

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS
HOSPITAL DIA SANTO AMARO



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 DIA SANTO AMARO**Silvia Lima Garcia Herranz****Diretoria Geral****Flaviana Ribeiro Faustino****Ouvidor**

Sumário

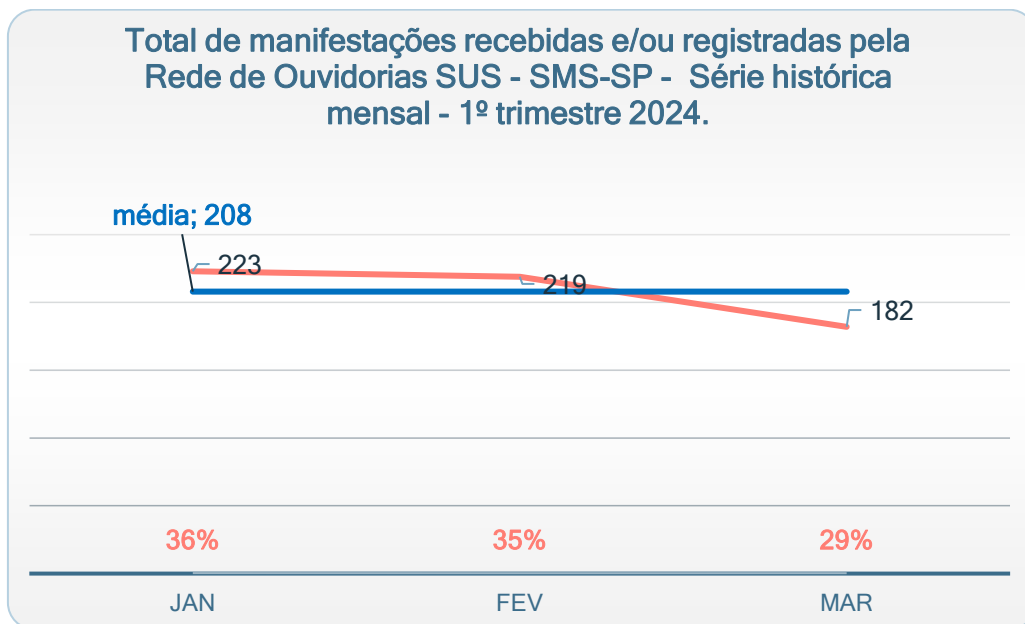
Sumário

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

1. Panorama Geral do período

No 1º Trimestre de 2024, o Hospital Dia Santo Amaro recebeu total de 624 Ouvidorias registradas através do canal 156 – Ouvidoria SUS.

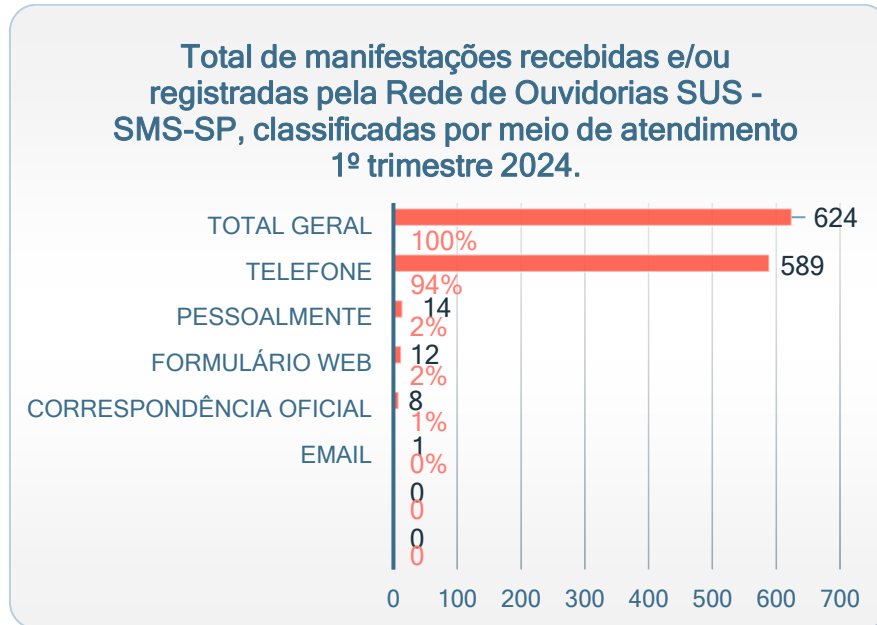
2. Número de manifestações – Série histórica



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Em análise do gráfico do Total de Manifestações recebidas pelo Hospital Dia Santo Amaro no 1º Trimestre de 2024, podemos observar uma queda significativa ao número de Ouvidorias registradas, na qual o Hospital vem tomando ações necessárias para melhorias e bom funcionamento da unidade, seguindo atentos às oportunidades de melhoria nos processos internos para proporcionar um atendimento rápido, seguro e humanizado aos pacientes.

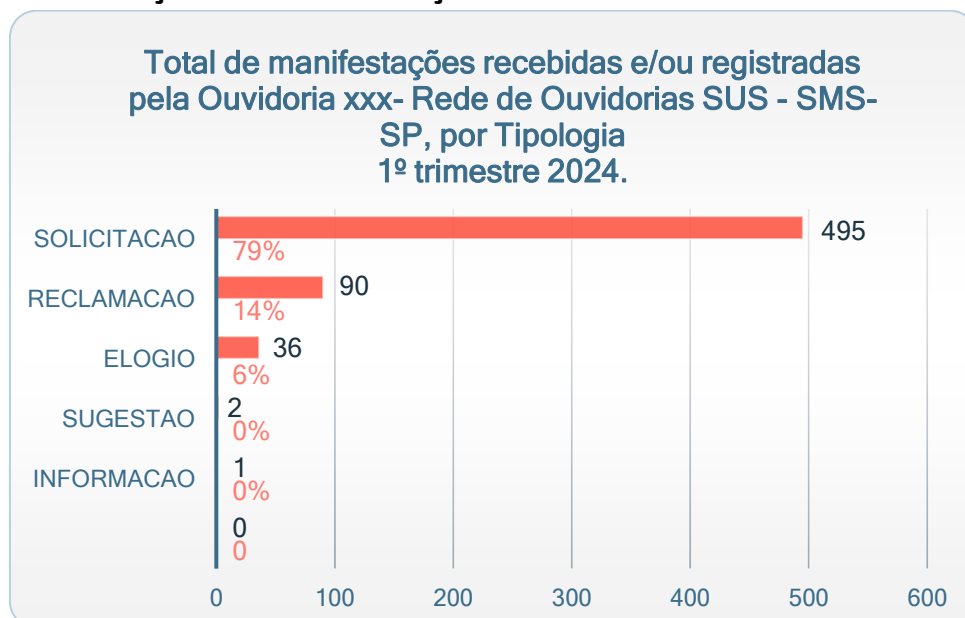
3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Podemos observar que o Meio de atendimento mais utilizado no 1º Trimestre de 2024 foi atendimento via telefone com 589 Ouvidorias, na qual todas foram respondidas dentro do prazo aos usuários.

4. Classificação das manifestações



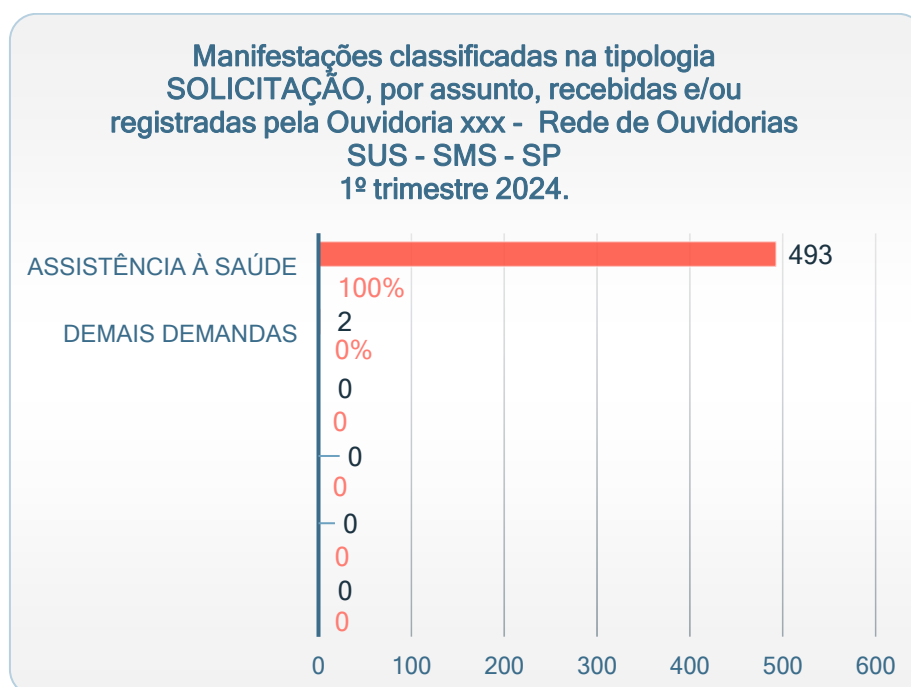
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Em análise ao gráfico sobre o total de manifestações registradas, no 1º Trimestre de 2024 o Hospital Dia Santo Amaro, recebemos total de 493 Solicitações, 90 Reclamações, 36 Elogios, 2 Sugestões e 1 Informação, todas respondidas dentro do prazo, conforme Portaria SMS nº 166 de 14 de abril de 2021.

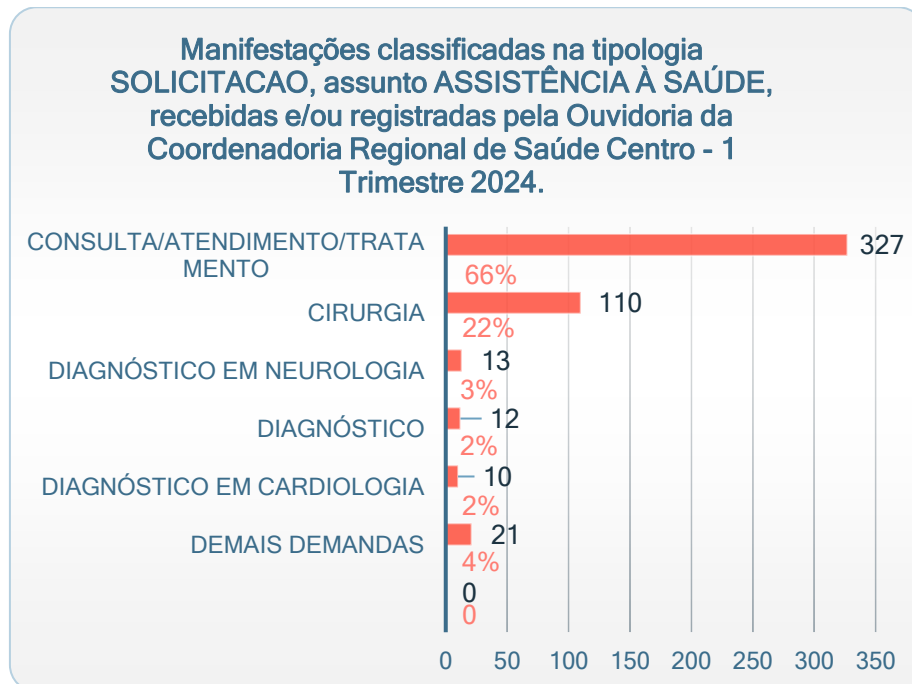
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **493 solicitações** registradas no **primeiro trimestre** de 2024 correspondem a **79 % do total**. No trimestre anterior corresponderam a **75%**. (partir do relatório do segundo trimestre)

As **solicitações** concentram-se no assunto **Assistência à Saúde (100%)**.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

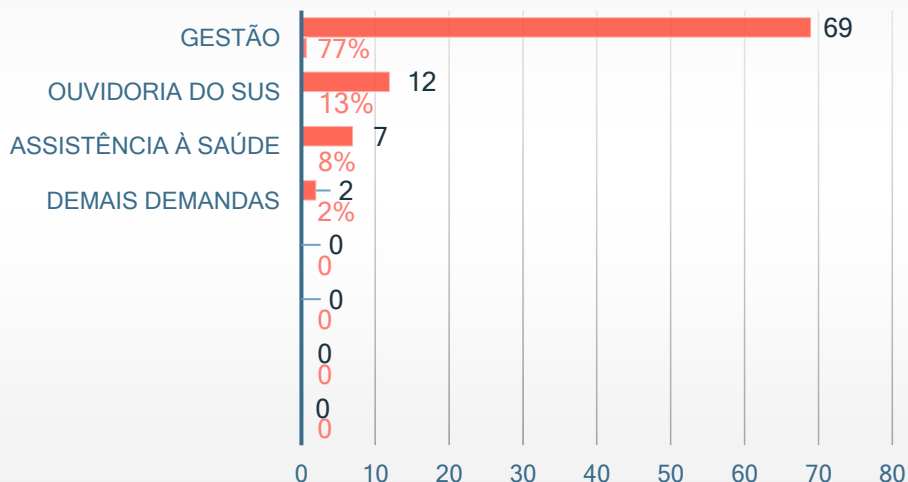
Em análise ao Gráfico acima, das 493 Solicitações classificadas em Assistência à Saúde, destacamos os assuntos: Consulta / Atendimento (327), Cirurgia (110), Diagnóstico em Neurologia (13), Diagnóstico (12), Diagnóstico em Cardiologia (10), demais demandas (21).

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **90 Reclamações** registradas no período correspondem a **14% do total**. No trimestre anterior corresponderam a **20%**. (partir do relatório do segundo trimestre)

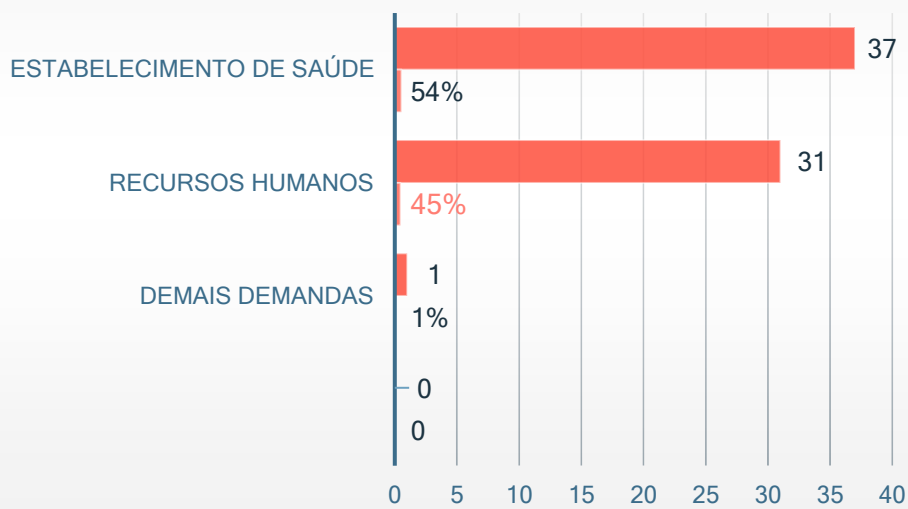
As **reclamações** concentram-se no assunto **Gestão (77%)**. Neste assunto, **54%** são relativas à **Estabelecimento de Saúde** e **45%** a **Recursos Humanos**.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria xxx - Rede de Ouvidorias SUS - SMS-SP 1º trimestre 2024.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 1 Trimestre 2024.

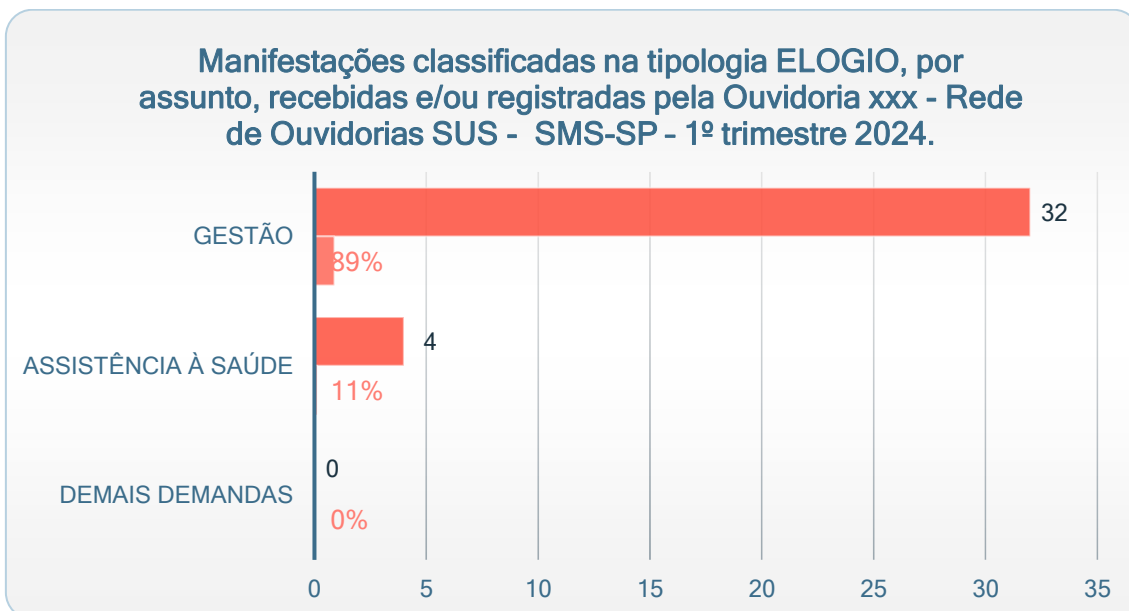


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Em análise ao Gráfico acima, das 90 Reclamações classificadas em Gestão, destacamos os assuntos: Gestão (69), Ouvidoria do SUS (12), Assistência à Saúde (7), demais demandas (2).

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 36 **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **6% do total**. A média mensal foi de **19%** Janeiro, **33%** Fevereiro e **6%** Março de elogios. Desse montante, **39%** são referentes ao assunto **Gestão**.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Em análise ao Gráfico acima, dos 36 Elogios classificadas em Gestão, destacamos os assuntos: Gestão (32), Assistência à Saúde (4), demais demandas (0).

8. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No 1º Trimestre de 2024, o Hospital Dia Santo Amaro recebeu 644 PAQ de inserção, 445 PAQ de Resposta e 71 PAQ Elogio.

Todas as 644 PAQ'S foram avaliadas e sinalizadas dentro do prazo em Planilhas PAQ.

Dentre as PAQ'S avaliadas, dentre os assuntos em destaque seria Cirurgia Ortopédica e dificuldade de agendamento em consultas de retorno.

Com base nos assuntos abordados, a solução imediata seria aumento de ofertas de vagas para suprir a necessidade dos usuários que aguardam o agendamento.

9. Plano de ação

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Solicitação do aumento de vagas ofertadas pelo SUS – especialidades	Grande quantidade de pacientes em fila de espera	Tratativa da Regulação da Unidade com SMS, através de Reuniões Indicadores / Ofícios.	A iniciar	Diretoria HDSA Regulação HDSA CRS/ SUL SMS	A iniciar

10. Participação da Ouvidoria em eventos (anexar fotos, se houver).

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
28/06/23	Reunião Técnica – Gente que faz SUS	Cronograma - Certificados Elogios	Flaviana Ribeiro Faustino
11/12/23	Ato Solene – Certificados da Acreditação Institucional	Entrega Certificados	Flaviana Ribeiro Faustino
19/02/24	Curso Mediação de Conflitos	Especialização dos Ouvidores na Mediação de Conflitos	Flaviana Ribeiro Faustino

11. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

É Imprescindível a Ouvidoria Exercer O Que Consta Em [Lei Nº 13.460, De 26 De Junho De 2017](#). E Portaria 166: Portaria Secretaria Municipal Da Saúde - SMS Nº 166 De 14 De Abril De 2021

PAQ – Elogios, Registro de todos os elogios com nomes completos, setor, função e data, esse é uma planilha on-line para que o COGEP – Coordenadoria de Gestão de Pessoas da SMS – Secretaria Municipal de Saúde, que desenvolve o projeto “Gente que Faz” possa emitir os certificados aos elogiados

PAQ – Inserção: Registro de manifestações de canais externos, demandas que devem ser inseridas nesta planilha e analisadas apontando as inconsistências, SMS elabora relatório para Capacitação no canal 156.

PAQ – Conclusão: Registro das manifestações após o encaminhamento as sub-redes, para diagnosticar se há atrasos no prazo de devolução, respostas incompletas ou incoerentes.

Relatório trimestral de gestão, relatório consolidados das manifestações e suas queixas para tomada de decisões pela gestão. Este relatório após as considerações da Ouvidoria e Diretoria é encaminhado para a Ouvidoria do COCIN – para compor outros relatórios que serão publicizados.

Também tem todos os protocolos de recebimento/encaminhamento/conclusão das manifestações que recebemos, que são por volta de 180/mês somente externas, bem como as ligações aos manifestantes informando a conclusão das manifestações feitas. Também temos que participar das reuniões técnicas da Ouvidoria da SMS quando marcada e Reuniões do Conselho Gestor.

Ressaltamos de que a Ouvidoria do Hospital Dia Santo Amaro realiza também atendimento presencial de segunda à sexta-feira das 8h às 16h na unidade, onde o número de Ouvidorias registradas presencialmente é pequeno, pois os casos encaminhados a Ouvidoria é feito o acolhimento ao paciente e solução do caso, na qual na maioria das vezes, o mesmo opta em não registrar a demanda.

No 1º Trimestre 2024, conforme dados apresentados, podemos observar uma queda significativa com relação ao número de registros de Reclamação registradas no trimestre passado, na qual o Hospital HDSA vem trabalhando constantemente em projetos de melhoria, para que possamos atender com excelência e qualidade os nossos pacientes.

12.Considerações da Diretoria Geral HDSA sobre o período analisado

O HDSA é considerado como uma unidade de referência na rede de saúde municipal de São Paulo, estando alocado numa estrutura vertical contendo 17 pavimentos.

A unidade conta com uma localização estratégica ao lado da estação Adolfo Pinheiro do metrô e tem como potencial de abrangência não somente os habitantes da região Sul, mas como de todo o Município de São Paulo, incorporando-se a rede de saúde pública existente. O foco da unidade é o atendimento de média complexidade em clínica cirúrgica, serviço de diagnósticos por imagem e ambulatório de especialidades.

A unidade realizou no trimestre compreendido mais de 123 mil procedimentos, conforme detalhado a seguir:

Consultas ambulatoriais: 38.600 considerando os atendimentos ambulatoriais de especialidades e cirúrgicos.

Procedimentos cirúrgicos: 5.779 considerando cirurgias de pequeno e médio porte.

SADTs: 79.400

Além de um volume expressivo de atendimentos, a unidade tem focado cada vez numa gestão humanizada onde coloca o bem-estar do paciente no centro das operações, integrando práticas que promovem empatia, respeito e atenção individualizada, garantindo que cada pessoa seja tratada de forma digna e respeitosa.

13. 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.

14. 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 CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

15. 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>

