

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR ALÍPIO CORRÊA NETTO



Hospital Municipal Prof Dr. Alípio Corrêa Netto
Alameda Rodrigo de Brum nº 1989 - Ermelino Matarazzo - Cep:
03807-230 - São Paulo/SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 32p.

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 Prof. Dr Alípio Corrêa Netto

Diretor Técnico

Dr Valfredo Oliveira da Silva

Ouvidor

Janaina Salmeirão

Equipe de Ouvidoria

Michele Inácio de Souza Cordeiro

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

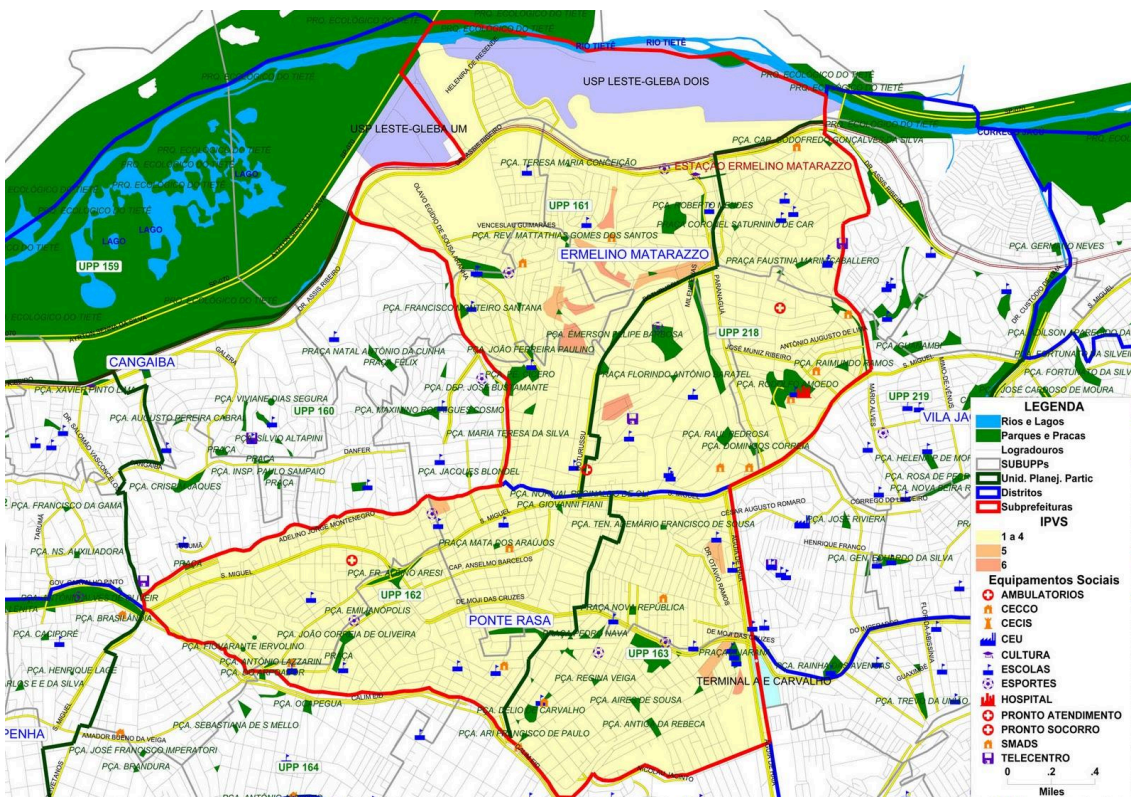
Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	25
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto é um hospital terciário, localizado no Distrito de Ermelino Matarazzo, zona leste de São Paulo, com densidade demográfica de 13.059 hab/km². Atende casos de urgência e emergência nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria, Ortopedia, Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Buco Maxilo Facial, Oftalmologia, Obstetrícia, Neonatologia e Banco de Leite. Em sua estrutura possui 280 leitos instalados, três salas de emergência, Unidades de tratamento intensivo - UTI adulto, pediátrica e neonatologia, exames de imagem (raio x, ultrassom, eletrocardiograma, ecocardiograma, tomografia e ressonância), laboratório de análises clínicas, agência transfusional e ambulatório para pacientes egressos.

Distrito	Área	População	Densidade Demográfica
Ermelino Matarazzo	9,39	113.615	13.059



2. Panorama Geral do período

No segundo trimestre de 2024, o pronto socorro do Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto atendeu 15.456 usuários em suas diversas especialidades, como Clínica Médica, Pediatria, Ortopedia, Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Buco Maxilo Facial, Ginecologia e Obstetrícia. Em sua estrutura possui 280 leitos instalados. Foram realizadas uma média de 3.847 internações com taxa de ocupação de 91%, realizou 1.411 cirurgias e 897 partos.

No período foram registradas 159 manifestações no Sistema OuvidorSUS.

O mês de abril apresentou um pico no registro de demandas.

As reclamações foram destaque no período.

Das solicitações, a maior necessidade do usuário está em procedimentos de cirurgia.

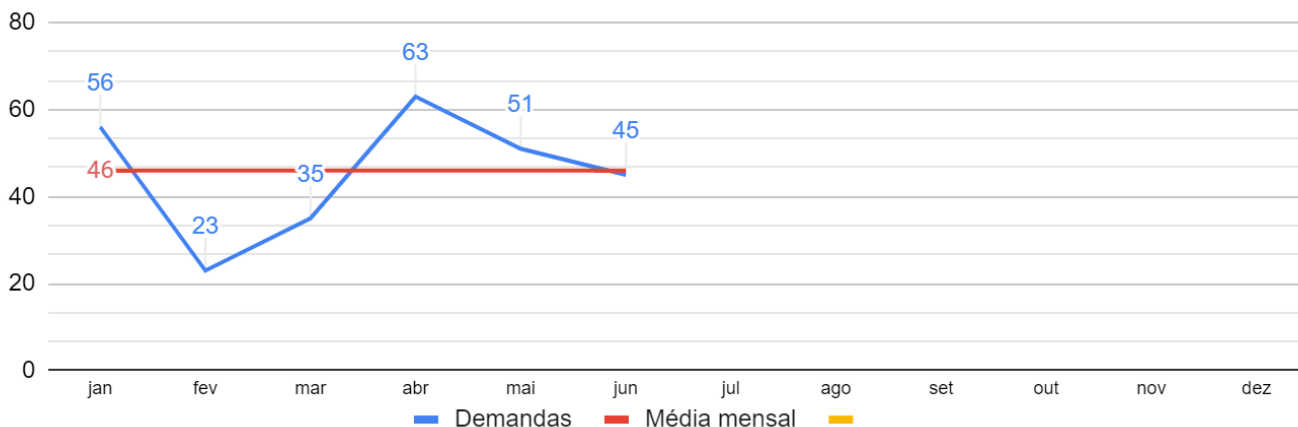
O canal de atendimento mais utilizado pelos usuários para o registro de sua manifestação foi presencialmente.

A Ouvidoria Local realizou 117 atendimentos presenciais e por telefone em que houve orientação, articulação e condução à resolução do caso, sem que houvesse a necessidade/interesse do registro da demanda no sistema.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Observamos que o segundo trimestre de 2024 apresentou um aumento no número de demandas registradas em comparação ao trimestre anterior. Podemos relacionar esse dado ao aumento no número de internações realizadas no período. O aumento de pacientes internados altera o cenário da unidade, já que sofre a influência da quantidade de pessoas (acompanhantes e familiares) que transitam pela unidade, bem como, também impacta diretamente na demanda maior por procedimentos/exames e transferências para que ocorra a assistência à saúde de maneira plena e integral.

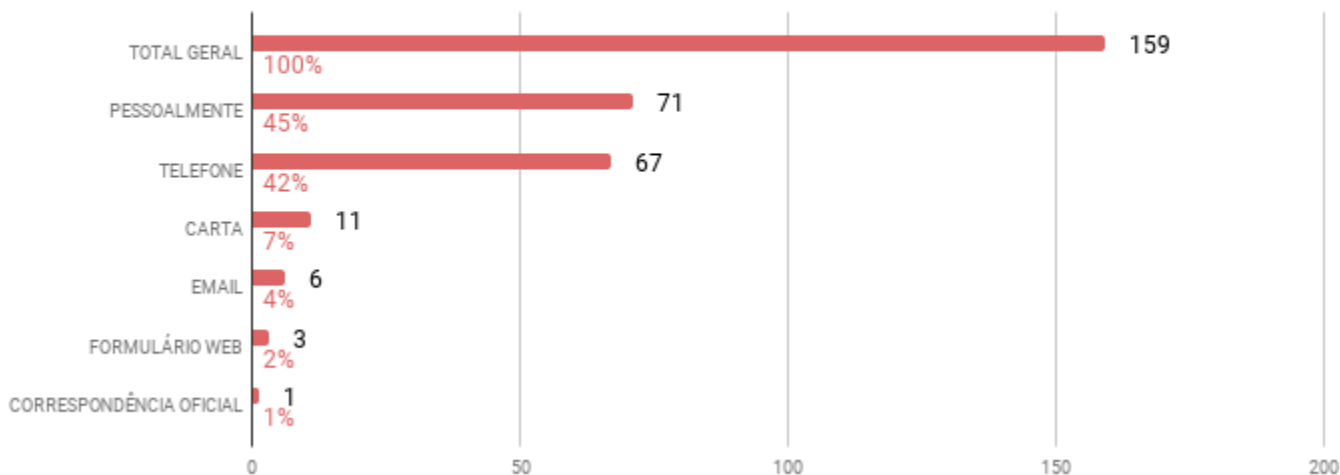
Neste trimestre houve a necessidade de reorganizar alguns fluxos e rotinas para a permanência de acompanhantes, o que gerou grande insatisfação dos usuários, provocando esse aumento no registro de demandas.

A unidade também iniciou a reforma do prédio anexo, com a demolição do mesmo, houve a necessidade de reorganizar o fluxo de entrada de pacientes para o ambulatório de egressos, e embora seja sazonal, tem gerado transtornos aos usuários e impacto no número de demandas registradas.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



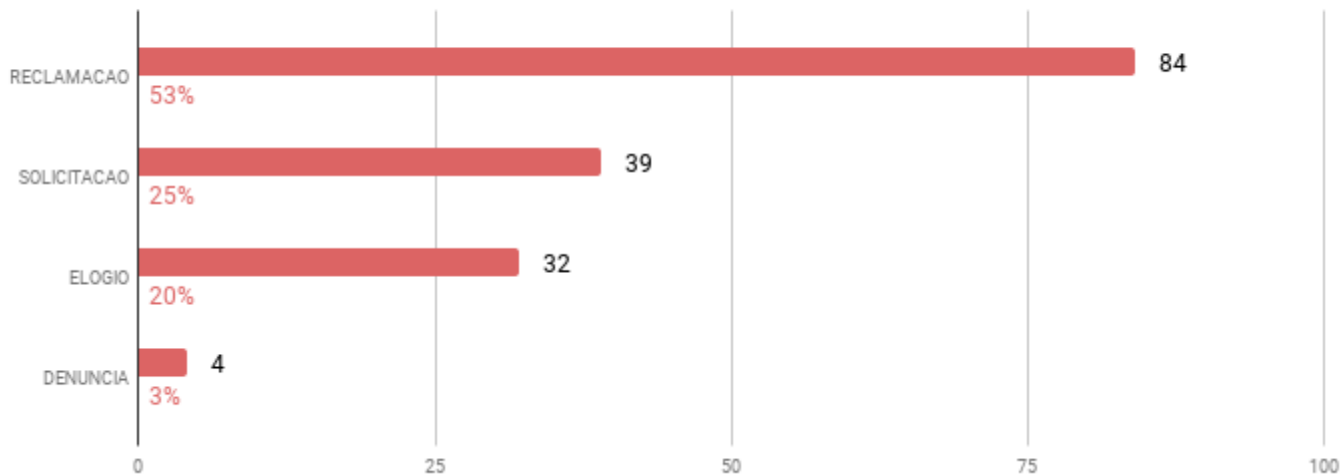
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Observamos que das 159 demandas no período, os usuários desta unidade utilizaram-se preferencialmente da Ouvidoria Local para o registro de sua necessidade, demonstrando a importância deste canal para os usuários do Sistema Único de Saúde.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O gráfico acima demonstra que as reclamações foram destaque, representando 53% das demandas do período. As demandas classificadas como solicitações trazem alguma necessidade em seu conteúdo, como cirurgia, consulta e/ou tratamento e representaram 25% das demandas do período. Os elogios tiveram um número expressivo em comparação ao período anterior e representaram 20% das demandas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 39 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 25% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (97%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 39% são relativos à solicitação de cirurgia e 37% à solicitação de transferência.

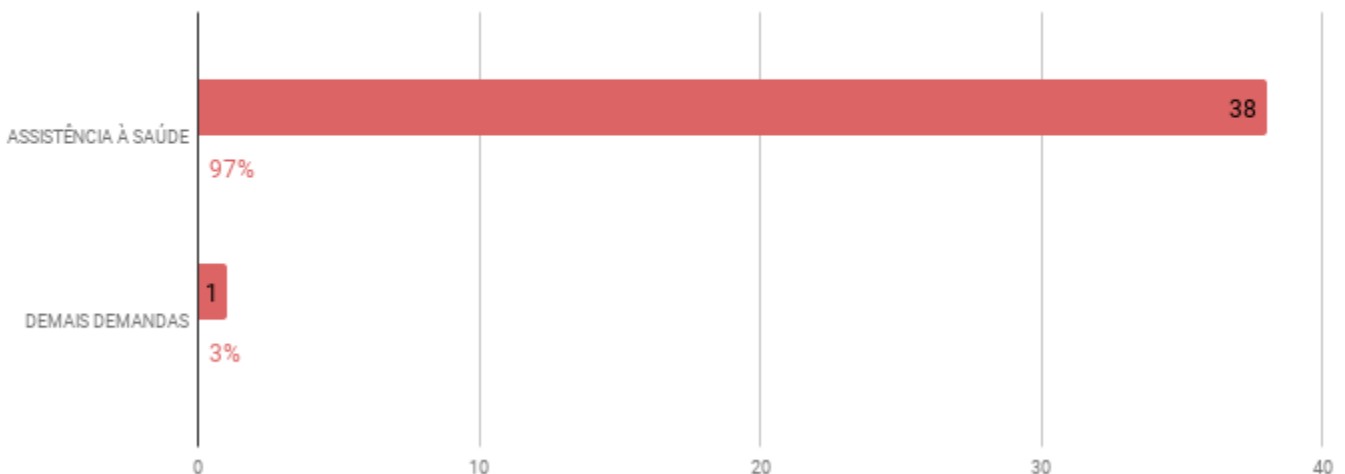
No segundo trimestre de 2024 as solicitações de cirurgia de ortopedia foram destaque, reflexo de sermos referência para casos de traumas e da alta demanda no período.

Também foi destaque no período as solicitações de transferência de pacientes para leito (enfermaria e UTI), o que atribuímos à superlotação que a unidade tem enfrentado, provocando escassez ocasional em acomodação.

Embora não esteja demonstrado no gráfico, 18% das solicitações foram consulta/atendimento/tratamento, na especialidade de Oncologia. Temos observado que o agendamento para a primeira consulta tem sido moroso, o que traz prejuízo para o paciente, já que o início do tratamento acaba sendo tardio.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO – 2 Trimestre 2024.

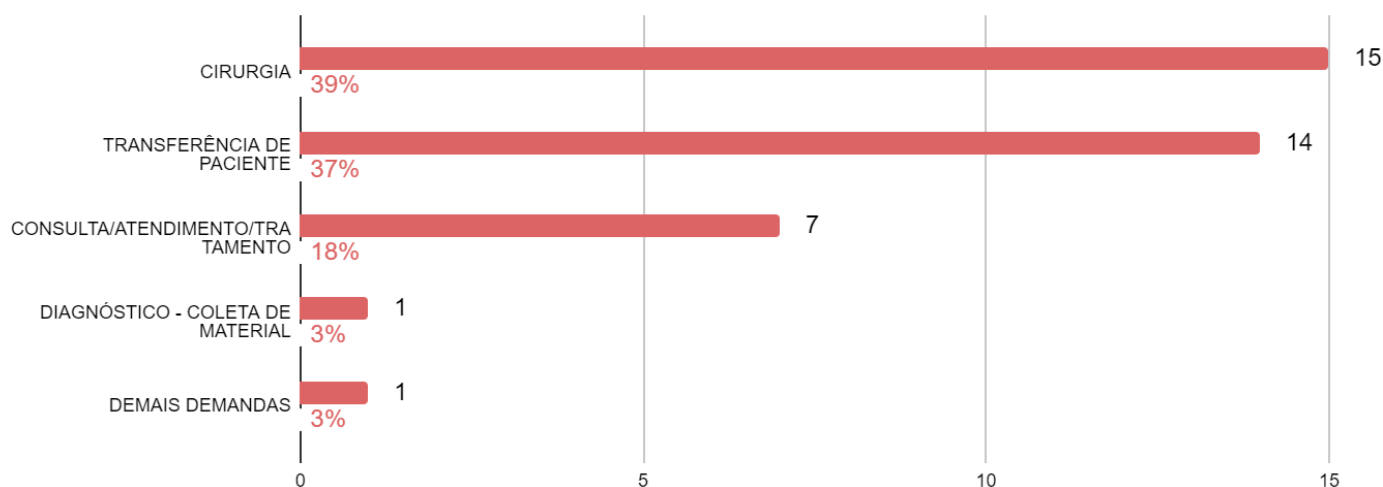
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 84 Reclamações registradas no período correspondem a 53% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%).

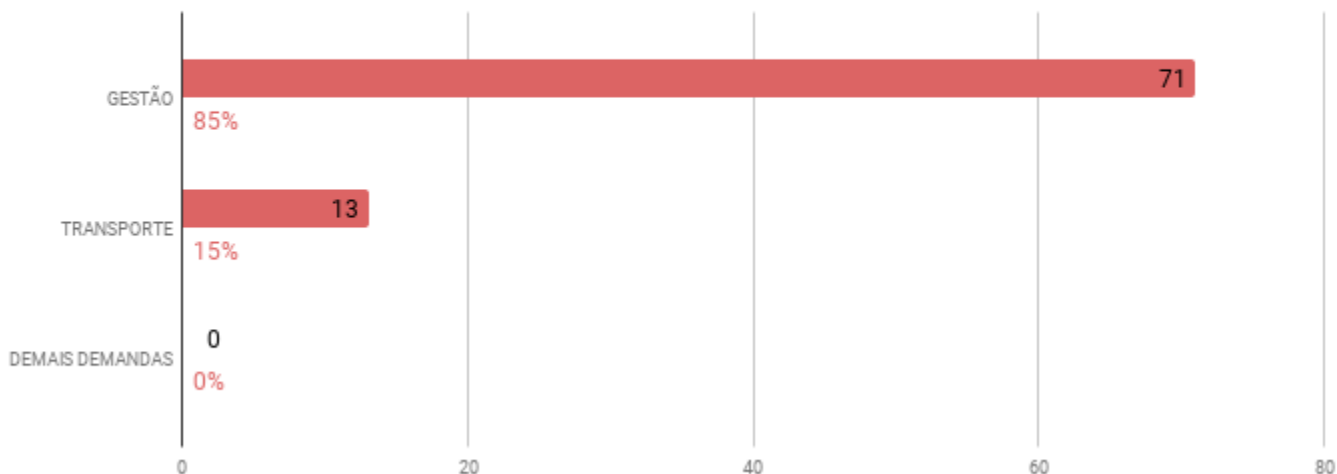
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a recursos humanos e 42% a estabelecimento de saúde.

As reclamações relacionadas a recursos humanos foi o ponto crítico no período (55%) evidenciando um desgaste na relação entre o profissional e o usuário/paciente. A categoria médica foi a mais citada.

Em estabelecimento de saúde, a insatisfação com as rotinas e fluxos estabelecidos na unidade foi o ponto crítico, com a finalidade de conter infecções houve a necessidade de rigor no cumprimento das regras para a permanência de acompanhante à pacientes internados, gerando insatisfação dos mesmos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO – 2 Trimestre 2024.

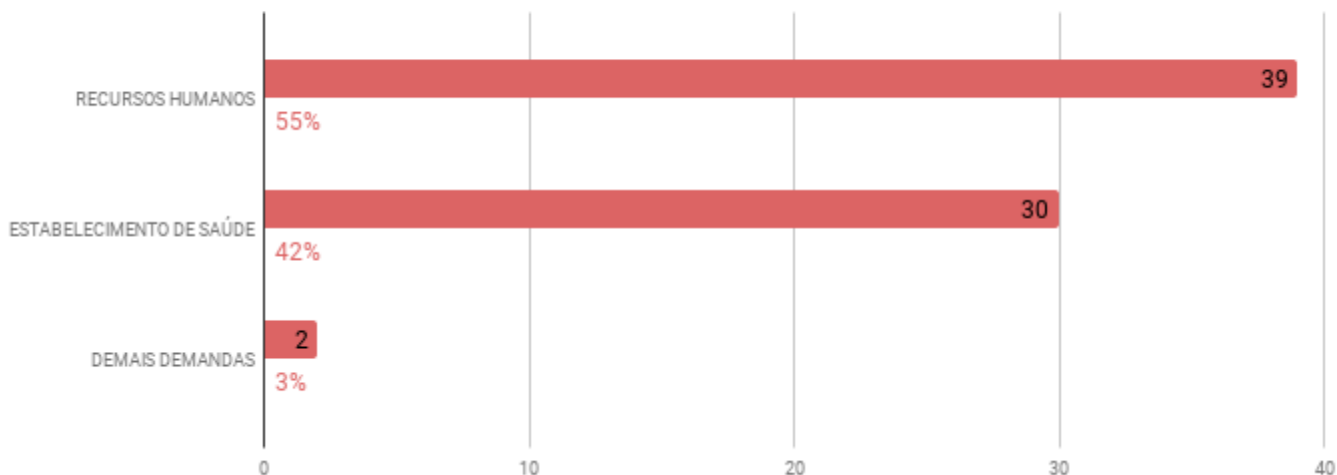
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



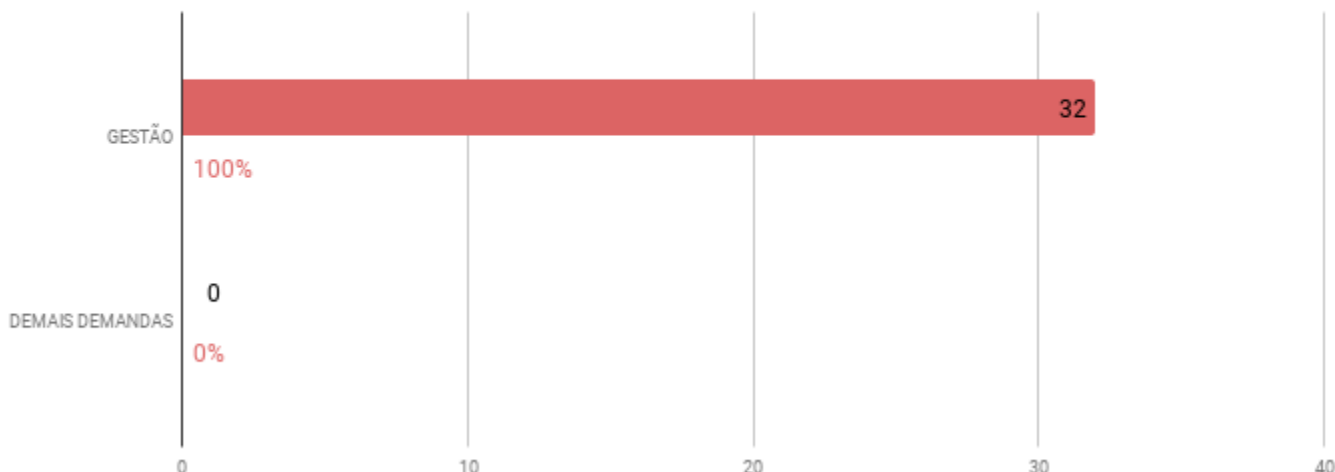
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **32 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 20% 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 de 11 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No período apresentado, o destaque está nos elogios relacionados à equipe de saúde, que envolve todas as categorias que prestaram assistência ou tiveram contato com o paciente/acompanhante durante seu período de internação ou passagem por esta unidade.

Percebemos que houve aumento de 100% no número de registros de elogios em comparação com o trimestre anterior, sinalizando resultado favorável dos ajustes realizados com as lideranças, coordenações de equipe e setor de desenvolvimento.

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 - HMACN - CLÍNICA CIRÚRGICA	1	3	33%
AHM - HMACN - CLÍNICA MÉDICA	1	3	33%
AHM - HMACN - CLÍNICA NEUROCIRÚRGICA	1	6	17%
AHM - HMACN - CLÍNICA ORTOPÉDICA	4	4	100%
AHM - HMACN - CLÍNICA PEDIÁTRICA	1	1	100%
AHM - HMACN - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	12	12	100%
AHM - HMACN - DIRETORIA DE APOIO TÉCNICO	2	5	40%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMACN - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	22	22	100%
AHM - HMACN - MÃE PAULISTANA	3	10	30%
AHM - HMACN - NIR	22	22	100%
AHM - HMACN - PRONTO SOCORRO	2	4	50%
AHM - HMACN - SAME/ FATURAMENTO	1	3	33%
AHM - HMACN - SERVIÇO SOCIAL	4	4	100%
AHM - HMACN - SPDM	2	2	100%
AHM - HMACN - UTI ADULTO	2	2	100%
AHM - HMACN - UTI PEDIÁTRICA	0	1	0%
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. ALIPIO CORREA NETTO	17	17	100%
Total	97	121	80%

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Sugestões para melhoria:

No período foram registradas 159 demandas. Sendo 97 avaliadas pela Planilha de Qualidade.

Observamos que as sub-redes que mais receberam demandas para manifestação foram o Nir – Núcleo Interno de Regulação e Diretoria de Enfermagem, sendo que as duas cumprem os prazos e respondem 100% das demandas em até 20 dias.

Identificamos que as sub-redes Clínica Cirúrgica, Clínica Médica, Clínica Neurocirurgia, Diretoria de Apoio, Mãe Paulistana e SAME não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Relacionamos como motivos para o atraso nas respostas alteração de responsável pela coordenação, afastamento por licença médica e para participação em congresso e período de férias.

Sugerimos que conscientizar sobre o papel da Ouvidoria e sua atuação na unidade possa contribuir para que a equipe desenvolva consciência sobre a importância do trabalho realizado e assim desenvolvam o compromisso de cumprir os prazos estabelecidos para resposta.

Também estamos reforçando a disponibilidade da equipe de Ouvidoria no auxílio para movimentar as demandas no sistema.

11. Plano de ação

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

O tempo de resposta é um ponto que precisa de atenção, mesmo que ocorra a cobrança semanalmente, verificamos não ser suficiente, sendo necessárias outras ações em conjunto para melhorar esses dados.

Reconhecemos que o desgaste nas relações interpessoais impacta no atendimento, gerando registro de demandas negativas e a partir daí, existe a necessidade de desenvolver um trabalho para melhorar esses relacionamentos, oferecendo cursos de qualificação em atendimento, trabalho realizado em conjunto com o Setor de Desenvolvimento da unidade, onde são ofertadas oficinas online para a equipe.

Identificamos que a pandemia provocou uma demanda reprimida de casos cirúrgicos de baixa complexidade, que também geram registros de demandas, ao que propomos a realização de mutirões de cirurgia.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Tempo de resposta	Demora para resposta	Promovendo a conscientização cobrança via e-mail	Quinzenalmente	Sub-rede, diretoria	Em andam... ▾
Relacionamento Interpessoal	Reclamação sobre postura do funcionário	Cursos de relacionamento interpessoal	Imediato	Funcionários com recorrência de Ouvidorias negativas e Equipe em geral	Em andam... ▾
Cirurgias eletivas reprimidas	Demora para cirurgias eletivas	Organização de Mutirão para cirurgias eletivas e otimização da operacionalização do centro cirúrgico	Em análise de viabilidade	Equipe Médica	A iniciar ▾
Controle de Infecção	Aumento de pacientes com infecção	Controle da permanência de acompanhantes	Imediato	Acompanhantes	Em andam... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
07/05/2024	Conselho Gestor	Reuniões mensais com a comunidade	Direção/Conselho Gestor
22/05/2024	Fluxo ambulatorio	Alinhar a entrada de pacientes e acompanhantes para acesso ao ambulatorio de egressos	Equipe multiprofissional
23/05/2024	Reforma do prédio anexo	Apresentação do cronograma de reforma	Equipe multiprofissional
28/05/2024	Conselho Gestor	Reuniões mensais com a comunidade	Direção/Conselho Gestor
06/06/2024	Fluxo acompanhantes	Alinhar a entrada e permanência de acompanhantes a pacientes internados	Equipe multiprofissional
10/06/2024	Reunião sobre Relatórios Trimestrais	Alinhamento para elaboração dos relatórios de Ouvidoria	Divisão de Ouvidorias e Rede de Ouvidorias

18/06/2024	Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal de Saúde	Capacitação	Centro de Formação em Controle Interno e Rede de Ouvidorias
25/06/2024	Conselho Gestor	Reuniões mensais com a comunidade	Direção/Conselho Gestor
24/06/2024	Encerramento do semestre - Intermediário em Libras	Aulas de Linguagem de Sinais - PUC	Janaina Salmeirão





Oficinas Desenvolvimento



Encerramento Semestre Aulas Libras

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

No segundo trimestre de 2024 foram registradas 159 manifestações no Sistema OuvidorSUS.

A Ouvidoria participa semanalmente das reuniões com o Grupo de Liderança, onde são propostos ajustes e alinhamento de protocolos de maneira positiva ao benefício e restabelecimento do paciente. Participa ainda, mensalmente, das reuniões do Conselho Gestor da Unidade.

As reclamações foram destaque no período. Apontamos como ponto crítico a insatisfação do usuário com recursos humanos, evidenciando um desgaste na relação entre o profissional e o usuário/paciente. A partir disso, o setor de desenvolvimento da unidade oferta oficinas e manuais de bolso sobre assuntos que contribuem para a melhoria desse índice.

Quanto às rotinas e protocolos, os mesmos continuam gerando insatisfação, sendo apontadas como ponto crítico e atribuímos ao aumento do fluxo de pessoas na unidade, sendo necessários alguns ajustes e exigências para melhor controle de entrada desse fluxo.

Das solicitações, a maior necessidade do usuário está em procedimentos de cirurgia de ortopedia, decorrente da alta demanda, por sermos referência em traumas. A especialidade Oncologia também foi apontada, porém não é de competência desta unidade, ficando sob responsabilidade da Central de Regulação da SMS.

As demandas registradas pelo Canal 156 continuam apresentando falhas e precisam, em sua maioria, de novo acolhimento pela Ouvidoria Local para melhor compreensão, entendimento da real necessidade do usuário e para captação de dados essenciais à apuração dos fatos, como por exemplo, o nome do paciente.

O atendimento presencial na Ouvidoria Local foi retomado 100%, sendo inclusive realizados atendimentos à beira leito. A Ouvidoria Local realizou no segundo trimestre de 2024, 117 atendimentos presenciais e por telefone em que houve orientação, articulação e condução à resolução do caso, sem que houvesse a necessidade/interesse do registro da demanda no sistema. Esses

atendimentos refletem o impacto das mudanças de rotinas/protocolos e fluxo, reorganização do horário de visitas e acompanhantes para pacientes internados.

A Equipe de Ouvidoria está sempre envolvida nas discussões para alinhamento e ajustes de protocolos e fluxos.

A Ouvidora está cursando Linguagem de Sinais – Libras, oferecido pela PUC, em parceria com Derdic e S.M.S.

A Equipe de Ouvidoria segue no processo para Acreditação, realizado pela Fundação Oswaldo Cruz.

Realizou curso de formação em Mediação de Conflitos oferecido pela São Camilo.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após análise dos indicadores apresentados pelo Serviço de Ouvidoria local, a Diretoria Técnica reconhece que o ponto crítico está no desgaste das relações entre os profissionais da equipe e o paciente/familiar em algum momento durante o processo de assistência, seja pela postura apresentada ou discordância pela conduta adotada no caso.

A Diretoria Técnica, em conjunto com a Gestão de Pessoas/Desenvolvimento têm desenvolvido mecanismos internos de reorientação da equipe do hospital, com ênfase na Política Nacional de Humanização, no sentido de obtermos uma unidade mais acolhedora e minimizar o número de insatisfações. Para tanto, vem acompanhando juntamente com a Ouvidoria local as ações e avaliações dos indicadores através do atendimento pontual realizado pela Ouvidoria local, onde as ocorrências têm atuação imediata da Ouvidoria com condução à solução/conclusão do caso, de maneira que não é necessário ou não há interesse na inserção da demanda no sistema Ouvidor SUS.

Ressaltamos que no segundo trimestre de 2024 foram realizados 117 atendimentos pontuais, casos em que houve a articulação,

atuação imediata, orientação e resolução do caso pela equipe da Ouvidoria Local, demonstrando a relevância do trabalho desempenhado.

As reuniões com os Coordenadores médicos/residentes, enfermagem e equipe multiprofissional são realizadas periodicamente, sempre com foco sobre a importância de um atendimento satisfatório, humanizado mantendo bom relacionamento com o paciente/acompanhante.

Reconhecemos que temos enfrentado dificuldade de resolução da demanda reprimida dos casos eletivos de cirurgia.

Percebemos um considerável aumento de casos em oncologia já em estado avançado, assim como aumentou também o número de pacientes que chegam à unidade em estado de maior complexidade e maior dependência.

Também temos enfrentado grande dificuldade relacionada ao serviço de ambulância, que tem apresentado descumprimento do contrato com falhas e demora, causando prejuízo ao paciente e registros de ouvidoria.

Observamos um discreto aumento nos casos de infecção hospitalar. Pensando sempre na segurança do paciente e seu familiar, houve a necessidade de maior rigor no controle para permanência de acompanhantes, o que tem gerado o registro de demandas por insatisfação do usuário.

Os registros de elogios continuam sendo todos direcionados nominalmente a cada profissional/equipe citada para que este se sinta valorizado, reconhecido e esteja motivado a continuar o bom desempenho de suas funções.

Todos os protocolos, rotinas e fluxos são revistos e ajustados sempre que necessário, tendo a participação e contribuição da Ouvidoria.

A Equipe de Ouvidoria desta unidade segue no processo pela Acreditação nos Serviços de Ouvidoria, desenvolvido pela FIOCRUZ.

A unidade continua atuando com os princípios do Projeto Lean, que tem a finalidade de reorganizar a superlotação nas urgências e emergências do pronto socorro.

Esta diretoria permanece atenta e segue os critérios estabelecidos em Portarias publicadas em Diário Oficial e orientações da Secretaria Municipal de Saúde.

Dr. Valfredo Oliveira da Silva
Diretor Técnico

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades

AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental

AMA - Assistência Médica Ambulatorial

APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência

CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto

CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas

CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil

CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva

CCO - Centro de Cuidados Odontológicos

CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa

CEO - Centro de Especialidades Odontológicas

CER - Centro Especializado em Reabilitação

CMS - Conselho Municipal de Saúde

COE - Clínica Odontológica Especializada

COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas

CR IA - 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

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_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. 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 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>



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>

