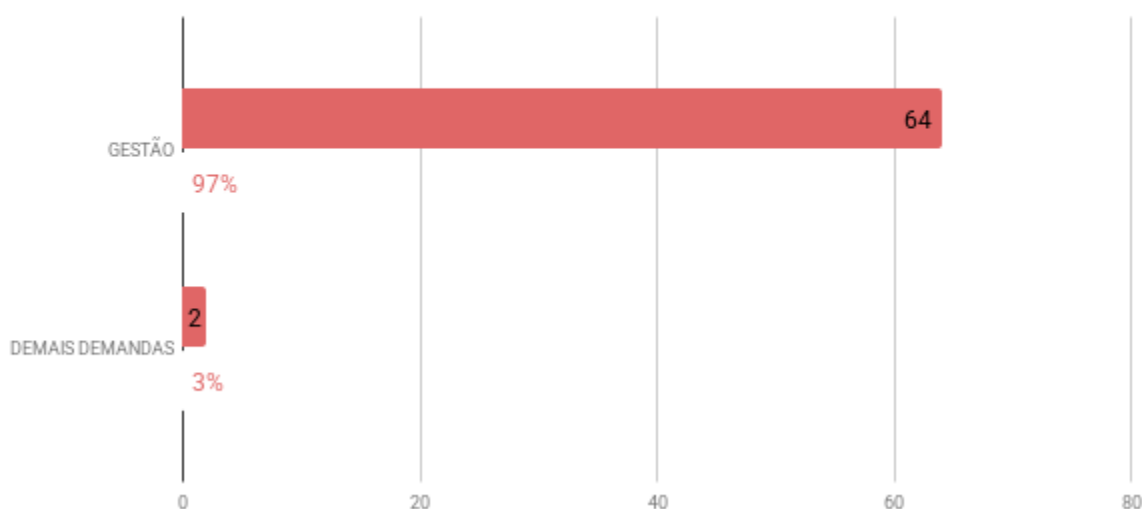
Das 66 queixas registradas, 97% referem-se à gestão. No gráfico 7, são demonstrados os assuntos mais recorrentes dentre as reclamações, sendo recursos humanos (52%) e estabelecimento de saúde (48%) os maiores ofensores.

A área com o maior número de queixas foi a clínica médica do pronto socorro, com 21,2% das demandas, seguida pela obstetrícia com 12%.

Em comparação ao último trimestre, tivemos um aumento de 9% nas queixas relacionadas ao estabelecimento de saúde, tais queixas referem-se à condutas, rotinas e protocolos da unidade. Cerca de 24,4% destas reclamações citavam insatisfações com a conduta médica e 10,61% com a conduta de enfermagem.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM – 4 Trimestre 2024.

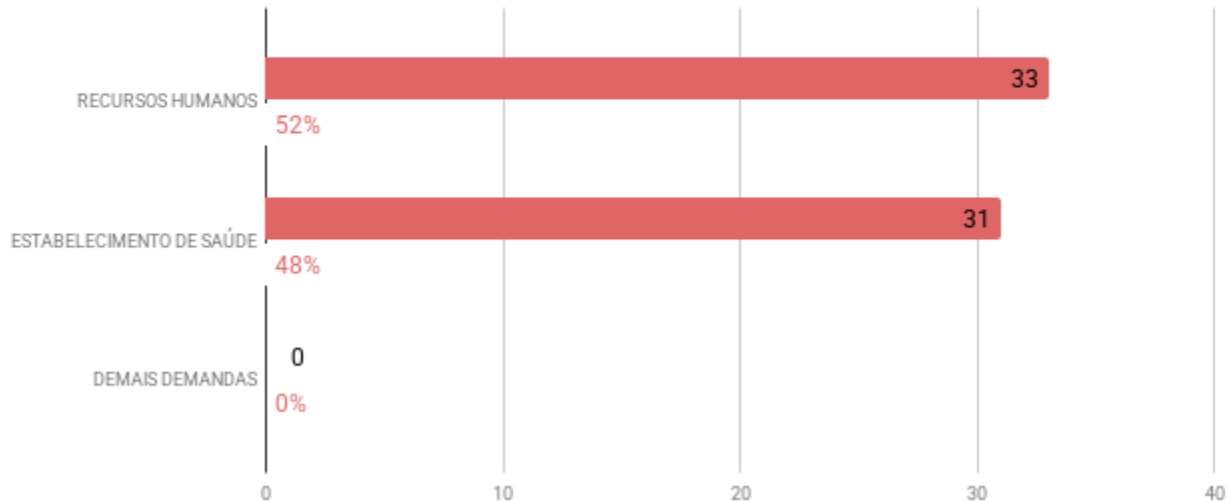
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

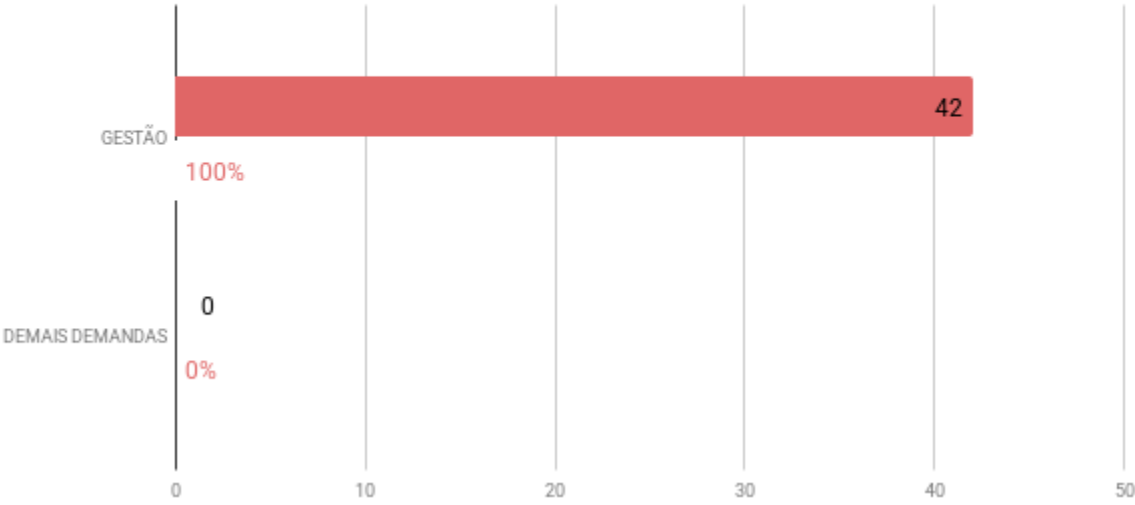
No quarto trimestre de 2024, foram registrados 42 elogios, o que representa 29% do total de *feedbacks* recebidos. Conforme ilustrado no Gráfico 8, todas as demandas de elogio abordaram exclusivamente o tema Gestão, totalizando 100%.

Os elogios foram direcionados a colaboradores, destacando-se a equipe assistencial da área cirúrgica como a mais valorizada, recebendo 30,43% dos comentários positivos. Em seguida, a equipe assistencial materno infantil com 14,13% dos elogios. Notavelmente, a área cirúrgica/assistencial foi o setor que mais recebeu reconhecimento.

Todos os colaboradores mencionados nos elogios receberam uma carta de agradecimento nominal, reconhecendo suas contribuições e esforços.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP
MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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 - HMMDMBOI - COORDENADORIA NIR	11	11	100%
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA MELHOR EM CASA	1	5	20%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CIRURGIA GINECOLÓGICA	3	4	75%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CLINICA MÉDICA - INTERNAÇÃO	2	2	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE INTERNAÇÃO	3	3	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE PRONTO SOCORRO	9	9	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE UTI	1	2	50%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM MATERNO INFANTIL	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE EXPERIÊNCIA EM SAÚDE	3	4	75%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE HOTELARIA	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE IMAGEM	2	2	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ORTOPEDIA	10	10	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE PEDIATRIA	4	4	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE UTI ADULTO	2	2	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ENFERMAGEM C CIRÚRGICO	6	6	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA DE EMERGÊNCIA	17	17	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA PSIQUIATRIA	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA CIRURGIA GERAL	16	19	84%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA MATERNIDADE E CPH	8	8	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA UTI NEONATAL/UCIN	1	1	100%
HOSPITAL MUNICIPAL MOYSES DEUSTSCH	3	4	75%
Total	103	116	89%

Foram recebidas 116 reclamações/solicitações neste período, e destas, 103 foram respondidas em até 20 dias, totalizando 89% das demandas respondidas em momento oportuno. Ou seja, neste trimestre alcançamos a meta de 80%.

Continuamos com o padrão de trabalho implementado em abr/24, com envio semanal de atualizações de status da caixa de cada gestor. No segundo trimestre, quando iniciamos este processo, apenas 66% das demandas foram respondidas dentro do prazo, no terceiro trimestre foram 71%, e neste, foram 89%, o que evidencia a efetividade do método adotado.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Foram recebidas 57 demandas via SMS (156) no quarto trimestre de 2024, todas as demandas foram avaliadas dentro do mesmo período e foram encontradas 4 oportunidades de melhorias, sendo 3 demandas com falhas na identificação do paciente e 1 recebida por engano, pois se tratava de outra unidade.

Como sugestão de melhoria, recomendamos o uso do sistema SIGA Saúde para identificar a unidade de tratamento do paciente. Sobre identificação, recomendamos o uso da tríplice conferência. Assim, teremos mais facilidade em localizar o munícipe em nosso sistema.

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
Fast track (processo de medicação rápida para pacientes menos complexos)	Trazer agilidade para o atendimento de pacientes menos graves e reduzir filas	Identificando na triagem o nível de gravidade do paciente e direcionando para um médico específico para este tipo de atendimento	Diariamente	Equipe assistencial de triagem e médico clínico do P.S.	Concluído ▾
Instalação de TVs para avisar sobre os tempos de espera de cada especialidade	Informar o usuário sobre o cenário do P.S.	Instalação de TVs com acesso às filas de espera, para cálculo do tempo médio de atendimento	Diariamente	Equipe de T.I.	Concluído ▾
Treinamento de comunicação não violenta para equipe médica e assistencial.	Melhorar a comunicação e acolhimento	Treinamento	10/12/24 à 27/12/24	Coordenação Assistencial de Pediatria e Materno Infantil	Concluído ▾

Remanejamento da equipe de orientadores ao público para que sempre fique um colaborador no Totem da Recepção de Internação	Para auxiliar os pacientes e familiares, sobre dúvidas recorrentes e entrega de senhas corretas	Remanejamento de escala	Diariamente	Coordenação de Experiência em Saúde	Concluído ▾
--	---	-------------------------	-------------	-------------------------------------	-------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
24/10/2024	Reunião Conselho Gestor	Prestação de contas e interação com o Conselho	Gestão Hospitalar, Conselheiros, convidados e Ouvidoria
29/10/2024	Reunião mensal NPS	Discutir as notas e ações de melhoria a partir da pesquisa NPS	Gestão Hospitalar, Ouvidoria e áreas envolvidas
12/11/2024	Simpósio de Cuidados Paliativos	Exposição da equipe de Cuidados Paliativos	Reunião aberta as unidades básicas e colaboradores
19/11/2024	Reunião conselho consultivo	Discussão sobre novos fluxos e projetos com a participação de membros da comunidade	Conselho Consultivo e Experiência em Saúde
16/12/2024	Apresentação Certificação ONA	Apresentação dos dados da Experiência em Saúde para recertificação	Gestão Hospitalar e banca avaliadora

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste trimestre fomos desafiados e agraciados com a recertificação ONA. Observamos melhorias importantes em pontos que costumavam ser de atenção, como a queda de 37% no número de queixas e a superação da meta no tempo de resposta do gestor, com 89% das queixas e solicitações respondidas em até 20 dias.

Ainda assim, identificamos pontos de melhoria em nosso atendimento, pois houve um aumento 9% nas queixas relacionadas ao estabelecimento de saúde, referindo-se às condutas, rotinas e protocolos do Hospital. Tais reclamações estão diretamente ligadas às altas taxas de ocupação da unidade, que certamente prejudicam a experiência do usuário e a rotina de trabalho dos colaboradores.

A Ouvidoria se posiciona como um agente de transformação, promovendo uma gestão flexível que busca não apenas a satisfação do cliente, mas também a melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A região sul de São Paulo enfrenta um desafio significativo relacionado à superlotação nas unidades de pronto atendimento, resultado do desequilíbrio entre a demanda e a capacidade de atendimento.

Entretanto, no quarto trimestre de 2024, observamos uma queda de 37% no número de queixas registradas em comparação ao trimestre anterior. Esse resultado destaca o empenho das equipes em aprimorar a qualidade da experiência do paciente, mesmo operando em um cenário de elevada taxa média de ocupação, que é de 111%.

Além disso, a taxa de queixas por mil atendimentos apresentou uma leve redução, passando de 0,19% para 0,18%, mantendo a unidade dentro da meta estabelecida pela série histórica, que é de 0,2%.

Embora haja espaço para melhorias nos prazos de resolução de queixas (SLA), é importante ressaltar um aumento de 5% no número de demandas respondidas em até 20 dias em comparação com o trimestre anterior, e um incremento de 14,4% em relação ao período anterior à implementação do fluxo de atualizações de status.

Dra. Luana Llagostera Sillano Gentil, Diretora Técnica.

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.



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>

