

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE PROF. MÁRIO
DEGNI



Unidade: Hospital Municipal e Maternidade Professor Mário Degni
Endereço: Rua Lucas de Leyde, 257 - Vila Antônio

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, 29p.

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 e Maternidade Prof. Mário Degni

Diretora Técnica

Greice Aparecida Chetta de Klerk

Ouvidor

Vinicius Alves dos Santos

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	6
2.1. Panorama Geral do Trimestre	6
2.2. Retrospectiva 2024	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal e Maternidade Prof. Mário Degni foi inaugurado há 33 anos, sendo conhecido pela população local como "Hospital Sarah".

Historicamente é reconhecido como referência em maternidade no município, tratando gestações de alto risco, casos de violência sexual e aborto legal. O hospital também acolhe pacientes transexuais e realiza o procedimento de mastectomia, com os funcionários capacitados para trabalhar com a população LGBTQIA+.

Sendo o único hospital da região sudoeste, situa-se em uma área de cerca de 56,1km². Aproximadamente 500 mil pessoas habitam a região abrangida pelo hospital, fazendo com que o mesmo receba um grande fluxo de munícipes de bairros vizinhos, como Lapa, Pinheiros, região de Raposo Tavares, bem como de municípios vizinhos, como Osasco e Cotia.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Durante o 4º trimestre de 2024, recebemos 56 manifestações, número condizente com o porte do hospital e com a média dos outros trimestres. Em um breve retrospecto, observamos que no 3º trimestre recebemos 47 manifestações e no 2º trimestre recebemos 49 manifestações.

Verificamos aumento no quantitativo de reclamações, sendo 39 neste trimestre e 30 no trimestre anterior. Houve estabilidade no quantitativo de elogios, sendo 11 neste trimestre e 11 no trimestre anterior. Tivemos diminuição no número de solicitações, onde recebemos 6 no 3º trimestre e somente 2 neste trimestre.

Entre as principais queixas, temos relatos quanto ao relacionamento interpessoal e conduta entre profissionais e pacientes; bem como apontamentos para demora no atendimento ginecológico e na ausência de conforto para pacientes e acompanhantes.

2.2. Retrospectiva 2024

Quando analisamos o ano de 2024, constatamos os principais desafios da unidade, os quais, se superados, trariam melhorias substanciais para os munícipes. São eles:

- **Demora no atendimento ginecológico:** sendo uma maternidade de referência para a zona oeste e recebendo pacientes oriundas de municípios vizinhos, contando com um quadro de 3 médicos ginecologistas diurnos e 2 médicos ginecologistas noturnos, os quais atuam no pronto atendimento e em cirurgias de emergência, verificamos durante o ano de 2024 constância nas queixas quanto à demora no atendimento ginecológico. A dificuldade cresce na medida em que as Unidades Básicas de Saúde não conseguem acolher as demandas ginecológicas, dada a falta de profissionais ou demora na marcação de consultas, fazendo com que o nosso pronto socorro receba demandas as quais não são enquadradas como urgência, acarretando em maior tempo de espera para todas as pacientes.
- **Ausência de ultrassonografia/radiografia noturna:** o hospital carece de atendimento de ultrassonografia e radiologia no período noturno. Diante disso, pacientes que necessitam de exames de urgência precisam ser encaminhadas para outros hospitais através de ambulância, acarretando em maior demora no diagnóstico e tratamento. Para os casos que não são urgentes, as pacientes são orientadas a retornarem durante o horário de atendimento do setor, acarretando em acúmulo de pacientes e demora no atendimento.
- **Altas temperaturas e ausência de climatização:** com as mudanças climáticas cada vez mais latentes, resultando em fortes ondas de calor na cidade de São Paulo, crescem as queixas sobre desconforto térmico nos setores de internação. Dessa maneira, a necessidade de climatização nos setores da unidade torna-se cada vez mais evidente.
- **Necessidade de comunicação assertiva e respeitosa:** é preciso que os profissionais sejam instruídos pelas coordenações reclamadas, mas também acreditamos que melhorias são possíveis através de capacitações contínuas, as

quais podem ser pactuadas com o Serviço de Educação Permanente, para que proponham uma comunicação efetiva e esclarecedora para pacientes e acompanhantes, não deixando margens para dúvidas sobre as condutas adotadas e gerando insatisfações perante o não entendimento das rotinas e protocolos da unidade.

De forma geral, evidenciamos a necessidade de redimensionamento do quadro de profissionais médicos, negociação contratual junto da empresa que presta o serviço de ultrassonografia/radiologia na unidade, bem como adequações estruturais para oferecer maior conforto para pacientes e acompanhantes. Quanto às dinâmicas de comunicação entre profissionais e pacientes, acreditamos se tratar de um esforço constante, no sentido de corrigir falhas pontuais, conversando com os profissionais envolvidos, mas também em realizar um esforço conjunto de mudança cultural, caminhando para um atendimento cada vez mais humanizado, esclarecedor e comunicativo.

O hospital seguiu atendendo todas as solicitações recebidas de acordo com aquilo que estava ao seu alcance e quando não pôde realizar o atendimento, buscou fornecer respostas esclarecedoras aos manifestantes sobre como proceder para obter o atendimento da solicitação.

Quanto aos elogios, observamos que em sua maioria foram direcionados para a equipe de saúde, enfatizando também o trabalho dos seguranças, da equipe de limpeza, da equipe de nutrição e dos profissionais administrativos, onde os manifestantes demonstraram gratidão pela humanização e pelo esforço conjunto em oferecer uma experiência satisfatória encontrada em nosso serviço.

3. Número de manifestações – Série histórica

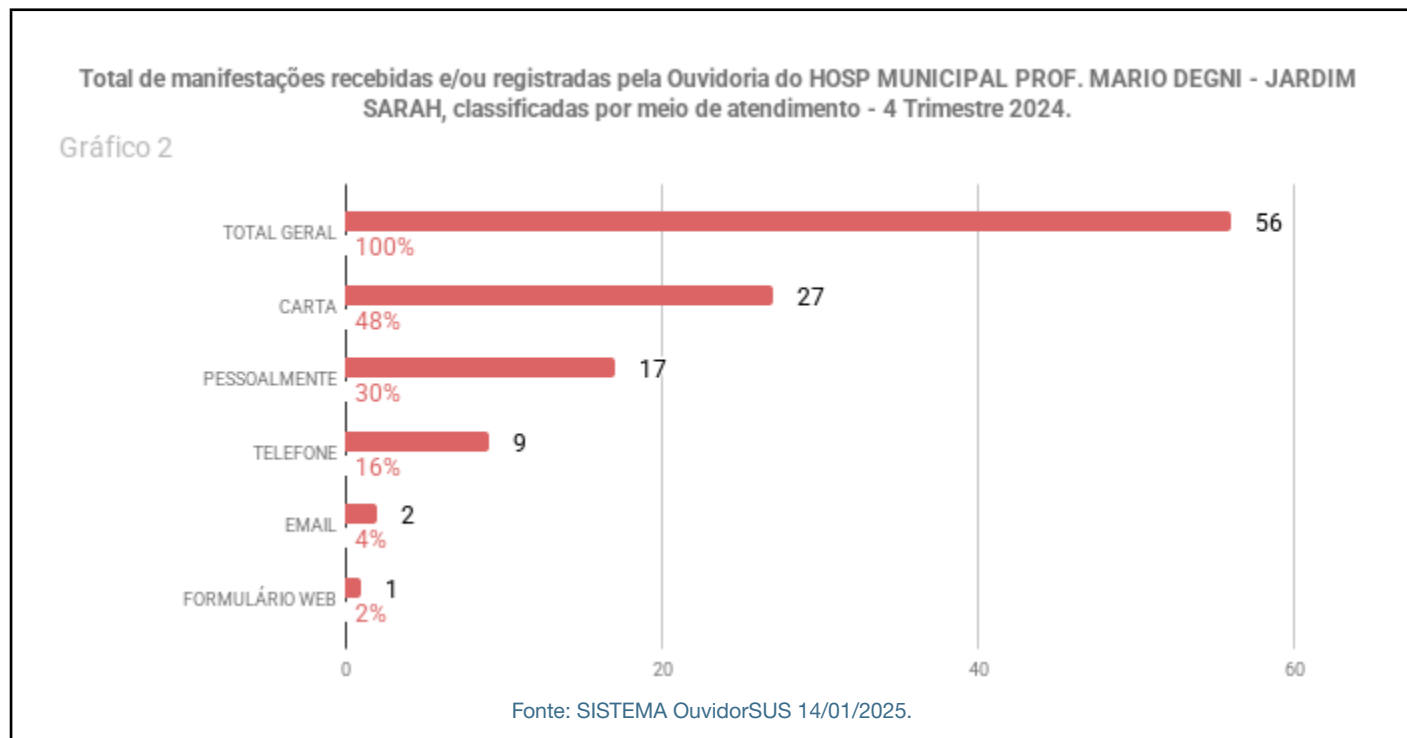


Houve constância no quantitativo de manifestações no decorrer dos meses. Observamos acentuação em janeiro, março, setembro e outubro. A média está consolidada em 18 manifestações mensais, condizente com o porte da unidade. Pontuamos que o número de manifestações é pequeno perante o alto número de atendimentos prestados pela unidade.

A ouvidoria está localizada próximo ao pronto atendimento, facilitando o acesso dos munícipes ao serviço. Em toda a unidade existem banners em formato A4, os quais evidenciam a finalidade da ouvidoria e apresentam todos os meios de contato. Com isso, vislumbramos que a divulgação dos canais de ouvidoria está adequada, com o número de manifestações dimensionado adequadamente.

A ouvidoria pontua para as coordenações que uma única manifestação pode representar a voz de muitos outros munícipes que passaram por situação semelhante, mas que não se manifestaram. Incentivamos que cada manifestação seja vista dessa maneira para que os erros não se repitam e para que as medidas adotadas correspondam à abrangência dos problemas apontados.

4. Meios de atendimento



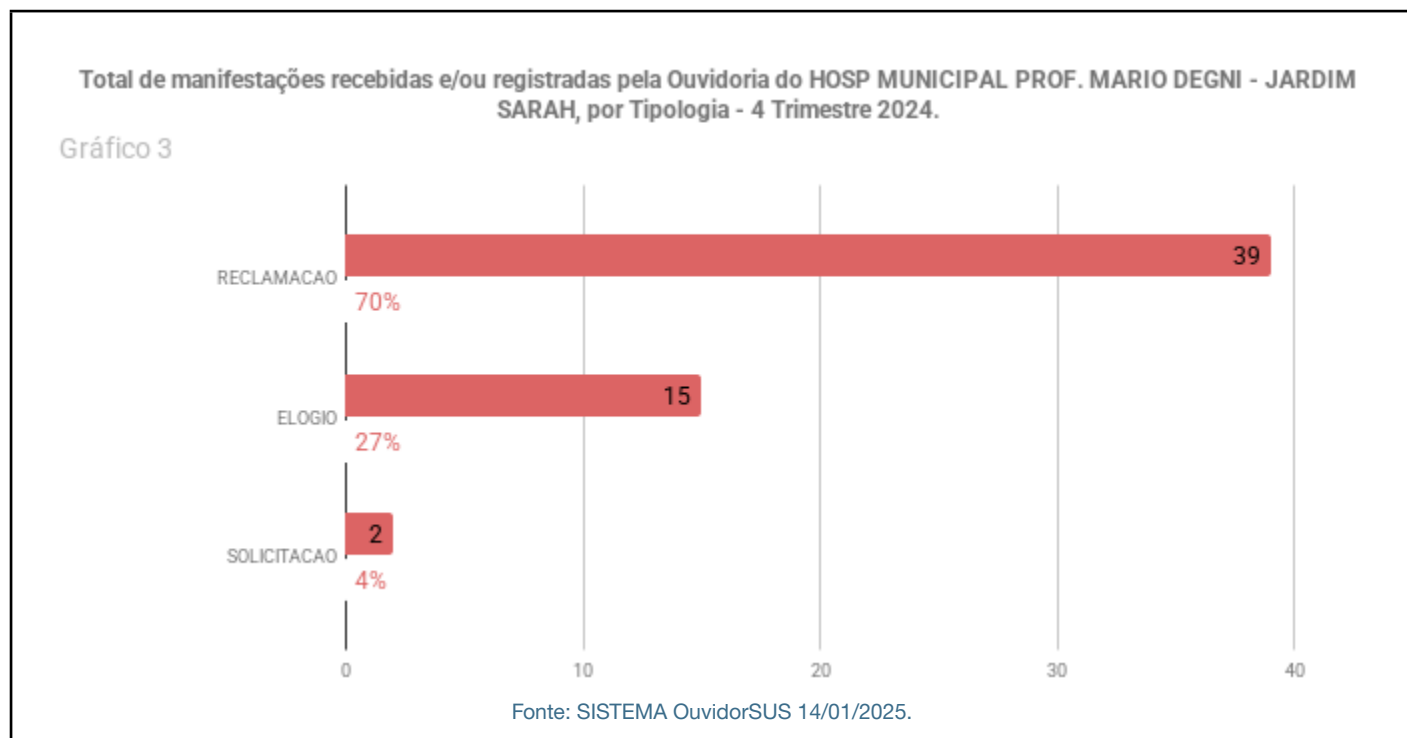
No 4º trimestre de 2024, 56 demandas foram registradas, sendo que 48% foram recebidas através de cartas e 30% foram recebidas presencialmente.

Do total de demandas, analisamos que 85,7% foram recebidas internamente, confirmando a acessibilidade da ouvidoria local, evitando que os manifestantes precisem recorrer aos meios externos de atendimento. Em comparação ao trimestre anterior, observamos aumento no acolhimento interno, visto que no 3º trimestre, 74,4% das demandas foram recebidas internamente.

Conforme observado nos trimestres anteriores, as cartas permanecem sendo o meio mais procurado, pois fornecem ao manifestante a flexibilidade de preenchimento no momento que for mais oportuno.

Em comparação ao trimestre anterior, verificamos aumento no acolhimento presencial, sendo que foram 12 manifestações acolhidas por este meio no 3º trimestre e 17 manifestações no 4º trimestre.

5. Classificação das manifestações



Das 56 manifestações do trimestre, observamos que 70% do total, correspondendo a 39 demandas, foram reclamações. No trimestre anterior, foram 30 demandas de reclamação. Com isso, temos aumento percentual de 30%.

Os elogios apresentam crescimento contínuo desde o 2º trimestre. No 1º trimestre foram 14 elogios; no 2º trimestre, 9 elogios; no 3º trimestre, 11 elogios; e neste último trimestre, registramos 15 elogios. A diferença percentual deste trimestre para o anterior foi de 36,3%.

As solicitações seguem diminutas, sendo somente 2 neste trimestre.

Em resumo, verifica-se: aumento no quantitativo de reclamações e elogios, com estabilidade no número de solicitações. As causas das reclamações e elogios serão analisadas posteriormente neste relatório.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 4% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (100%).

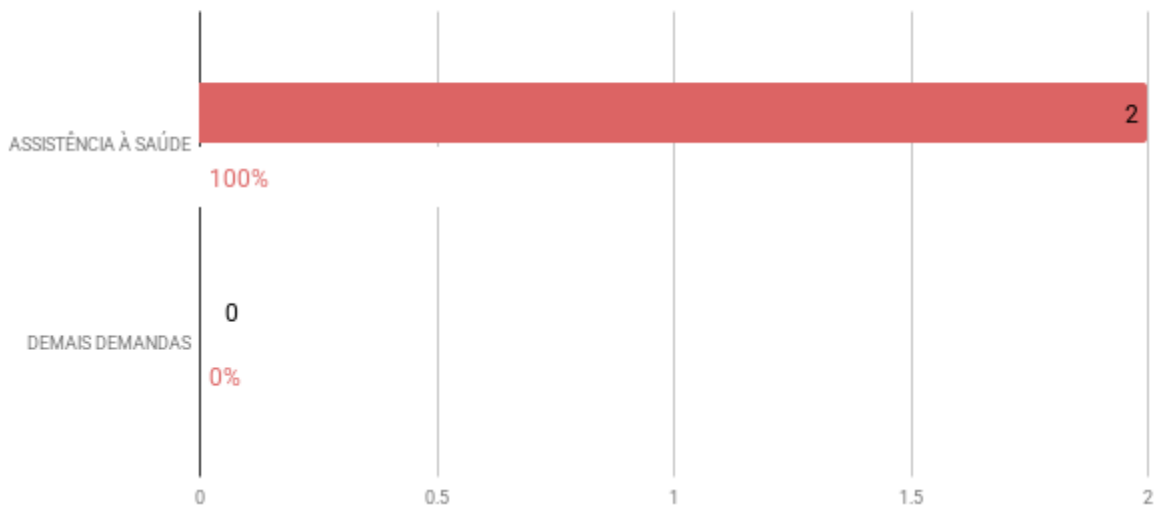
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a cirurgia e 50% a consulta/atendimento/tratamento.

Uma manifestação solicitava que fosse providenciada uma cirurgia ginecológica, sendo que a paciente já estava aguardando desde novembro de 2023. Após análise da coordenação de ginecologia, a paciente foi incluída com prioridade na lista de espera.

A segunda solicitação ainda está sendo analisada pela coordenação competente.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH – 4 Trimestre 2024.

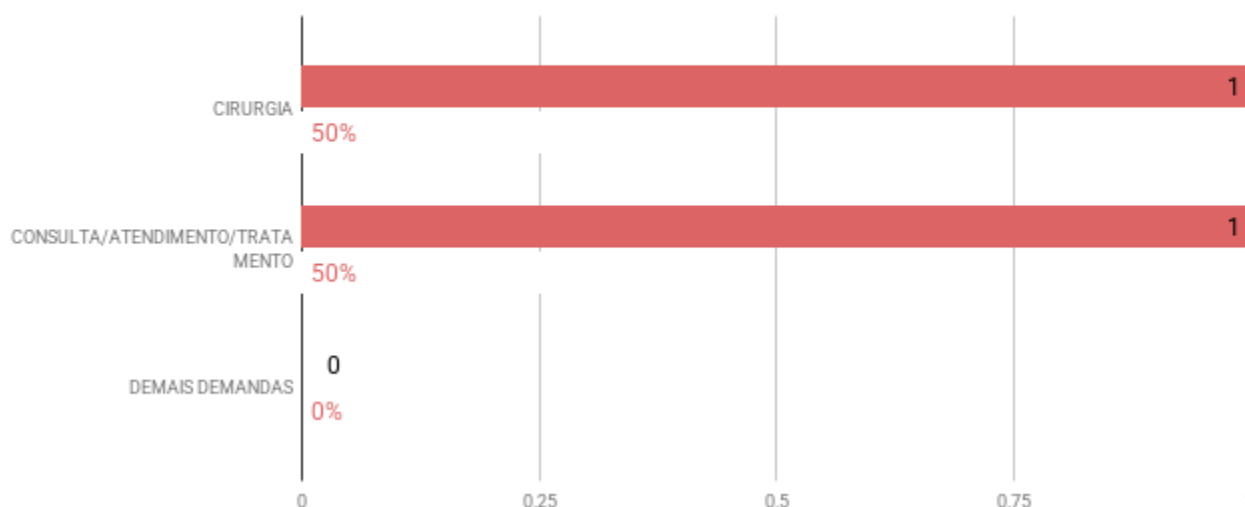
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 39 Reclamações registradas no período correspondem a 70% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (100%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a recursos humanos e 46% a estabelecimento de saúde.

As queixas estão divididas entre assuntos que envolvem os serviços oferecidos pelo hospital (estabelecimento de saúde) e assuntos que envolvem os profissionais que atuam na unidade (recursos humanos).

Em análise quantitativa e qualitativa das 39 reclamações recebidas, constatamos:

Coordenações

- 38,4% foram direcionadas para a coordenação de ginecologia.
- 10,26% foram direcionadas para a diretoria administrativa.
- 7,69% foram direcionadas para a diretoria de apoio técnico
- 7,69% foram direcionadas para a diretoria técnica
- 7,69% foram direcionadas para a coordenação de neonatologia

- 7,69% foram direcionadas para a recepção

Setor de origem

- 23% foram originadas no pronto atendimento ginecológico
- 12,82% foram originadas na clínica cirúrgica
- 12,82% foram originadas na neonatal
- 7,69% foram originadas no ambulatório
- 7,69% foram originadas na recepção
- 7,69% foram originadas no ultrassom/raio-x

Causas

- 25,64% decorreram de dificuldades no relacionamento interpessoal
- 20,51% decorreram da conduta adotada pelos profissionais de saúde
- 17,95% foram relativas sobre as condições oferecidas no espaço físico da unidade, especialmente no que diz respeito à climatização e conforto
- 15,38% foram relativas à demora no atendimento
- 10,26% foram relativas aos protocolos adotados.

Com base nos dados apresentados, analisamos:

Coordenações

- A coordenação de ginecologia continua sendo a mais demandada, movimento condizente com o perfil do hospital.
- No 3º trimestre, a coordenação do ambulatório havia recebido 23,3% das demandas. Neste trimestre, recebeu somente 2,56% das demandas, demonstrando diminuição expressiva.
- Houve crescimento nas demandas direcionadas à diretoria administrativa. Este aumento ocorre devido a reclamações sobre a falta de climatização e de condições de conforto para acompanhantes e pacientes.
- Houve queda nas demandas direcionadas à diretoria de apoio técnico, responsável pelos exames da unidade, onde representou 10% no 3º trimestre e 7,69% neste trimestre;

Setores

- A maior parte das manifestações foram originadas no pronto atendimento ginecológico (23%), mantendo a mesma média do trimestre anterior. Há recorrência, quando analisamos os trimestres anteriores, de queixas sobre a demora no atendimento devido ao dimensionamento inadequado de

profissionais para a demanda da unidade. Também observamos queixas quanto à conduta adotada e ao relacionamento interpessoal.

- Observamos crescimento de reclamações originadas na clínica cirúrgica, em sua maioria pontuando dificuldades no relacionamento interpessoal, especialmente com a equipe de enfermagem e com visitantes médicos.
- Observamos aumento no quantitativo de reclamações advindas da neonatal, pontuando problemas na climatização, problemas de comunicação e no relacionamento interpessoal
- Observamos diminuição nas reclamações advindas do ambulatório, que representou 26,6% no 3º trimestre e somente 7,69% neste trimestre.

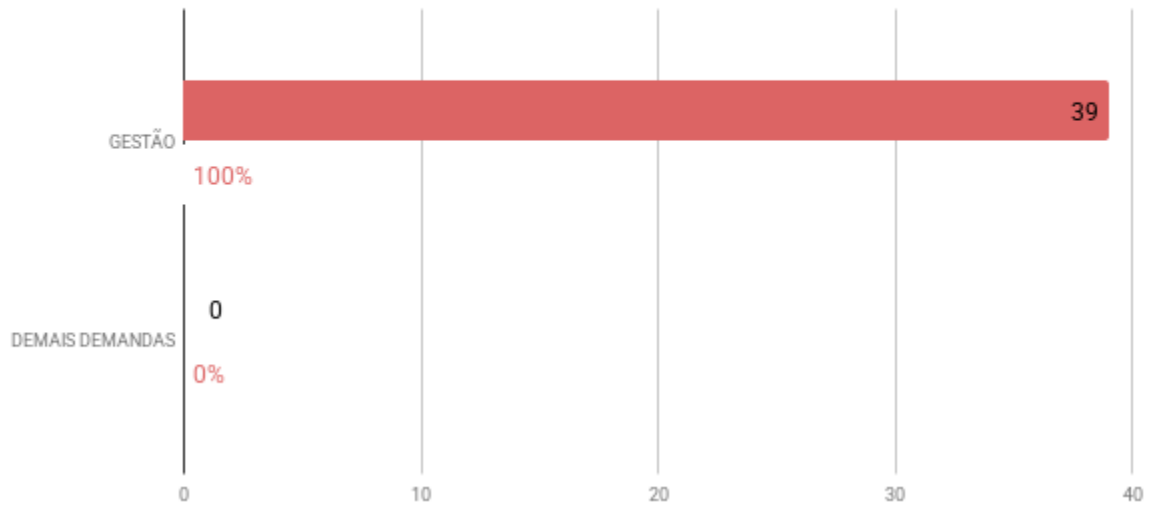
Causas

- Observamos crescimento nas queixas sobre relacionamento interpessoal: enquanto no 3º trimestre este tópico abrangeu 10% das manifestações, neste trimestre abrangeu 25,64%.
- Crescimento de queixas relativas à conduta da equipe de saúde, representando 13,3% no 3º trimestre e 20,51% neste trimestre.
- Diminuição de queixas relativas à demora no atendimento, sendo 26,6% no 3º trimestre e 15,38% neste trimestre;
- Aumento das queixas relativas ao espaço físico, solicitando climatização e maior conforto para pacientes e acompanhantes.

De forma geral, no 4º trimestre cresceram as queixas relativas a relacionamento interpessoal e conduta. Observamos continuidade das queixas sobre demora no atendimento ginecológico. Enfatizamos diminuição no quantitativo de queixas direcionadas a alguns setores, como a Diretoria de Apoio Técnico e o Ambulatório, demonstrando que as medidas adotadas perante queixas anteriores foram efetivas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 4 Trimestre 2024.

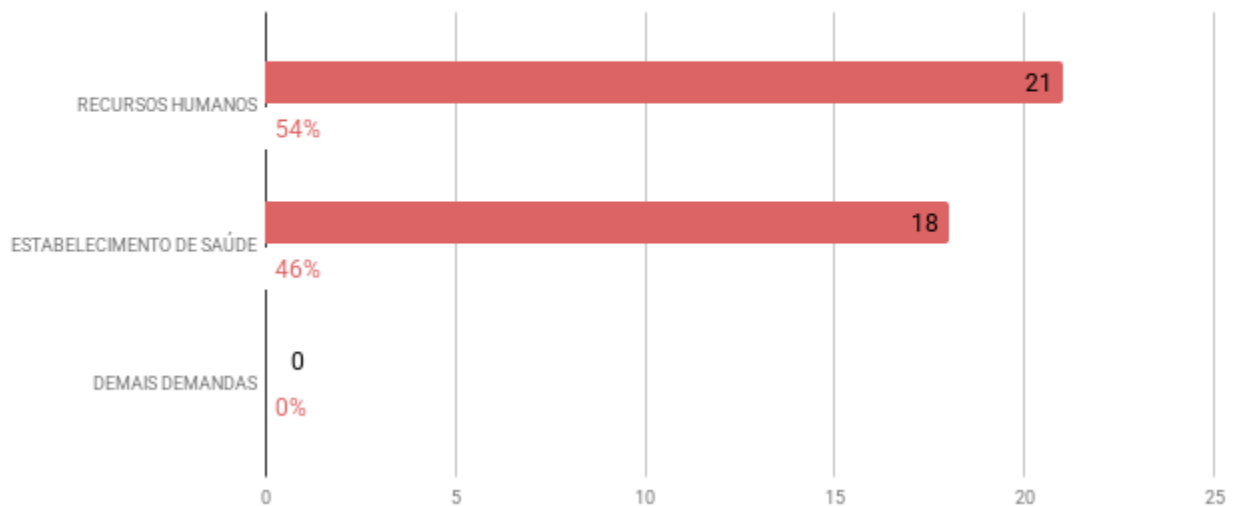
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 4 Trimestre 2024.

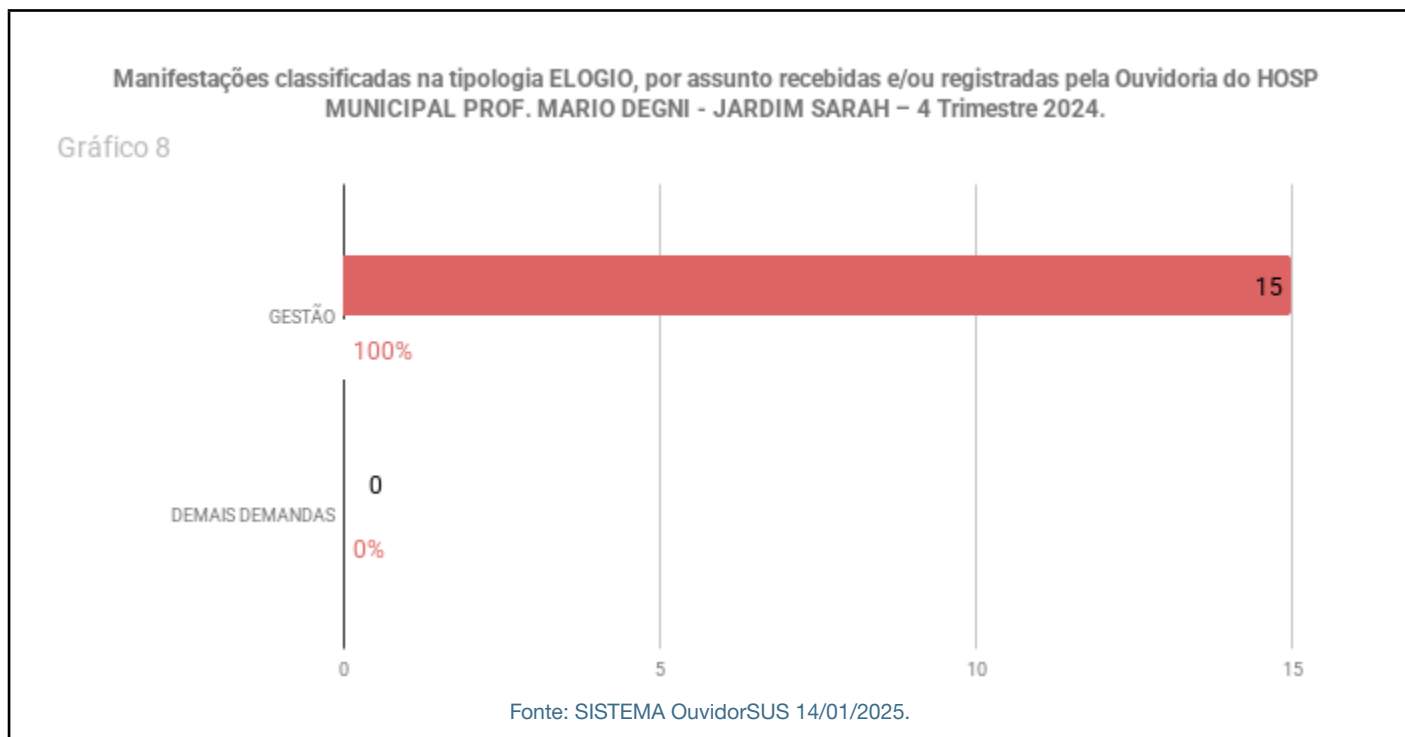
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 15 **elogios** no **4º trimestre de 2024**, correspondendo a **27% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 5 elogios.



Neste trimestre 15 elogios foram registrados. De forma geral, agradecem pela humanização, pela cordialidade dos profissionais e por experiências exitosas em procedimentos realizados.

Os elogios ressaltam a qualidade do trabalho das equipes assistenciais, administrativas, de segurança, limpeza e nutrição.

Mantendo o mesmo padrão dos trimestres anteriores, observamos a satisfação das pacientes ao serem atendidas com humanização, postura preconizada por esta unidade.

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 - HMDMD - DIRETORIA TÉCNICA	21	42	50%
Total	21	42	50%

Conforme tabela acima, verificamos que 50% das demandas foram respondidas em até 20 dias.

Observamos que o tempo médio de resposta no trimestre foi de 28 dias corridos, em consonância com o disposto no artigo 35 da portaria 166/2021 da SMS, a qual dispõe que o prazo máximo de resposta ao usuário deverá ser de 30 dias corridos.

A ouvidoria permanece em diálogo constante com as coordenações da unidade e com a diretoria, visando adequações estruturais que viabilizem o menor tempo de resposta possível ao usuário, propiciando transparência e confiabilidade aos munícipes.

Ressaltamos que no 4º trimestre de 2024, entre os meses de novembro e dezembro, ocorreram as férias do ouvidor, resultando em eventuais dificuldades que impactaram os prazos das demandas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Todas as manifestações recebidas no período vigente deste relatório foram analisadas na planilha de qualidade. Não evidenciamos problemas na tratativa das manifestações, mas acreditamos que podemos diminuir o tempo de devolução da sub-rede, visando alcançar respostas em até 20 dias corridos. Continuaremos a articular medidas junto da diretoria e das coordenações para diminuir o prazo de resposta em geral.

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
Diminuição do tempo de resposta das manifestações	Cumprimento dos prazos legais e demonstração de transparência aos munícipes	Pactuação junto das coordenações envolvidas	Desde o fim do 1º trimestre de 2024	Ouvidoria e coordenações	Em andame... ▾
Diminuição no tempo de devolutiva da sub-rede	Cumprimento dos prazos legais	Pactuação com a sub-rede	Desde o 4º trimestre de 2024	Ouvidoria e coordenações	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2024 demonstrou recorrência de reclamações sobre assuntos já pautados anteriormente, em especial na demora no atendimento ginecológico. No retrospecto de 2024 pontuamos que o aumento no quantitativo de profissionais no pronto atendimento resultaria em maior qualidade de atendimento, em menor tempo de espera e em consequente maior satisfação da população.

Consideramos importante pontuar que cresceram as reclamações relativas a relacionamento interpessoal e/ou conduta. Acreditamos que as coordenações requeridas devem tomar medidas internas, no sentido de orientar os profissionais reclamados sobre qual é o padrão de atendimento preconizado pela unidade, bem como na correção de falhas comunicativas. Sugerimos a oferta de dinâmicas, palestras e capacitações, no sentido de trabalhar a qualidade da comunicação entre profissionais e pacientes.

Com as mudanças climáticas, ocasionando forte calor na cidade de São Paulo, observamos um aumento nas reclamações sobre a necessidade de climatização nos quartos da unidade. Observamos que tais reclamações podem se repetir nos próximos trimestres, considerando que a previsão é que este fenômeno continue a se estender.

Consideramos positiva a diminuição de queixas advindas de alguns setores da unidade, como no caso do ambulatório e do setor de exames, demonstrando que as medidas adotadas pelas coordenações foram efetivas.

O número de solicitações permanece diminuto, com esta unidade atendendo quando está ao seu alcance e orientando quando não pode auxiliar diretamente naquilo que é solicitado.

Os elogios demonstram o mesmo padrão dos outros trimestres, apresentando crescimento contínuo desde o 2º trimestre, ressaltando a qualidade da assistência oferecida, a humanização das equipes e o êxito nos procedimentos realizados.

O tempo de resposta da unidade segue adequado ao que é preconizado pela portaria que regulamenta a atividade da ouvidoria, apresentando uma média de 28 dias corridos para tratativa e devolutiva. Continuamos dialogando com as coordenações e com a diretoria, visando ofertar respostas céleres aos manifestantes, o que propicia transparência e confiabilidade. O acolhimento interno segue

sendo destaque quando verificamos a origem das demandas, demonstrando que a ouvidoria está bem posicionada e que os municípios estão com fácil acesso ao setor e aos seus meios de comunicação.

Ressaltamos a contribuição direta dos coordenadores e da diretoria no serviço da ouvidoria, onde acolhem pacientes quando são requisitados, esclarecendo dúvidas, realizando reuniões e atuando ativamente para solucionar problemas ou atender solicitações. Esta cultura é benéfica para todos e faz jus aos preceitos do SUS, buscando tratar a todos com igualdade e dignidade.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A diretoria do Hospital Mário Degni permanece em trabalho constante com a ouvidoria e com as coordenações, visando oferecer ao munícipe uma experiência satisfatória e resolutiva. Sempre nos colocamos à disposição para discussão de casos e para acolhimento das pacientes e de seus acompanhantes. Tomamos ciência de todas as manifestações registradas e das respostas elaboradas, acompanhando continuamente os problemas relatados pelos manifestantes.

Conforme pontuamos nas considerações do relatório anterior, verificamos que a questão da comunicação deve continuar sendo trabalhada pelas coordenações com os profissionais envolvidos, de forma que não ocorram problemas de relacionamento ou que as condutas adotadas não estejam claras o suficiente, gerando insatisfações que resultam no registro de reclamações. Observando o aumento no quantitativo de reclamações desse teor, esta diretoria irá solicitar que as coordenações que estejam mais vigilantes sobre a maneira como os profissionais têm se comunicado, de forma que possamos rastrear de maneira mais efetiva as causas das falhas ocorridas.

Conforme pontuado neste e nos outros relatórios de ouvidoria, a questão da demora no atendimento ginecológico continua presente. A diretoria, junto da coordenação de ginecologia, vem se comunicando com a Secretaria da Saúde e pontuando estes problemas, visando oferecer maior qualidade de atendimento para a população.

Ficamos felizes em observar o aumento no quantitativo de elogios e o teor destes, demonstrando que nossos esforços de humanização e qualidade técnica têm atingido a população.

Estamos comprometidos com o constante aprimoramento do hospital, com a observância ativa das queixas e com o direcionamento das políticas de trabalho, visando oferecer dignidade, resolutividade e celeridade a todos aqueles que procuram o nosso serviço.

Ressalto que esta diretoria se constitui como um canal aberto de comunicação com todos aqueles que nos procuram e reforçamos nosso compromisso em melhorar tudo aquilo que estiver ao nosso alcance e de pontuar necessidades de melhorias para os órgãos competentes sobre aquilo que não somos capazes de fazer internamente.

Greice Aparecida Chetta Klerk

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>

