

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSES DEUTSCH



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. Moysés Deutsch – M'boi Mirim**Diretor Técnico Dr. Leonardo Jose Rolim Ferraz****Ouidora:** Camila Costa Bosco**Equipe de Ouidora:**

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 no 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

Sumário

1. Panorama Geral do período	6
2. Número de manifestações – Série histórica.....	7
3. Meios de atendimento	8
4. Classificação das manifestações	9
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	10
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
8. Análise de Prazo de Resposta	14
9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
10. Plano de ação.....	15
11. Participação da Ouvidoria em eventos (anexar fotos, se houver).....	17
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	18
13. Considerações do gestor sobre o período analisado	19
14. Glossário.....	19
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	21
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	22

1. Panorama Geral do período

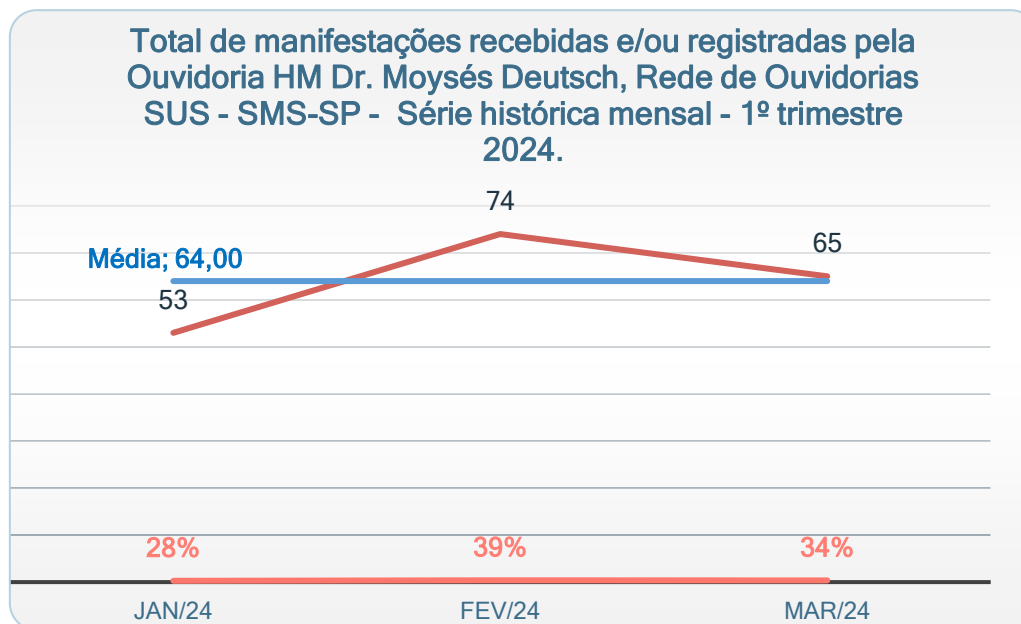
Inaugurado no dia 08 de abril de 2008, o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M' Boi Mirim nasceu com a finalidade de dar suporte e fortalecer a rede básica de saúde na região do M' Boi Mirim (zona sul), composta pelos bairros do Jardim Angela e Jardim São Luiz, além de parte do Capão Redondo, atende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

Os dados apresentados abaixo referem-se ao período do 1º Trimestre de 2024 (janeiro a março de 2024).

2. Número de manifestações – Série histórica

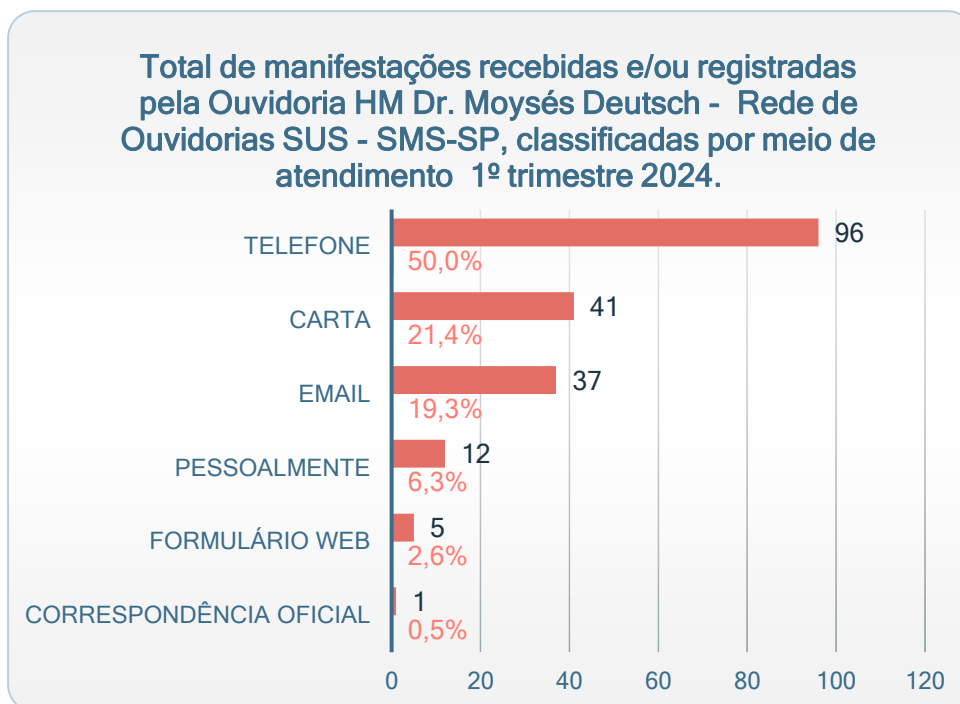


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

Foram registrados 192 atendimentos no Sistema OuvidorSUS, sendo o mês de fevereiro o mais expressivo, com 39% dos registros. Comparando ao último trimestre de 2023, percebe-se um aumento de 24% no número de manifestações registradas.

A média de manifestações por mês foi de 64, representando um aumento de 9,6 atendimentos/mês em relação ao trimestre anterior (51,6).

3. Meios de atendimento



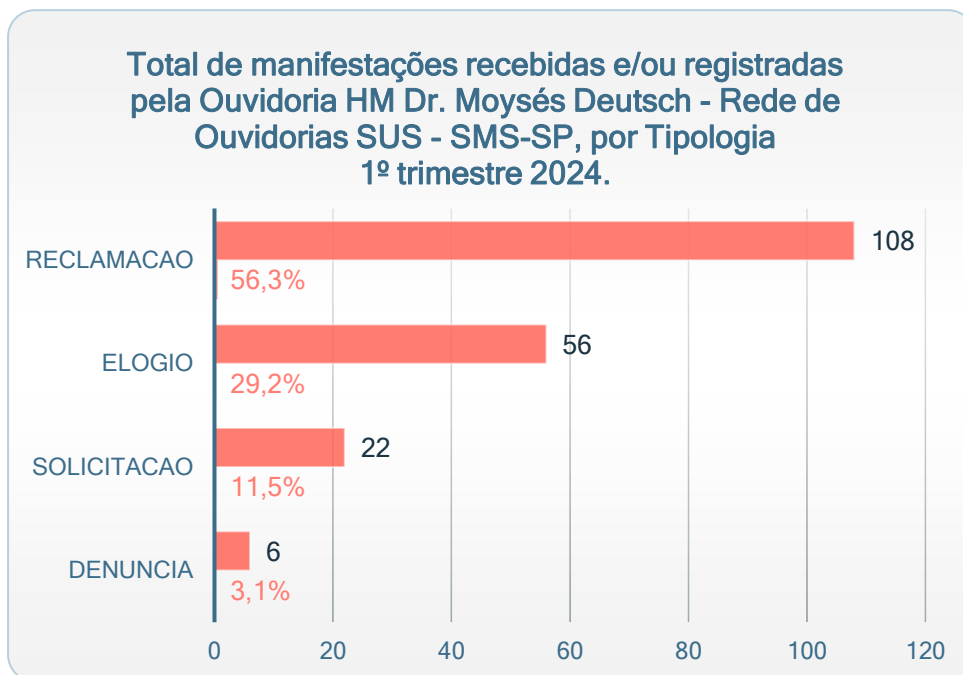
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

O canal de comunicação mais utilizado foi o telefone, com o total de 96 manifestações, representando 50% do total de manifestações no período.

Traçando um comparativo com o último trimestre, as demandas registradas por telefone tiveram um aumento de 35,8%, pois no período anterior o percentual era de 14,2.

Estas mudanças estão relacionadas ao deslocamento da equipe de Ouvidoria, para fins de melhoria do processo de triagem das manifestações. A mudança ocorreu em meados de novembro de 2023. Ressaltamos que todas as manifestações atendidas por telefone são acolhidas e têm seu relato elaborado e enviado ao Gestor da área para as devidas condutas e retorno ao manifestante. Os atendimentos via telefone ainda podem evoluir para atendimentos presenciais, de acordo com a gravidade do caso e a solicitação do manifestante.

4. Classificação das manifestações



Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

Fonte:

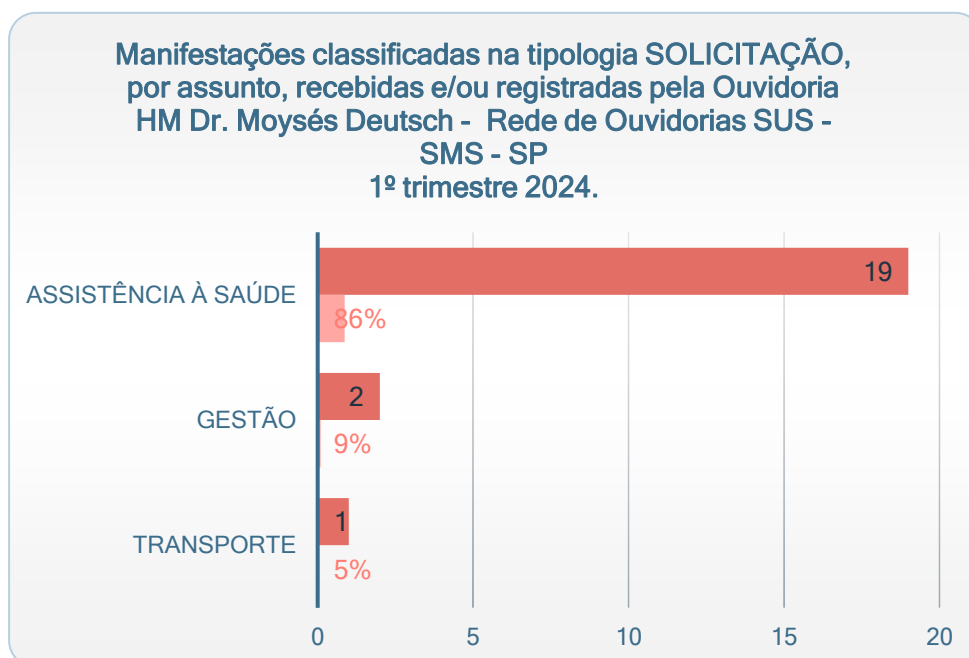
Neste trimestre, foram registradas 108 reclamações, o que representa um aumento de 16,3% em relação ao trimestre anterior (40%). Com relação aos elogios, houve uma diminuição de 25,6% (54,8% no trimestre anterior) e as solicitações sofreram um aumento de 8,3% (3,2 no trimestre anterior).

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

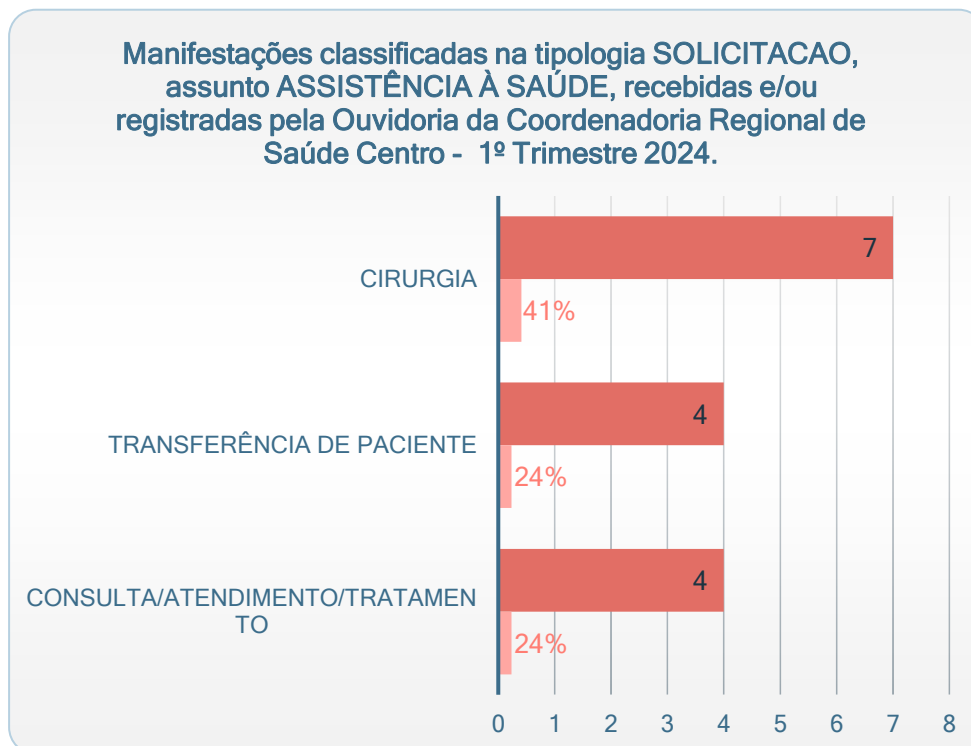
As 22 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 11,5 % do total. No trimestre anterior (out/23 a dez/23) corresponderam a 3,2%.

As solicitações concentram-se no assunto cirurgia (45%). Neste assunto, as manifestações referem-se ao agendamento cirúrgico, sendo que 40% são relativas à especialidade de cirurgia ortopédica.

As demais solicitações deste trimestre dividem-se em **transferência de pacientes (23%)**, onde 80% das manifestações referem-se a transferências internas, **acompanhante para maior de 60 anos (5%)**, sendo apenas uma manifestação referindo-se à impossibilidade de acompanhar um paciente idoso em alguns setores, **ambulância/veículo (5%)**, 1 manifestação por tempo de espera e **material de uso contínuo/permanente (5%)**, referindo-se a 1 manifestação não especificada.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

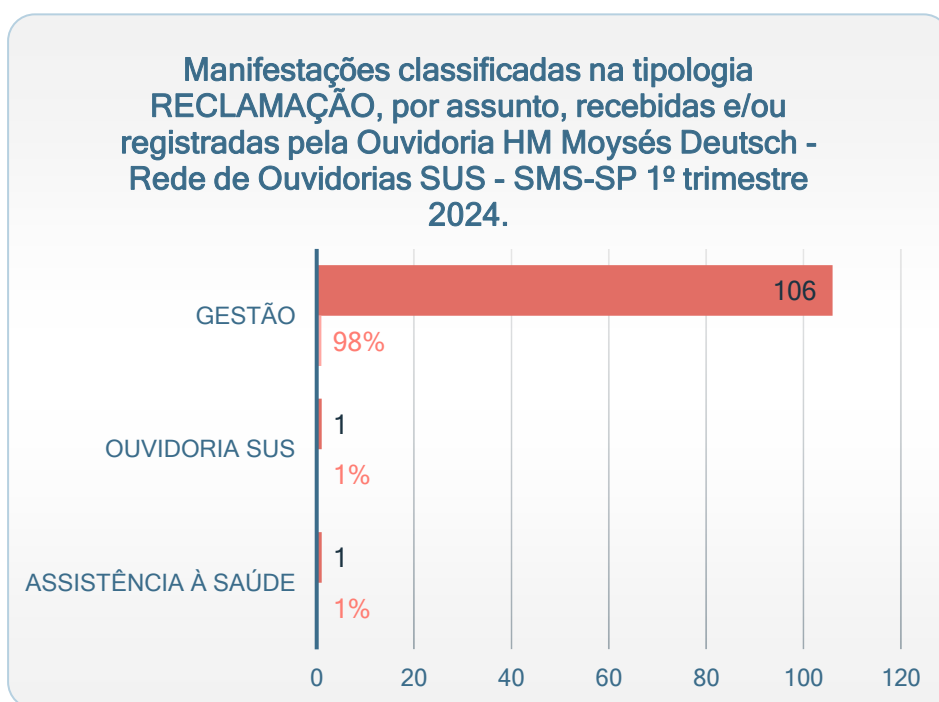
Observando em específico as solicitações referentes à assistência em saúde, encaminhadas para o M'Boi Mirim pela Coordenadoria Regional, é possível ver que as demandas seguiram o mesmo padrão do total de manifestações, sendo as solicitações cirúrgicas a tipificação mais expressiva, com 41%.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

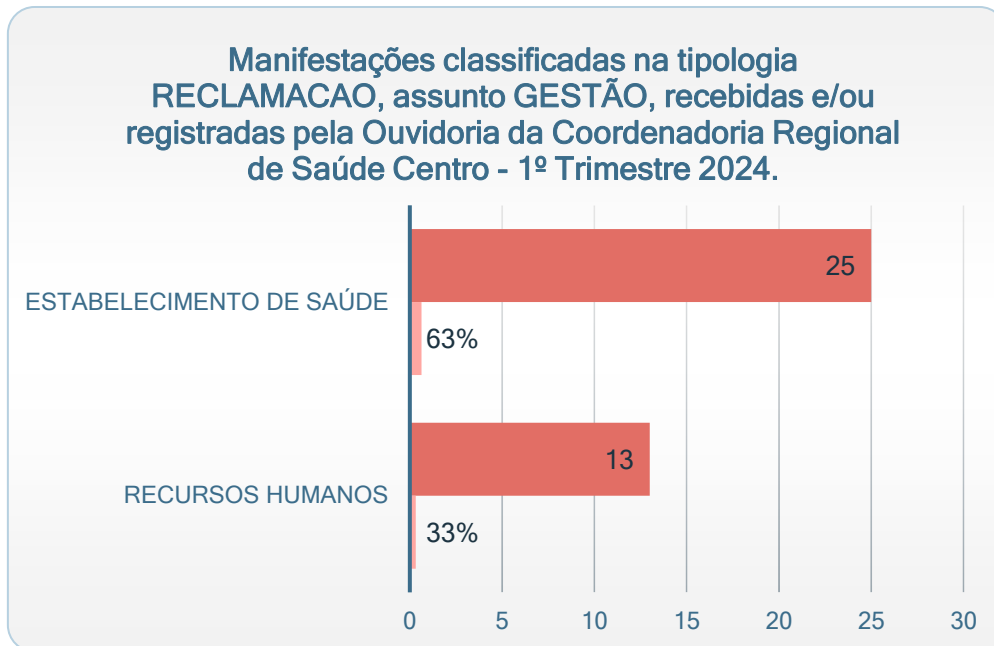
As 108 Reclamações registradas no período correspondem a 56,3% do total. No trimestre anterior corresponderam a 40%.

As reclamações concentram-se no assunto **Gestão (98%)**. Neste assunto, 33% referem-se a recursos humanos, 98% são relativas à insatisfação com os colaboradores, sendo 45% referentes às equipes médicas e 9% às equipes assistenciais.

As demais reclamações deste trimestre dentro do assunto gestão, dividem-se em **estabelecimento de saúde (63%)**, onde 48% das manifestações referem-se à dificuldade de acesso devido ao tempo de espera.



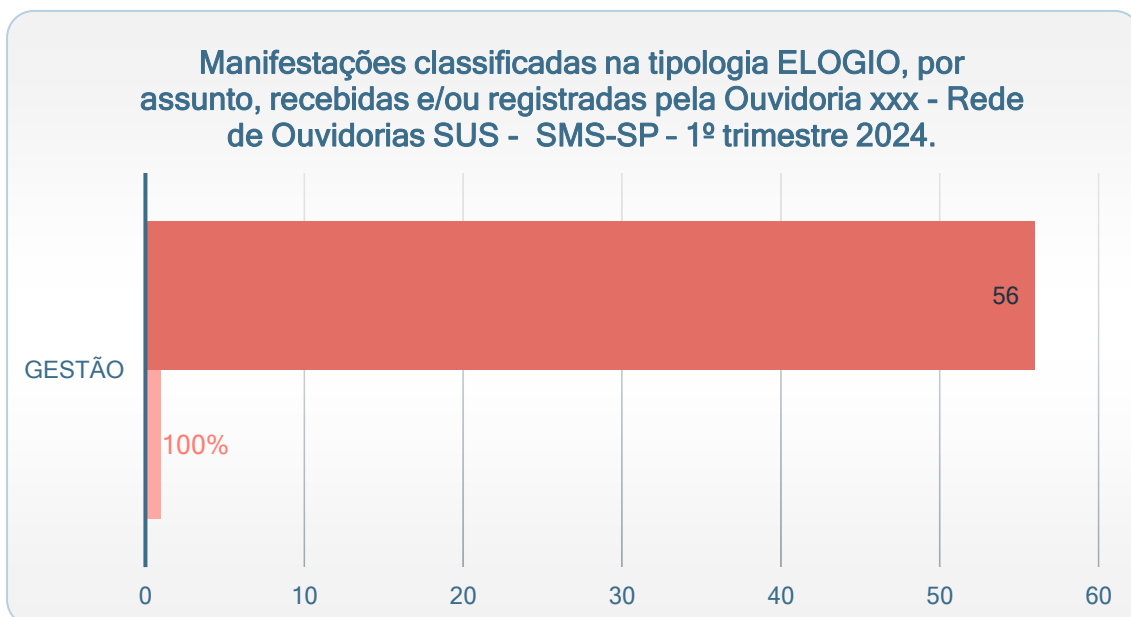
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **56 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **29,2% do total**. A média mensal foi de 18,6 elogios. Desse montante, todos são elogios para colaboradores, sendo 32,1% para a equipe de saúde e 25% para a equipe médica, que são as equipes mais expressivas em quantidade de elogios



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

8. Análise de Prazo de Resposta

Padronizado	Nº DE MANIFESTAÇÕES COM STATUS ARQUIVADO/CONCLUÍDO/FECHADO RESPONDIDO EM ATÉ 20 DIAS	Nº TOTAL DE SOLICITAÇÕES /RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA DE LINHA MATERNO INFANTIL	0	1	0%
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA MELHOR EM CASA	1	3	33%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVA	0	3	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CIRURGIA GINECOLÓGICA	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CLINICA MÉDICA - INTERNAÇÃO	5	7	71%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE INTERNAÇÃO	7	10	70%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE PRONTO SOCORRO	19	19	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE UTI	2	10	20%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM MATERNO INFANTIL	5	12	42%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM PEDIÁTRICA	2	3	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE EXPERIÊNCIA EM SAÚDE	4	6	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE FARMÁCIA	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE HOTELARIA	2	2	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE IMAGEM	3	3	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE NUTRIÇÃO	1	2	50%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ORTOPEDIA	0	11	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE PEDIATRIA	2	8	25%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE SEGURANÇA	2	8	25%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE UTI ADULTO	0	3	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ENFERMAGEM C CIRÚRGICO	0	7	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA CIRURGIA GERAL	16	18	89%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA DE EMERGÊNCIA	21	30	70%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA MATERNIDADE E CPH	6	9	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA PSIQUIATRIA	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA UTI NEONATAL/UCIN	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MULTIPROFISSIONAL	0	3	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA NIR	9	10	90%
Total	108	192	56%

Foram registradas 192 demandas entre solicitações e reclamações e destas, 108 foram respondidas em até 20 dias, o que corresponde a 56%, o que nos deixa fora da meta de 80%.

Em relação ao último trimestre (out/23 à dez/23) tivemos uma queda de 4% na quantidade de demandas respondidas em até 20 dias, no entanto, houve um aumento de 24% no número de demandas registradas.

Atualmente, estudamos o melhor fluxo para notificar os coordenadores, que no momento são notificados pontualmente e pessoalmente.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Das 192 manifestações registradas, 58 foram recebidas por meio da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo no Ouvidor SUS, por meio dos canais 156, Ouvidoria Geral e Ouvidoria SUS.

Neste trimestre não encontramos erros na identificação ou direcionamento das demandas encaminhadas, e por isso, demos sequencia nos atendimentos junto aos demais.

10. Plano de ação

Diante dos dados apurados a partir do relatório extraído do banco de dados Sistema OuvidorSUS e análise da PAQ de inserção 2024, não encontramos pontos de melhoria dentro do período observado neste processo.

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/01/2024	Reunião Conselho Gestor	Atualização do Status da unidade e interação com os conselheiros	Ouvidoria Local, Coordenadores de área e diretoria técnica
31/01/2024	Reunião Conselho consultivo	Discutir melhorias na unidade com usuários	Ouvidoria Local e Coordenadores de área
22/02/2024	Reunião Conselho Gestor	Atualização do Status da unidade e interação com os conselheiros	Ouvidoria Local, Coordenadores de área e diretoria técnica
19/02/2024	Roda de conversa desvendando o arco-íris	Elucidar dúvidas sobre a comunidade LGBTQIA+	Aberto a todos os colaboradores do Hospital
31/01/2024	Reunião Conselho consultivo	Discutir melhorias na unidade com usuários	Ouvidoria Local e Coordenadores de área
28/03/2024	REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	Encontro entre Ouvidorias	Ouvidoria Local

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Ouvidoria Local é o setor da Instituição destinado à escuta do usuário, trabalhando com o foco específico na resolução dos problemas. Para isso, realizamos um trabalho pontual com a Coordenação de cada área, com um atendimento humanizado, sendo a porta-voz do usuário; registrando e atribuindo um tratamento formal e adequado às suas necessidades, acompanhando os pacientes e familiares pontualmente. Em comparativo com o trimestre anterior, tivemos um aumento de 19% no número de manifestações registradas.

Neste trimestre, o foco principal das reclamações está relacionado à "insatisfação Médico". Nota-se, pelos relatos dos manifestantes, que nem todas as insatisfações foram pela forma de tratamento recebido, mas pela não concordância com o procedimento técnico adotado. Nesses casos, o Coordenador responsável explica os motivos os quais embasaram os procedimentos adotados em cada caso, a fim de esclarecer e tranquilizar o autor da manifestação, que é o próprio paciente ou o familiar responsável pela internação. Assim, a partir das respostas disponibilizadas pelas Coordenadorias, percebe-se que há esforços dos Coordenadores para o esclarecimento dos fatos referidos nas ouvidorias e para a mitigação das insatisfações com os atendimentos.

Em casos de condutas mais graves, houve notificação de evento adverso pela equipe da Ouvidoria ou pelo Coordenador responsável, para o setor da Qualidade realizar apuração dos fatos registrados. Também é realizada reunião com os manifestantes e coordenadores das áreas, a fim de realizar acolhimento às famílias.

Por fim, a ouvidoria funciona como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cliente, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços de qualidade e para efetivação de direitos.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Levando-se em consideração o grande desafio relacionado à superlotação das portas da região sul da cidade de São Paulo e decorrente desequilíbrio entre capacidade de atendimento e demanda, acrescido do período de sazonalidade de doenças respiratórias e surto da dengue, no HMMD ocorreu um aumento de 16% no número de queixas em relação ao trimestre anterior. Este cenário decorre do grande esforço e compromisso de encontrar alternativas e soluções que possam oferecer a melhor experiência possível para nossos usuários.

Todos os nossos usuários são atendidos dentro das diretrizes que preconizamos no nosso jeito de ser M'Boi: Cuidar de Todas as Pessoas, Lugar de Crescer Juntos, Vibrantes e Positivamente Intensos, Superação com Aprendizado e Melhor em Ser Melhor.

14. 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.


15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO



Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?






TELEFONE


156

Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.


INTERNET



Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>





PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h


Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>



Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS 

REDE DE OUVIDORIAS 

CIDADE DE SÃO PAULO SAUDE 

16. 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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

