

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO DE SABOYA



Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya
Avenida Francisco de Paula Quintanilha Ribeiro Nº 860
CEP 040330-020 - Jabaquara - 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, 36p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya

Diretor Técnico

Dr. Francisco de Salles Collet e Silva

Ouvidora

Marilia Aparecida Amaral Galindo

Equipe de Ouvidoria

Giseli Leopoldi Konopa

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	8
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	15
8. Elogios - Programa Gente que Faz o SUS	18
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	24
11. Plano de ação	24
12. Participação da Ouvidoria em eventos	27
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	28
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	31
15. Glossário	32
16. Siglário	33
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	35
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	36

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya foi inaugurado em 25 de maio de 1981. Este ano completou 43 anos. Pertencente a Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste.

O distrito do Jabaquara contém área de 14.06 Km² e população de 223,780 habitantes. (fonte: página PMSP/SMS)



Atualmente, o Hospital conta com 207 leitos, nas especialidades: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Buco Maxilo, Psiquiatria, Pediatria, Ortopedia e Neurocirurgia. Contamos com 30 leitos de UTI Adulto, 08 leitos de UTI Pediátrica e 04 de UTI Neonatal. Este hospital é referenciado, atendendo as unidades: UPA Jabaquara e UPA Santa Catarina, SAMU, RESGATE, além dos casos regulados via Sistema CROSS.

Durante esses 43 anos de atuação, a unidade passou por pequenas manutenções que garantiram a possibilidade de atender aos pacientes de forma digna. Porém, houve algumas inadequações em

suas estruturas físicas, levando em consideração as atuais normas técnicas.

No final do mês de junho se iniciaram as obras de reforma do Pronto Socorro onde teremos:

- Construção de um prédio anexo com 45 leitos;
- Construção de um novo auditório;
- Reforma de todas as instalações do Pronto Socorro;
- Implantação de Hemodinâmica na unidade;
- 10 leitos de retaguarda de hemodinâmica;
- 02 leitos cirúrgicos para hemodinâmica;
- 01 tomógrafo de 64 canais;
- Adequação do Laboratório;
- Adequação da Manutenção;
- Mudança da Enfermaria da Psiquiatria (18 leitos) para o piso térreo, com anexo de solário para os pacientes.

A previsão da obra está estimada em 18 meses. As obras ocorrerão com a unidade funcionando normalmente.

A diretoria tem projeto de contingência para remanejamento de todos os setores do Pronto Socorro durante as obras. Porém, é certo que haverá desconforto em vários momentos, e os problemas pontuais serão resolvidos de acordo com as necessidades e possibilidades.

A Ouvidoria estará presente, juntamente com o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), em local de fácil acesso ao usuário para atender, acolher e orientar nosso munícipe. Estimamos um aumento na demanda de Ouvidoria neste período devido aos desconfortos possíveis em decorrência das obras.

Em 04 e 06 de junho recebemos os técnicos da ONA para a primeira visita, visando a acreditação. A Ouvidoria está preparando os documentos necessários para as próximas visitas.

2. Panorama Geral do período

No 2º Trimestre continuamos a participar do Daily Huddle, nos três períodos (09h, 15h e 21h). Esta ferramenta contribui para definir e aplicar o PLANO DE CAPACIDADE PLENA NO PRONTO SOCORRO – PCP.

O Daily Huddle visa aperfeiçoar os fluxos internos, melhorar os índices de segurança do paciente e incrementar a qualidade assistencial, impactando diretamente na lotação do Pronto Socorro e, conseqüentemente, das enfermarias. Propicia definir o paciente certo, no setor certo, pelo tempo certo nas dependências do Hospital. Estas ações impactam diretamente a Ouvidoria por antecipar possíveis insatisfações do paciente e/ou seus familiares. A equipe de saúde da unidade também é beneficiada, pois reflete na segurança institucional da assistência prestada ao paciente. O Huddle constitui excelente ferramenta de trabalho para a Ouvidoria, pois levamos para discussão os casos pendentes de resolução e várias decisões podem ser tomadas, visto que estão presentes os coordenadores de todas as áreas das unidades.

A participação da Ouvidoria no Huddle é fundamental, pois nesta reunião de cerca de 15 minutos cada, recebemos as informações sobre as escalas médicas, número de pacientes por setor, transferências a serem realizadas, interconsultas pendentes, problemas na infraestrutura e outras informações que auxiliam a Ouvidoria no encaminhamento dos casos.

No Huddle diário, permanecemos no Nível III (VERMELHO) do PCP em todas as 03 reuniões diárias, nos 60 dias do trimestre. Neste cenário, algumas medidas foram tomadas pelas diretorias de áreas, visando melhorar as salas de recebimento de pacientes (salas vermelha e laranja) que devem permanecer com capacidade de absorver pacientes graves.

Esta lotação acima da capacidade, refletiu diretamente nas demandas de Ouvidoria no trimestre.

A unidade conta com a parceria da SPDM para suprir as escalas de colaboradores da equipe multiprofissional.

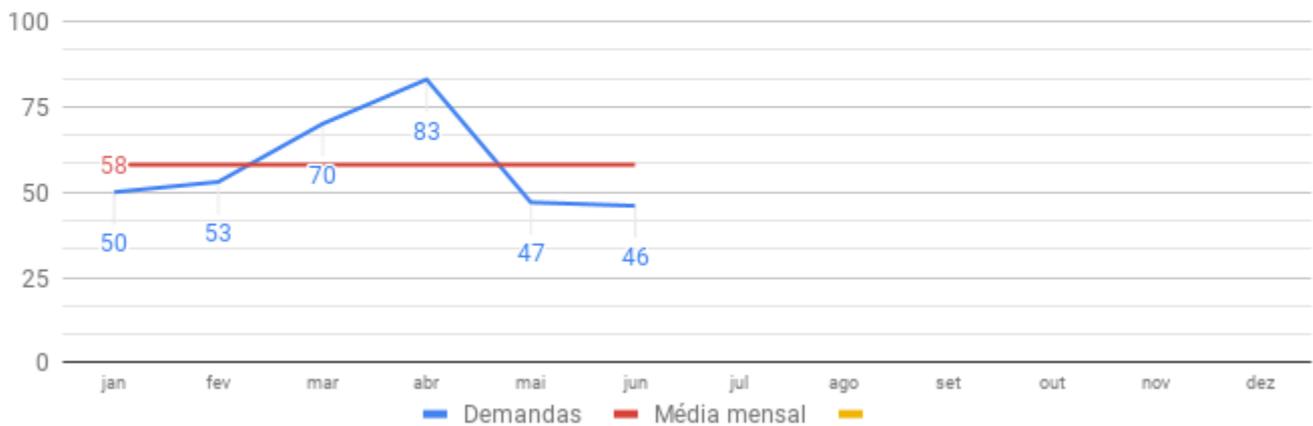
A Ouvidoria realiza apresentação aos alunos do 6º ano da Universidade USCS – Universidade São Caetano do Sul e tem obtido resultados satisfatórios. Cada turma de alunos permanece na unidade

por 05 dias e as apresentações da Ouvidoria ocorreram às sextas-feiras no período da manhã. Apresentamos aos alunos (em média 06 alunos por turma), os objetivos e diretrizes da Ouvidoria na Saúde, o Relatório de Gestão e propomos demandas para discussão. Esta é uma proposta para divulgar aos alunos de medicina a importância e relevância da Ouvidoria em ambiente hospitalar.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

No gráfico acima, verificamos que tivemos uma alta no recebimento de demandas no mês de abril. Analisando os dados, constatamos que o número de elogios neste mês permaneceu dentro da média de 20. Porém, as reclamações aumentaram consideravelmente. Recebemos 52 queixas, sendo 32 relativas a recursos humanos, 16 para médicos e 16 para enfermeiros (consideramos auxiliares e técnicos inclusos).

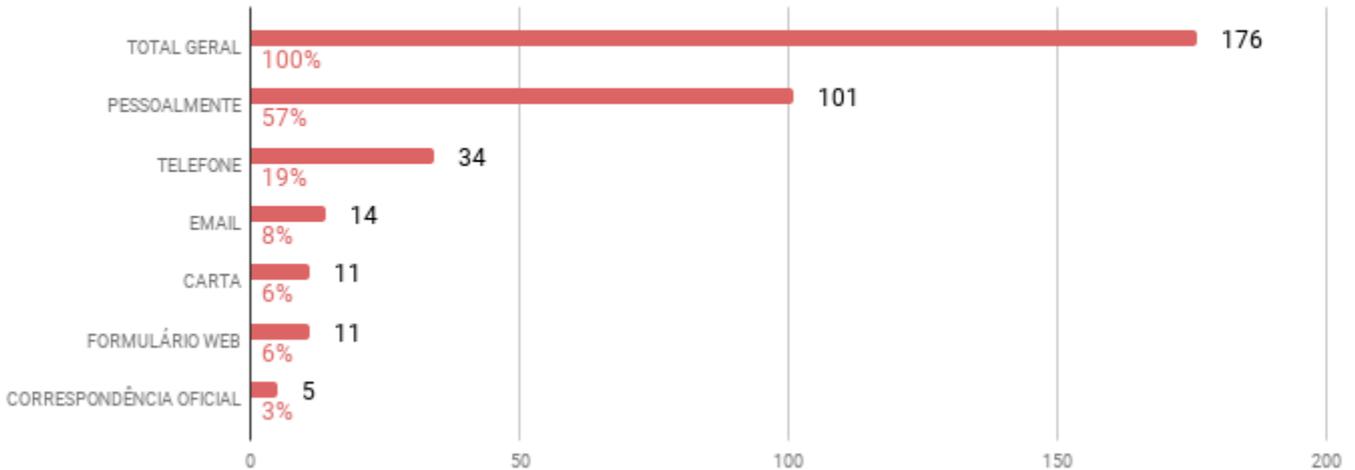
Na análise durante a apuração das demandas, levamos em consideração a superlotação da unidade. As salas de atendimento estão com pacientes acima do limite da capacidade física e, conseqüentemente, o número de funcionários se torna precário para a prestação de uma assistência que supra a expectativa do paciente e de seus familiares.

Nos meses de maio e junho mantivemos a média de recebimento de demandas, apesar da superlotação permanecer.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

A Ouvidoria do HMARS tem a característica de atendimento presencial. A equipe está localizada na entrada do hospital, o que facilita o atendimento para o usuário. Valorizamos o atendimento presencial, pois este possibilita a coleta de dados precisos e o entendimento real das necessidades do manifestante que nem sempre estão explícitas nas demandas. Em muitos casos, além da inserção da demanda no Sistema Ouvidor SUS, entramos em contato com o setor responsável e algumas ações são tomadas imediatamente, ou ainda esclarecemos o que está ocorrendo.

A unidade tem o auxílio do SAU, que atende os casos que não são de competência da Ouvidoria, mas necessitam de resoluções imediatas. Porém, mesmo assim, vários usuários procuram a sala da Ouvidoria e não desejam oficializar demandas no Sistema Ouvidor SUS, o que respeitamos. Acolhemos o usuário, realizamos a escuta e inserimos uma planilha para registrar o atendimento. Neste 2º trimestre, inserimos nesta planilha 102 casos. O SAU atendeu presencialmente no trimestre, 375 casos, sendo que encaminhou 08 usuários para abertura de demandas no Sistema de OuvidorSUS.

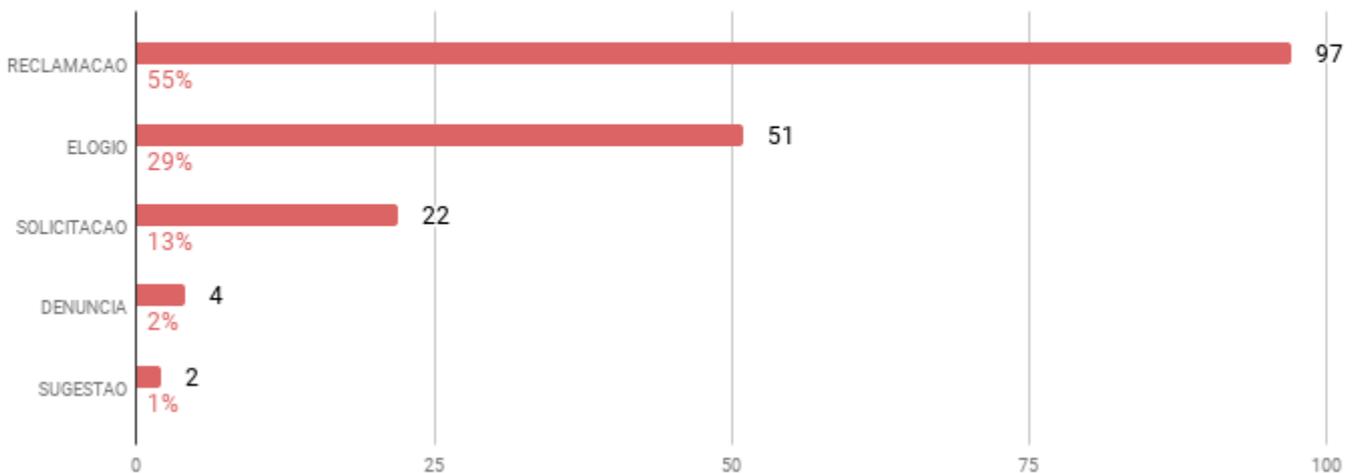
Consideramos que as 14 demandas que recebemos por e-mail também foram provenientes de atendimento presencial, pois os acolhidos preferem elaborar suas considerações com mais cautela, em casa, juntamente com outros familiares que também detém

maiores dados e, posteriormente, enviam por email. Fornecemos impresso próprio da Ouvidoria local, com os dados necessários e o e-mail institucional.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

A Ouvidoria do hospital é ativa e atua com a mesma ouvidora há 11 anos (outros 10 anos de Ouvidoria em outra unidade), o que facilita na mediação das ações com as equipes multiprofissionais. Conhecendo a unidade e seus profissionais, e participando da elaboração e revisão dos protocolos, temos a oportunidade de opinar, propondo referências e experiências colhidas a partir da fala do usuário na prática. Baseados na realidade vivenciada pelos pacientes, os protocolos devem ser elaborados para atender de forma eficaz às necessidades dos usuários e a realidade da unidade.

Apuramos nas análises que, após a unidade passar a ser referenciada e atender apenas casos de média e alta complexidade, as demandas de ouvidoria aumentaram, principalmente o número de reclamações. O paradoxo é que o número de elogios também aumentou. Isso pode indicar que, enquanto os desafios e as expectativas em torno do atendimento se tornaram mais elevados, a equipe tem conseguido, em muitos casos, superar essas expectativas, gerando

reconhecimento por parte dos usuários. Esse cenário revela a complexidade do atendimento em saúde, onde a qualidade e a eficiência nos cuidados podem coexistir com as dificuldades e insatisfações inerentes à alta demanda e à gravidade dos casos tratados.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 22 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 13% do total.

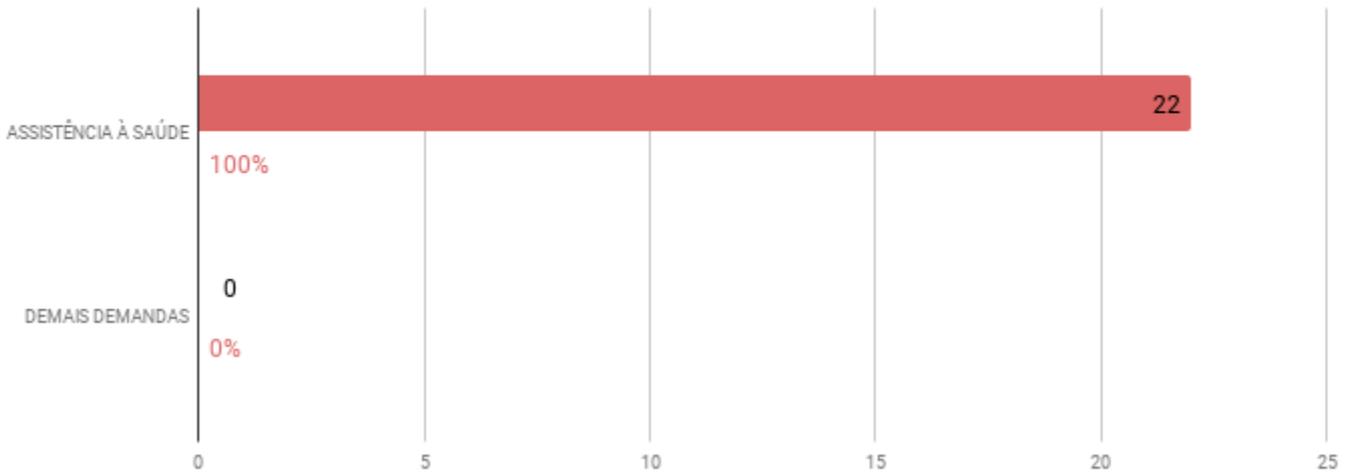
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (100%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 27% são relativos a Transferência de Paciente e 23% a Cirurgia.

Os itens **Transferência de Paciente** e **Cirurgia** somam exatamente 50% das demandas recebidas no sub-assunto solicitação, que analisaremos abaixo. Verificamos que 18% das solicitações de cirurgia se referem aos casos de pacientes que aguardavam internados cirurgia, pela equipe da Neurocirurgia. Durante a vigência deste trimestre o médico especialista em coluna entrou em período de 30 dias de férias, e os casos que dependiam de suas habilidades aguardam seu retorno para realizarem seus procedimentos. Apesar de serem informados, protocolaram ouvidoria. Além deste fator, tivemos outras intercorrências nesta especialidade e em outras que acarretaram demora na realização de cirurgias. Porém, a equipe cirúrgica da unidade é ativa realizando, no 2º Trimestre, 1016 cirurgias.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 2 Trimestre 2024.

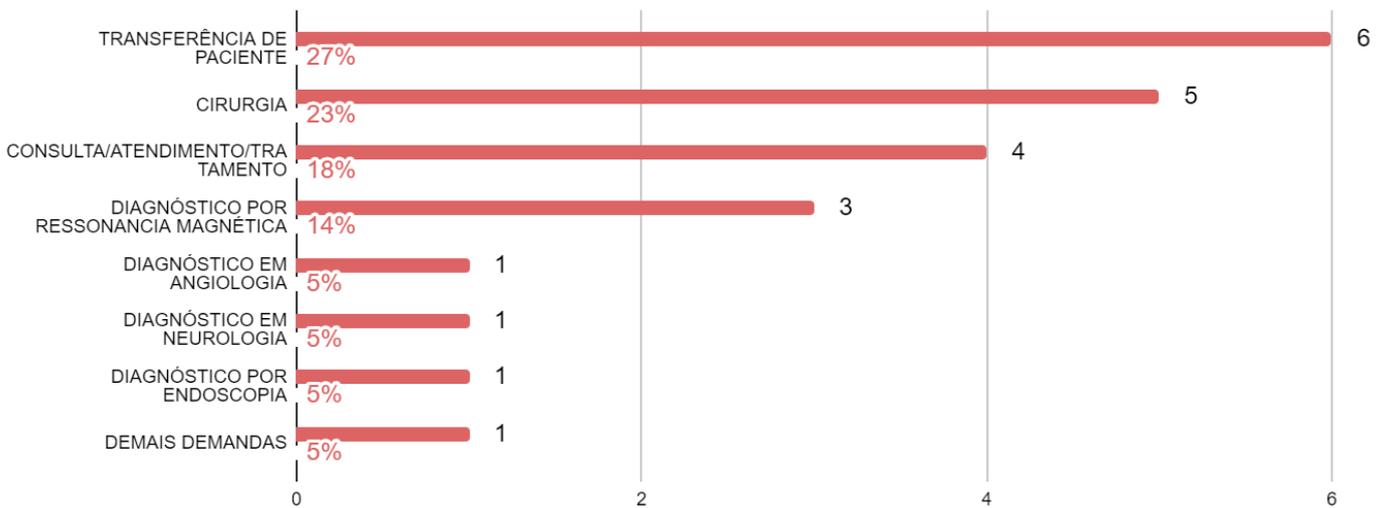
Gráfico 4



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 DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

Destacamos os itens Transferências e Cirurgias como os tópicos mais significativos:

- **Transferências**

- o 02 demandas da mesma manifestante para o paciente que aguardava hospital de retaguarda, internado desde 04/09/23. A vaga foi cedida em 06/06/24;
- o 01 demanda referente a paciente acompanhado ambulatorialmente pela equipe de ortopedia do Hospital São Paulo que aceitou o caso;
- o 01 demanda de Neurocirurgia (criança), que foi atendida pela equipe do hospital;
- o 02 demandas de solicitação por superlotação. Ambos pacientes permaneceram na unidade.

- **Cirurgias**

O sistema não tem a opção de cirurgia em neurocirurgia. Portanto, está registrado como Neurologia. Por falta de opção, temos uma demanda de Cirurgia/Neurocirurgia cadastrada como **Outros**.

Além disso, verificamos que 01 solicitação de ressonância magnética e 01 transferência de paciente também são da especialidade da Neurocirurgia, justificado acima.

Verificamos que recebemos 04 solicitações com a Patologia Oncológica, sendo 03 em consulta especializada, da qual não dispomos na unidade e 03 em ressonância magnética.

Esclarecemos que os casos oncológicos em que os pacientes realizam as cirurgias primárias nesta unidade, são inseridos no sistema SIGA SAÚDE que regula as vagas de consultas nas várias especialidades. Rotineiramente os pacientes entram com solicitações ou reclamações na Ouvidoria e são encaminhados para a unidade, que após informar a data de inserção no sistema SIGA e outros dados necessários, encaminha à Ouvidoria da SMS para seguimento à Regulação.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

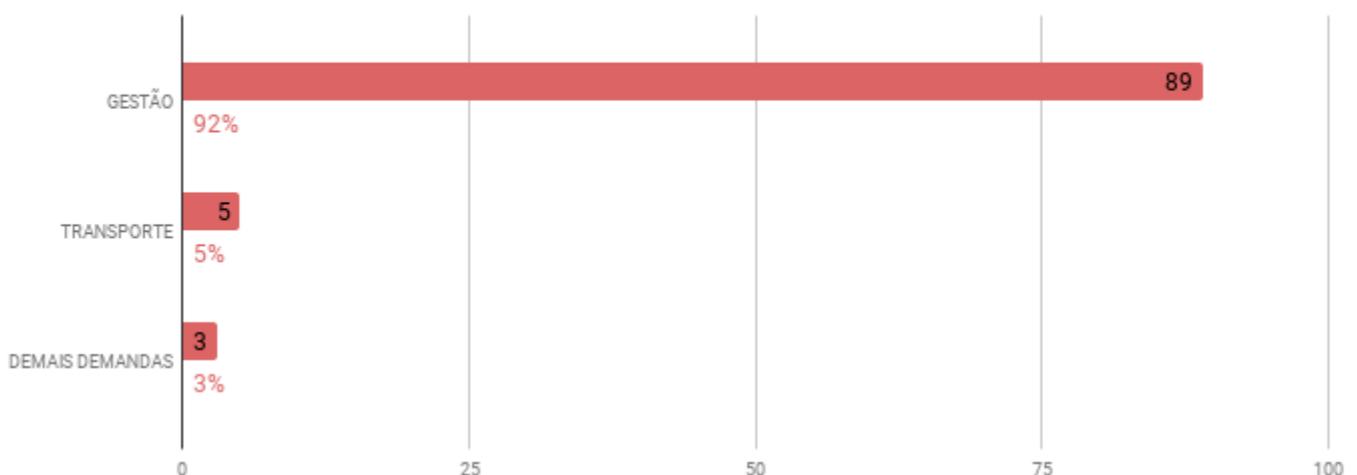
As 97 reclamações registradas no período correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (92%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 73% são relativos a Recursos Humanos e 24% a Estabelecimento de Saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 2 Trimestre 2024.

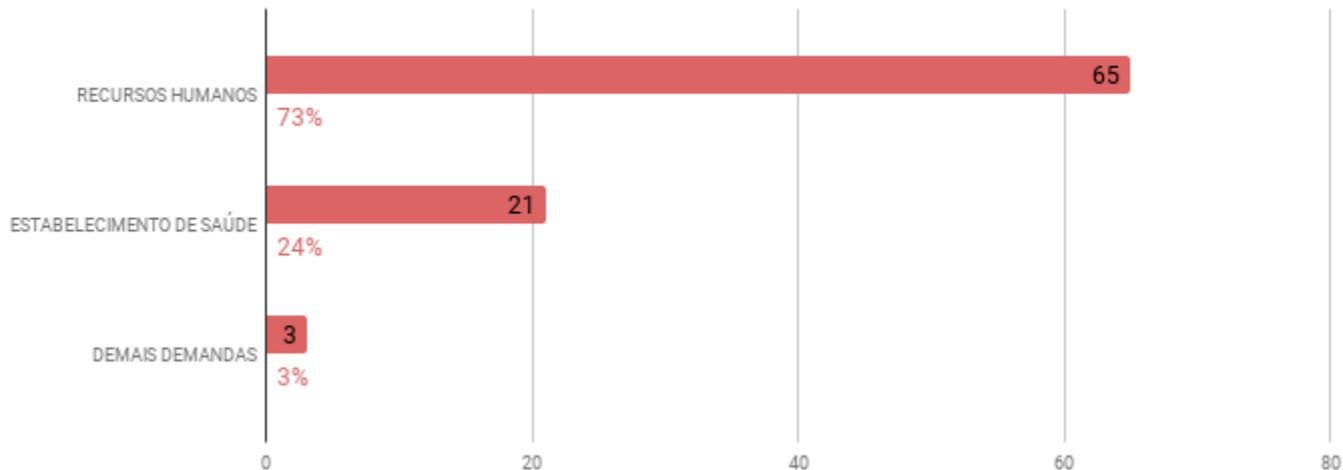
Gráfico 6



Recebemos 05 demandas relativas a transportes que não demonstram as dificuldades enfrentadas, pois em vários casos que atendemos os usuários não desejam inserir demanda de ouvidoria.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



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

O 2º Trimestre de 2024 continuou sendo pontuado pela alta demanda, principalmente na clínica médica. Analisando as demandas de reclamações, verificamos que na Assistência à Saúde, temos 01 demanda de queixa em relação à falta de vaga na UTI, e 02 no assunto Superlotação da Unidade (Sala de Decisão Médica). Como mencionamos acima, neste trimestre atendemos 102 usuários que não desejam inserir queixa no Sistema.

Analisando os dados, verificamos que 56 demandas apresentaram conteúdos referentes à superlotação da unidade e/ou problemas relativos a acompanhantes (casos garantidos por lei) nas salas das Decisões Médica e Cirúrgica. As dificuldades enfrentadas pela unidade são justificadas pelo espaço físico reduzido nas salas citadas e a superlotação de pacientes.

Temos 02 demandas de Dificuldade de Acesso que se referem à Sala Vermelha e Sala Amarela, ambas salas de atendimento de urgência, também com volume alto de atendimento.

Registramos 02 demandas relativas a espaço físico com conteúdo direcionado à higienização da unidade.

Salientemos que Desaparecimento de Pertences aparece na classificação de reclamação quando deveriam ser inseridas em denúncia. Porém, uma das demandas foi esclarecida e os pertences foram localizados, no entanto a prótese realmente foi perdida.

A queixa de alimentação é anônima e se refere à equipe de enfermagem que, segundo a alegação, não oferece alimentação aos pacientes com dificuldades em se alimentar sozinhos. A diretoria de enfermagem tomou as medidas cabíveis para o caso.

No assunto Material de Uso Contínuo/Permanente estão contidas as demandas relativas aos problemas de manutenção contínua na unidade.

No item Transporte temos as não conformidades com a empresa Max Ambulâncias, foram 05 demandas.

Rotinas e Protocolos se referem às (11) demandas relativas aos protocolos instituídos pela unidade que não são cumpridos ou ainda que os usuários desconhecem e/ou interpretam como não cumpridos.

Entrando no item Gestão/Recursos Humanos, no qual recebemos 67 demandas (87%), verificamos que recebemos 29 reclamações para enfermeiro/auxiliar, 24 para médico e 02 equipes de saúde. Estas categorias atuam diretamente na assistência ao paciente e, naturalmente, os questionamentos são em maior quantidade. Analisando essas reclamações, percebemos que a grande maioria está relacionada à postura profissional, em cujas expectativas do paciente e/ou familiar não são atingidas. Em nossas análises, concluímos que a comunicação fragmentada destas equipes é a grande geradora das insatisfações.

A Diretoria de Enfermagem tem executado ações pontuais quando atendemos os manifestantes, realizando abordagem imediata na beira leito, conversando com os familiares e pacientes e reorientando a equipe do plantão.

Analisando as reclamações referentes à equipe médica, encontramos queixas de dificuldades em contato médico; outras devido à rotatividade da equipe visto que, no Pronto Socorro, temos vários plantonistas; tempo reduzido para esclarecimento do boletim médico nas salas de decisão médica e cirúrgica do Pronto Socorro, devido à superlotação e ao tempo reduzido do horário de visitas e falta de comunicação não efetiva, como já citamos acima.

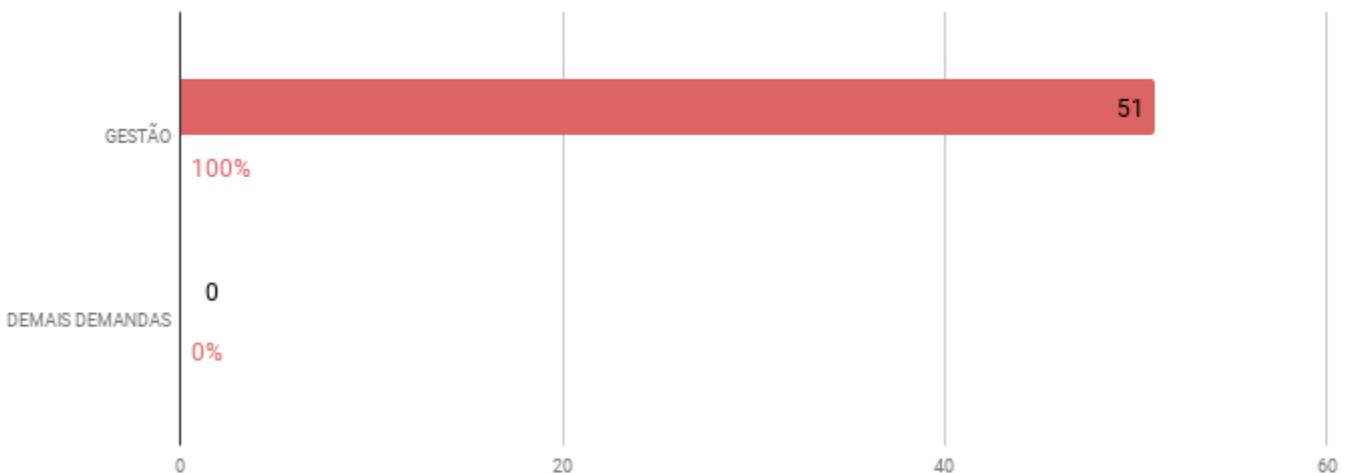
8. Elogios - Programa Gente que Faz o SUS

Foram registrados **51 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 29% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o sub-assunto que obteve demandas foi **Gestão**, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 17 elogios.

Ressaltamos que os munícipes desconhecem os cargos dos funcionários. Portanto, inserem em sua manifestação o cargo de enfermeiro, generalizando os funcionários desta categoria.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



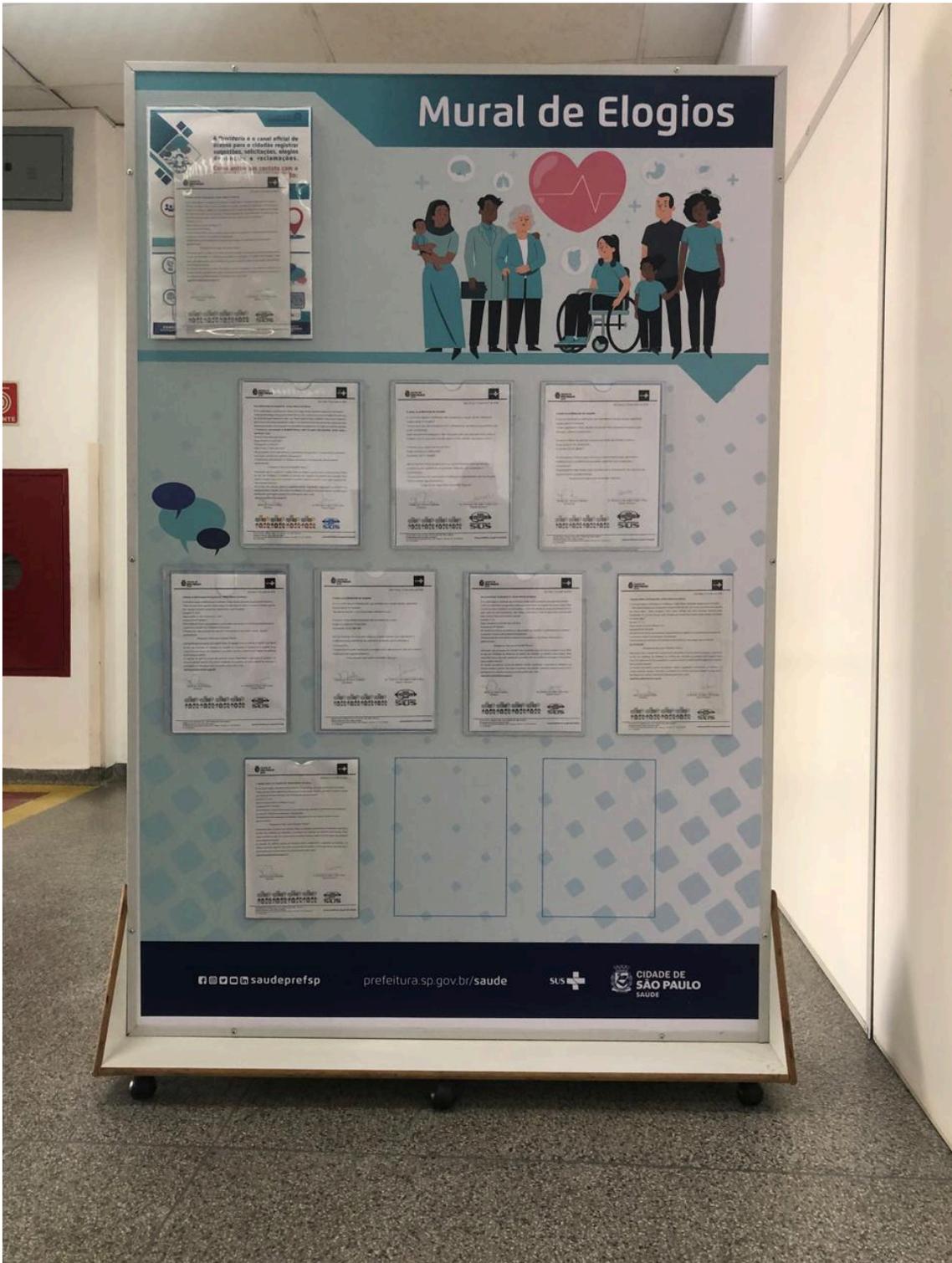
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

A Ouvidoria do HMARS tinha como Instrução de Trabalho elaborar carta de agradecimento aos funcionários citados nos elogios. Portanto, mesmo quando inserida apenas 01 demanda de elogio contendo vários nomes, elaboramos 01 carta para cada colaborador citado. Esta carta é assinada pelo Diretor Técnico e pela Diretoria de Área, sendo 01 cópia enviada para o prontuário funcional e 01 cópia entregue para o funcionário. Nos casos de elogio à equipe, a carta é fixada no quadro do setor. Apesar do Certificado **Gente que Faz o SUS**, não eliminamos esta prática. Neste Trimestre elaboramos 116 cartas de Elogio.

Percorrendo os setores da unidade, nos deparamos com os Certificados **Gente Que Faz o SUS** fixados nos quadros, expostos com orgulho pelos colaboradores.

ELOGIO	51	29%
ASSISTENTE SOCIAL	01	2%
ENFERMEIRO	18	35%
EQUIPE DE SAÚDE	14	27%
MÉDICO	11	22%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	02	4%
NUTRICIONISTA	02	4%
FISIOTERAPEUTA	01	4%
TÉCNICO DE ENFERMAGEM	02	4%

Na entrada da unidade temos, atualmente, um mural de elogios onde fixamos os elogios destinados aos funcionários em geral, apenas com as iniciais do manifestante, respeitando a preservação da identidade. Os elogios do mural são trocados a cada mês. O mural é móvel, podendo ser direcionado para diversos setores da 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 - HMARS - DIRETOR TÉCNICO	08	08	100%
AHM - HMARS - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	09	15	60%
AHM - HMARS - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	36	43	84%
AHM - HMARS - COORDENAÇÃO PRONTO SOCORRO	15	21	71%
AHM - HMARS - COORD. CLI. MÉDICA INTERNAÇÃO	07	07	100%
AHM - HMARS - DIRETORIA ASSISTENCIAL	12	18	67%
AHM - HMARS - COORD. APOIO E DIAGNÓSTICO	03	03	100%
AHM - HMARS - GERÊNCIA DE GESTÃO DE ALTA	00	01	00%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Total	108	134	81%%

Neste trimestre, não conseguimos manter o índice de respostas dentro do prazo. Tivemos 26 demandas com mais de 20 dias de atraso, o que demonstra a necessidade urgente de realizar uma sensibilização com as sub-redes para que as respostas sejam analisadas e respondidas em um tempo considerado adequado.

Estamos em uma unidade hospitalar de urgência e emergência, onde as tratativas das demandas de ouvidoria se referem a fatos que devem ser respondidos enquanto a resposta ainda seja pertinente. Em casos de resposta tardia, o quadro do paciente já pode ter se alterado e, em muitos casos, o óbito já ocorreu. A resposta potencializa o luto para os familiares. Isso reforça a importância de agilidade e empatia no processo de resposta, garantindo que as demandas sejam tratadas com a seriedade e urgência que o contexto exige.

Entendemos que a superlotação, a preparação da visita da ONA e outros entraves contribuíram para o atraso nas respostas das sub-redes.

Concluimos que precisamos melhorar muito o prazo de resposta neste próximo trimestre.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No 2º Trimestre de 2024 recebemos 176 demandas via Sistema de Ouvidoria SUS, todas inseridas e avaliadas na Planilha de Qualidade.

Ressaltamos que a inserção é realizada no momento do recebimento e a avaliação no fechamento da demanda.

Temos enfrentado um problema recorrente, que é a dificuldade de contato telefônico com o manifestante no fechamento da demanda, pois a população de um modo geral não tem atendido a ligação de número desconhecido. Portanto, este canal está se tornando cada vez mais ineficaz.

Nos casos em que o manifestante deixou e-mail, nosso contato é realizado por este canal.

Para melhor utilização da planilha pela Ouvidoria local, sugerimos que seja inserida a classificação da demanda, o que seria útil para a realizar a análise dos dados pela classificação.

Planilha de Inserção

Após a análise das demandas inseridas por instâncias externas, verificamos que várias têm apresentado erros nas classificações, tipificações, falta de dados de paciente e outros, principalmente da Central 156. Nestes casos, realizamos contato com o manifestante para novo acolhimento e coleta de dados. Temos dificuldades no contato telefônico, conforme abordado acima. Utilizamos nosso sistema SGHX, realizamos pesquisas investigatórias por sobrenomes, percorremos os andares à procura de casos que tenham conteúdos contidos na demanda. Ou seja, realizamos buscas até o limite possível. Devolvemos a demanda à origem da inserção apenas na impossibilidade da apuração.

11. Plano de ação

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

Durante todo o período do 2º trimestre, a Ouvidoria realizou contatos diários com as sub-redes, discutindo os casos que estavam em apuração. No entanto, cada sub-rede, com suas peculiaridades e dificuldades, apresentou atrasos nas respostas. Como já citamos acima, a visita da equipe do ONA movimentou todas as diretorias e

coordenadorias no preparo da documentação para a visita técnica, o que gerou prioridade em relação a outros serviços, inclusive no setor de Ouvidoria, onde estamos revisando todos os protocolos, instruções de trabalho e regimento interno.

Para o 3º trimestre, contamos com o apoio da Diretoria Técnica para a realização da reunião de gerência, onde apresentaremos o presente relatório e demonstraremos a inadequação nos indicadores de Ouvidoria. Posteriormente, realizaremos reuniões individualmente com cada sub-rede para identificar as dificuldades e propor alternativas, a fim de melhorar o tempo de resposta. A expectativa é que, com um plano de ação direcionado e o comprometimento de todas as áreas, possamos aprimorar nossos processos, garantindo respostas mais ágeis e eficazes, e, assim, melhorar nosso indicador.

No trimestre passado, tínhamos como plano de ação a elaboração da planilha para geração de dados refinados para as sub-redes coletarem e identificarem os pontos de fragilidade de cada setor. Não conseguimos elaborar até a presente data, porém continua como plano de ação.

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
Planilha de dados	Levantamento de dados refinados	Pelas sub-redes	Junho/24	Ouvidoria	Atrasado ▾
Reunião com sub-redes	Atraso nas respostas	Sensibilização	Agosto/24	Ouvidoria/Diretoria Técnica	A iniciar ▾
Divulgação dos indicadores de Ouvidoria	Demonstração da não conformidade dos resultados do 2º Trimestre	Reunião individual com cada sub rede que apresentou atraso	Setembro/24	Ouvidoria	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
02/04/2024	Conselho Gestor	Convidada	Marilia Ap. Amaral Galindo
06/05/2024	Conselho Gestor	Convidada	Marilia Ap. Amaral Galindo
14/05/2024	Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Aprendizado	Marilia Ap. Amaral Galindo
16/05/24	Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Aprendizado	Marilia Ap. Amaral Galindo
02/06/24	Conselho Gestor	Convidada	Marilia Ap. Amaral Galindo

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Ouvidoria do HMARS contou com a colaboração do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que atua na mediação e resolução de conflitos, principalmente no mês de abril, onde a demanda de atendimento foi acima da média mensal.

O acompanhamento diário dos casos permitiu identificar as causas das inadequações, além de construir uma relação de confiança, especialmente nos casos de pacientes de longa permanência. Conhecer os pacientes, suas famílias, necessidades e expectativas impacta diretamente na evolução clínica.

Atualmente, os pacientes das clínicas Cirúrgica, Buco-Maxilo e Ortopedia têm um tempo de permanência hospitalar mais curto, devido à natureza dessas especialidades. Na maioria dos casos, os procedimentos são realizados e os pacientes recebem alta rapidamente. Em contraste, a Clínica Médica, que trata principalmente de pacientes idosos com comorbidades, exige um tempo de permanência mais longo, pois os pacientes frequentemente necessitam de exames e procedimentos complementares em outras unidades. Esses pacientes representam a maioria das demandas encaminhadas à Ouvidoria neste trimestre.

O Pronto-Socorro possui duas salas de Decisão Médica que, em média, abrigam 40 pacientes internados aguardando vaga para a enfermaria. A unidade não mantém pacientes em corredores.

Diariamente, no período analisado, a equipe da Ouvidoria e do SAU atendeu familiares com solicitações e queixas relacionadas a pacientes internados nas Salas de Decisão Médica 1 e 2, Decisão Cirúrgica, Sala Laranja e Sala Vermelha, que compõem os setores críticos do Pronto-Socorro.

O setor de Ambulatório apresentou baixa demanda na Ouvidoria, tanto em termos de queixas quanto de elogios.

Além dessas funções, a Ouvidoria também coordena a Pesquisa de Satisfação, sendo o Sr. Fabiano Vasconcellos Ribeiro responsável pela inserção de todos os dados coletados, que são compilados em uma planilha mensal enviada ao setor de Qualidade e à Secretaria Municipal de Saúde. No 2º Trimestre, nossa unidade recebeu uma avaliação positiva nas pesquisas realizadas.

Segue Planilha do 2º Trimestre 2024

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE		SUS											
HM ARTHUR RIBEIRO DE SABOYA													
2º Trimestre - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - 2024													
Instrumento aplicado no período de:		abril/maio/junho		Total de saídas hospitalares no período:		2491		107%		44%			
Quantidade de formulários distribuídos no período:		2653		Taxa de retorno:				42%					
Quantidade de formulários devolvidos no período:		1102											
Questões	PÉSSIMO	%	RUIIM	%	BOM	%	ÓTIMO	%	EM BRANCO	%	NULOS	%	TOTAL
SUA RECEPÇÃO NA CLÍNICA FOI	12		9	1%	331	30%	669	61%	81	7%	0	0%	1102
ATENDIMENTO NA ENFERMAGEM	8	1%	11	1%	262	24%	762	69%	59	5%	0	0%	1102
ATENDIMENTO MÉDICO	6	1%	8	1%	255	23%	760	69%	73	7%	0	0%	1102
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS	9	1%	13	1%	319	29%	683	62%	78	7%	0	0%	1102
ALIMENTAÇÃO FORNECIDA	9	1%	29	3%	358	32%	623	57%	83	8%	0	0%	1102
LIMPEZA DA UNIDADE	24	2%	48	4%	384	35%	580	53%	66	6%	0	0%	1102
ROUPARIA (roupa de vestir e de cama)	15	1%	20	2%	366	33%	623	57%	78	7%	0	0%	1102
COMO CONSIDERA OS MÓVEIS?	28	3%	70	6%	436	40%	486	44%	82	7%	0	0%	1102
Observações													
O Sr. recomendaria esta unidade para seus amigos ou parentes?	SIM	655	59%	NÃO	32	3%	Não Opinaram	415	38%				
Quantidade de manifestações na Pesquisa de Satisfação encaminhadas à Ouvidoria									0	0%			



A pesquisa demonstra melhoria na satisfação dos serviços prestados.

Ressaltamos que recebemos 42% de retorno dos pacientes que saíram de alta hospitalar e responderam à pesquisa. Reconhecemos que o item “recomendariam a unidade para amigos ou parentes” recebeu apenas 59% de resposta. Concluimos que este item, que é considerado o indicador mais importante da pesquisa, está localizado de forma inadequada no formulário, pois é difícil de visualização. Temos como proposta alterar este item no formulário para melhorar sua visualização e, possivelmente, tornar a devolutiva mais efetiva.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A Ouvidoria do HMARS atuou neste trimestre como um canal essencial para pacientes e familiares cujas demandas não puderam ser resolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). O SAU, proativo em sua abordagem, identificou e encaminhou os casos de competência à Ouvidoria.

A equipe de Ouvidoria trabalha de forma coesa e integrada, acompanhando os casos de perto, participando de reuniões com familiares, pacientes e a equipe multiprofissional. Esse trabalho tem fortalecido o vínculo entre os pacientes, seus familiares e as equipes de atendimento, garantindo que os pacientes se sintam valorizados e acolhidos, em vez de apenas mais um número.

A Diretoria Técnica, junto com as demais diretorias, esteve sempre à disposição para apoiar a Ouvidoria, assegurando que os casos fossem tratados com a devida atenção, evitando assim desdobramentos desnecessários. A equipe de Ouvidoria é amplamente reconhecida pelos colaboradores, que frequentemente recorrem a ela quando necessitam de suporte.

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria foram minuciosamente analisadas por esta diretoria, que revisou as apurações feitas pelas diretorias e coordenadorias. A partir dessas análises, extraímos dados valiosos que contribuiriam para a melhoria contínua da assistência em nossa unidade. As demandas também nos fornecem *insights* importantes para avaliar a qualidade dos nossos atendimentos e reorientar nossos colaboradores quando necessário.

Reconhecemos que, neste trimestre, alguns atrasos nas respostas ocorreram devido ao retorno das demandas para revisão nas sub-redes. Ainda assim, o número de elogios recebidos foi extremamente satisfatório.

No 2º Trimestre de 2024 o HMARS internou 2653 pacientes, não contabilizamos o ambulatório, exames de laboratório e imagem que também recebem demandas de Ouvidoria, portanto temos:

Reclamações: 97 - 3,66%

Elogios: 51 - 1,92%

Dr. Francisco de Salles Collet e 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
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
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
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 (STSS)**
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 CIDADIADE 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>

