

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO



Unidade: Hospital Municipal Dr. Benedicto Montenegro
Endereço: Rua Antonio Lázaro, 226, Jardim iva, CEP 03921-080 - 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, 28p.

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. Benedicto Montenegro

Diretoria Técnica

Dra. Virgínia Affonso Castilho Castro

Coordenação OSS SAS-Seconci

Dra. Rosangela Janoni Marchiori

Ouvidoria

Fabiane Gonçalves de Paula

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	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	21
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	23
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro, popularmente conhecido como Hospital do Jardim Iva, foi inaugurado em 14 de Novembro de 1990. Está situado na região Sudeste da cidade de São Paulo com sua população registrada em 2.716.861. É referência no atendimento da área de abrangência da Coordenadoria Regional de Saúde, que compreende os distritos administrativos de: Água Rasa, Aricanduva, Arthur Alvim, Belém, Brás, Cangaíba, Carrão, Cursino, Ipiranga, Jabaquara, Moema, Mooca, Pari, Penha, Sacomã, São Lucas, Sapopemba, Saúde, Tatuapé, Vila Formosa, Vila Mariana, Vila Matilde e Vila Prudente.

É considerado de médio porte, localizado na Zona Leste, na rua Antonio Lázaro, 226. É um hospital de porta aberta, referência em urgência psiquiátrica, ofertando ainda as especialidades de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia, e odontologia emergencial. Conta com 54 leitos instalados, tendo como diferencial o ambulatório ortopédico, para assistência de casos conservadores de fratura egressos dos atendimentos emergenciais realizados no hospital.

Conta com uma equipe de Voluntariado e Grupo de Trabalho de Humanização, diferencial que proporciona conforto e acolhimento aos pacientes internados. Além de pacientes da Coordenadoria Sudeste, por conta da localização geográfica o hospital atende pacientes oriundos dos bairros: Jardim Iva, Vila Bancária, Jardim Sinhá, Jardim Grimaldi, Jardim Sapopemba, Parque Bancário e adjacências, uma região com aproximadamente 538.896 habitantes (fonte CEINFO 2023).

Além dos servidores públicos da administração direta, há convênio firmado entre a Secretaria Municipal de Saúde e a Organização Social Seconci, não havendo déficit de pessoal qualificado para atendimento à população.

O hospital já passou por reforma total, com a adaptação do prédio às exigências de uma assistência segura, moderna e humanizada, tendo como princípio os acessos adequados aos portadores de necessidades especiais e mantém manutenção predial constante.

Dispõe de serviço diagnóstico e terapêutico nas áreas laboratoriais e de imagem para atendimento de pacientes internados e de atendimento de urgência e emergência.

Conforme legislação em vigor, possui instaladas as comissões legais pertinentes aos estabelecimentos de saúde, como: Comissão de Curativos (atuante desde outubro /2022), Comissão de Prontuários, Comissão de Segurança do Paciente, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, entre outras



2. Panorama Geral do período

Neste segundo trimestre de 2024, totalizam 56.084 pacientes atendidos, uma média de pouco mais de 18.600 atendimentos mensais.

Recebemos a visita da Fundação Vanzolini para o processo de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), para obtenção de uma certificação buscando padrões e requisitos a fim de promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde, permitindo auxiliar a gestão no desenvolvimento da segurança e maturidade trazendo um impacto positivo para imagem do hospital.

Foi instalada uma sala multifuncional para recuperação de pacientes internados, utilizada pela equipe de fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia e pela equipe de curativos, melhorando a oferta destes serviços aos pacientes.

A manutenção predial, além das reformas de melhorias, promoveu, com a pintura branca em diversos setores do hospital, maior serenidade para o local. Também estão sendo instaladas novas placas

vinílicas para orientação dos pacientes, facilitando a identificação dos serviços prestados nos diversos setores da instituição.

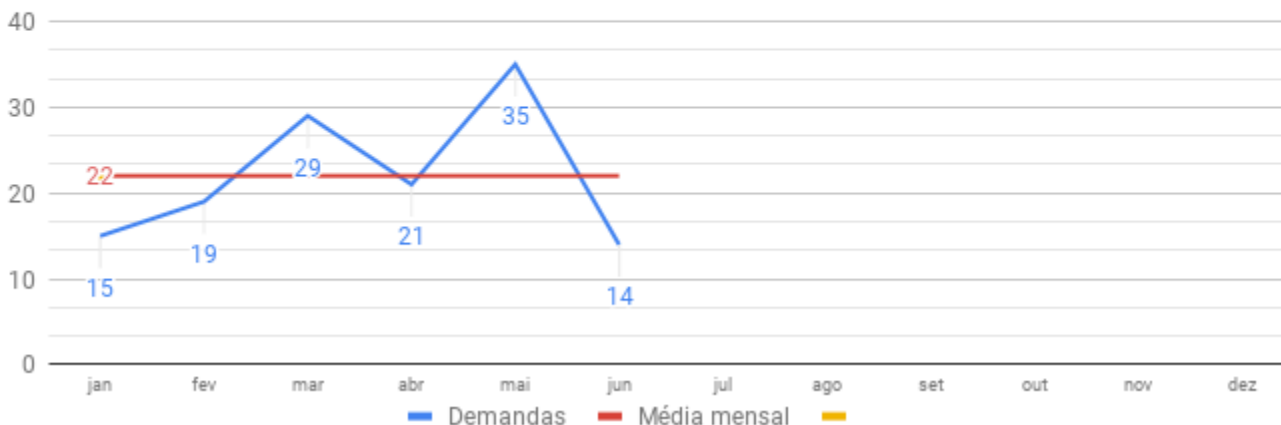
Recebemos, neste trimestre, 70 registros de manifestações, sendo um elogio a mais que o trimestre passado. Observou-se que o mês de maio foi destaque entre as demandas recebidas, sendo 14 elogios e 21 reclamações, que, curiosamente, foram devidas às benfeitorias realizadas na unidade.

Continuamos com meios de atendimento voltados para os externos; o paciente que procura a ouvidoria local é acolhido e o problema muitas vezes solucionado. Percebeu-se que a procura se dá apenas para ser “escutado” em sua queixa.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

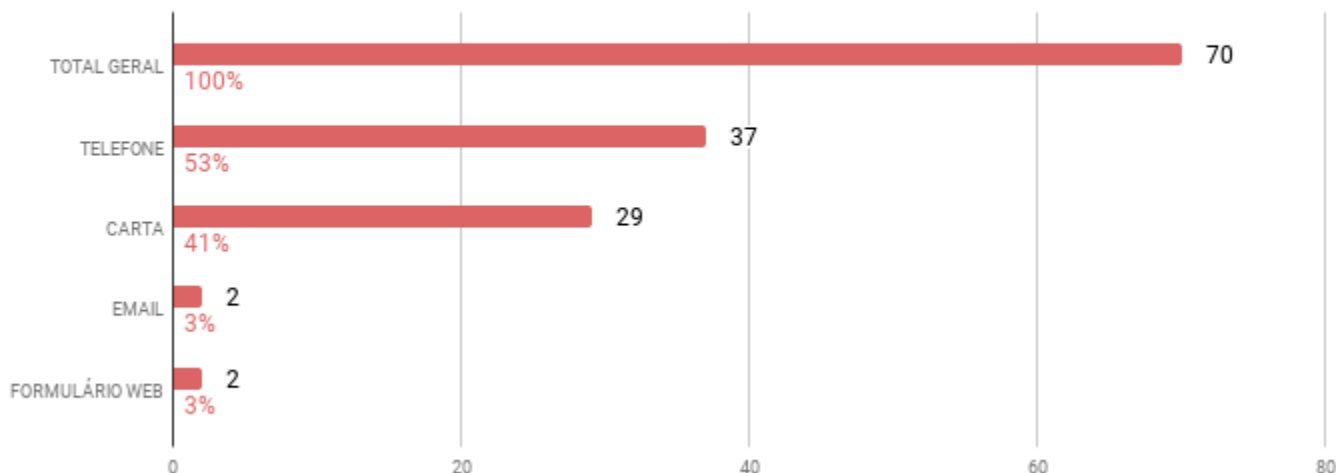
Neste trimestre, o atendimento da unidade decaiu de 20.951 no mês de abril, para 16.585 no mês de junho de 2024 e mesmo com esse declínio, o mês de maio foi marcado por um elevado número de manifestações registradas.

Neste trimestre recebemos 03 manifestações realizadas de forma sigilosa e/ou anônima. Contabilizamos 24 elogios, 42 reclamações, 03 solicitações e 1 denúncia. Tal denúncia foi realizada de forma anônima, e após apuração do caso apresentado, constatou-se que o fato narrado não condiz com a conduta da pessoa em questão.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

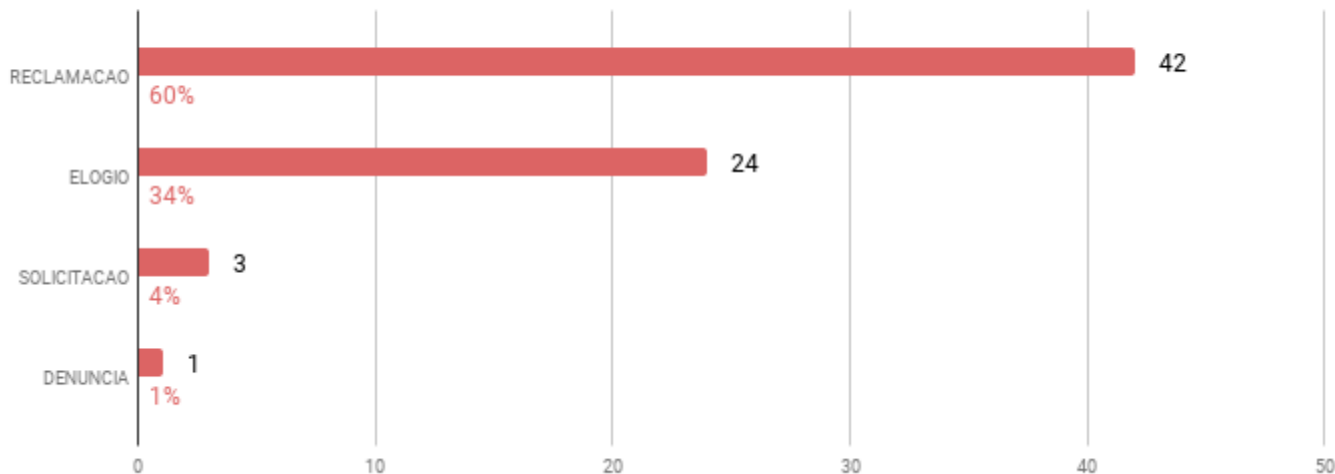
O meio de atendimento predominante continua sendo o externo, com 59%, e o atendimento via telefone (156) é o meio mais utilizado para registro de nossas manifestações. Contudo, os meios de atendimento internos apresentam um discreto aumento (41%), ocorrendo em duas situações: a primeira, o manifestante procura diretamente a ouvidoria local para acolhimento e registro da manifestação; a segunda dispomos de caixa em local de fácil acesso para que o manifestante possa deixar seu registro, e em ambos os casos as mesmas são digitadas em sistema próprio denominado OuvidorSUS.

Em alguns casos de acolhimento, os manifestantes procuram esta ouvidoria apenas para relatar um fato ocorrido, dentre os exemplos temos o não entendimento sobre a classificação de risco Manchester, orientações de trâmites e/ou protocolos mantidos na unidade, ou mesmo por discordar de condutas médicas.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDITO MONTENEGRO - JARDIM IVA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Houve um aumento nas manifestações em relação ao trimestre anterior, passando de 63 para 70 neste trimestre. Neste período temos as férias escolares. Além disso, ultimamente a qualidade do ar seco, propicia uma maior procura aos prontos socorros de pessoas portadoras de infecções de vias aéreas, aumentando assim o tempo de espera gerando, desta forma, insatisfação por parte dos pacientes. Ocorreu um discreto aumento na média mensal, passando de 21 no trimestre passado, para 23 mensais, e mesmo com o aumento das reclamações, o total de elogios também sofreu um aumento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

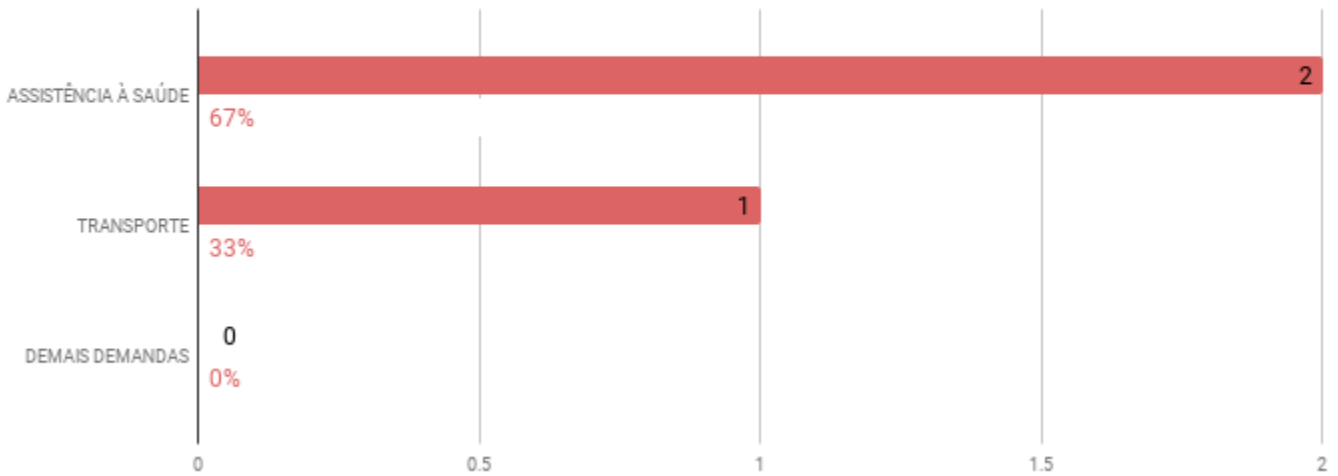
Às 03 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 4% do total.

Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (67%) e 1 de Transporte (33%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a Diagnóstico por Endoscopia e 50% à Transferência de Paciente.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA - 2 Trimestre 2024.

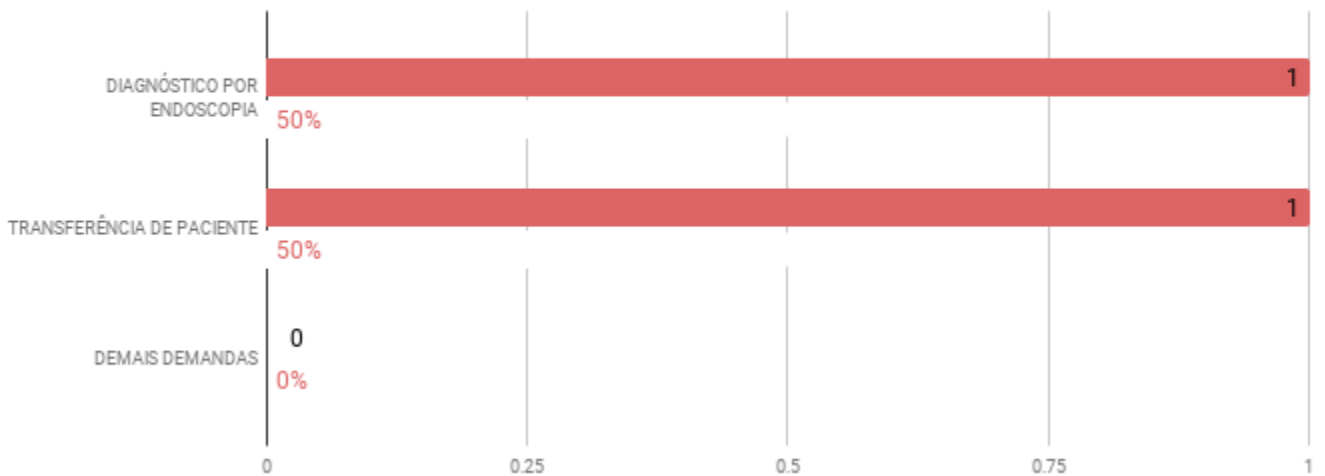
Gráfico 4



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. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

Manifestações desta natureza não dependem exclusivamente da unidade. Um exemplo a ser citado é a endoscopia, recurso que a unidade não tem, e ao recebermos demandas como a citada, imediatamente são inseridas na plataforma de regulação do Município e do Estado, sendo necessário aguardar sua resolução.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

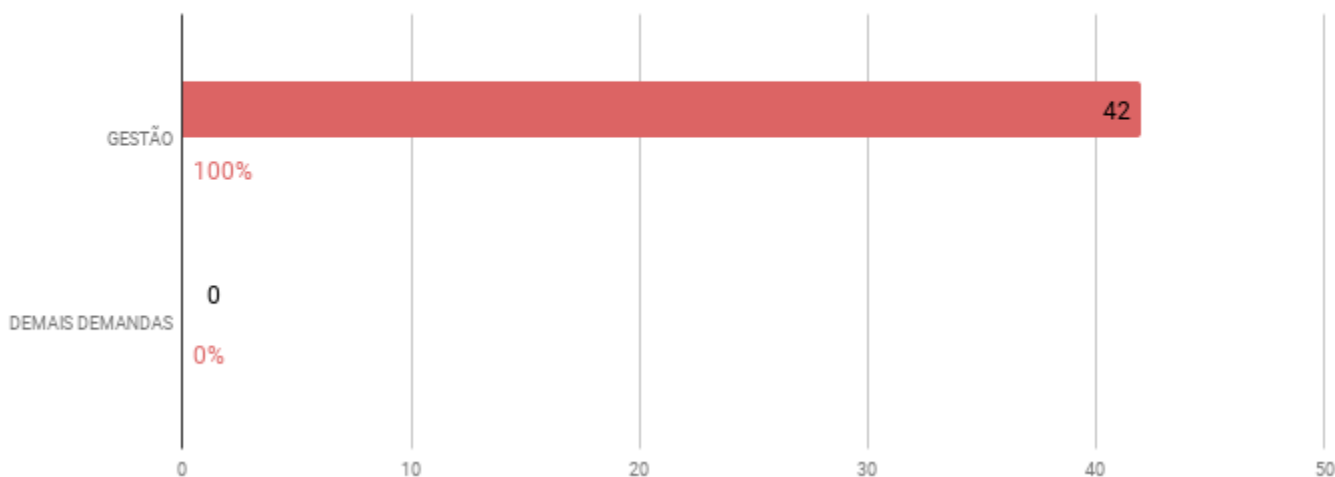
As 42 reclamações registradas no período correspondem a 60% do total.

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

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a Estabelecimento de Saúde, 36% a Recursos Humanos e 2% Demais Demandas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA – 2 Trimestre 2024.

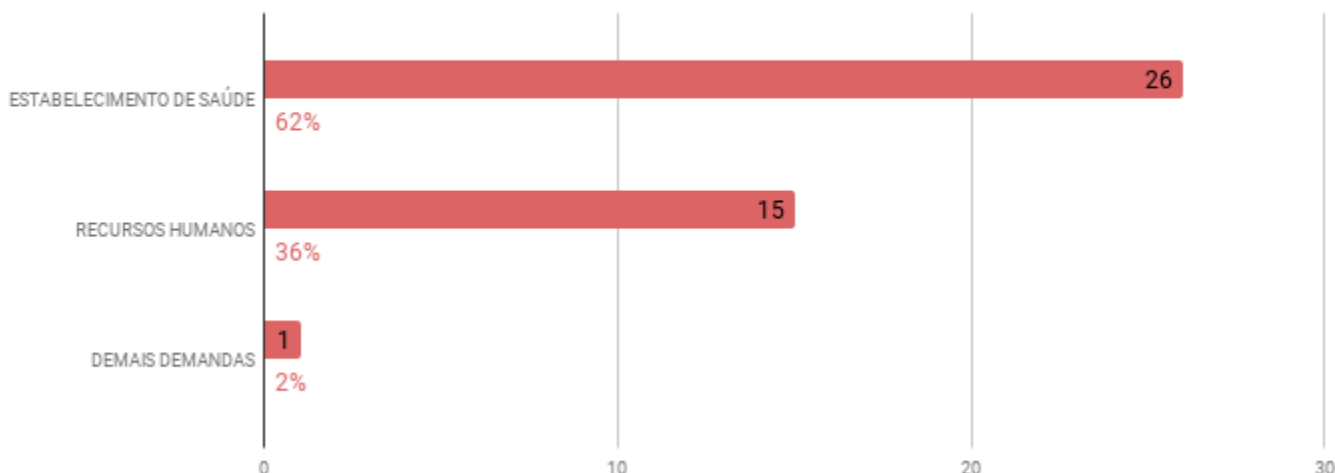
Gráfico 6



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 DR. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



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

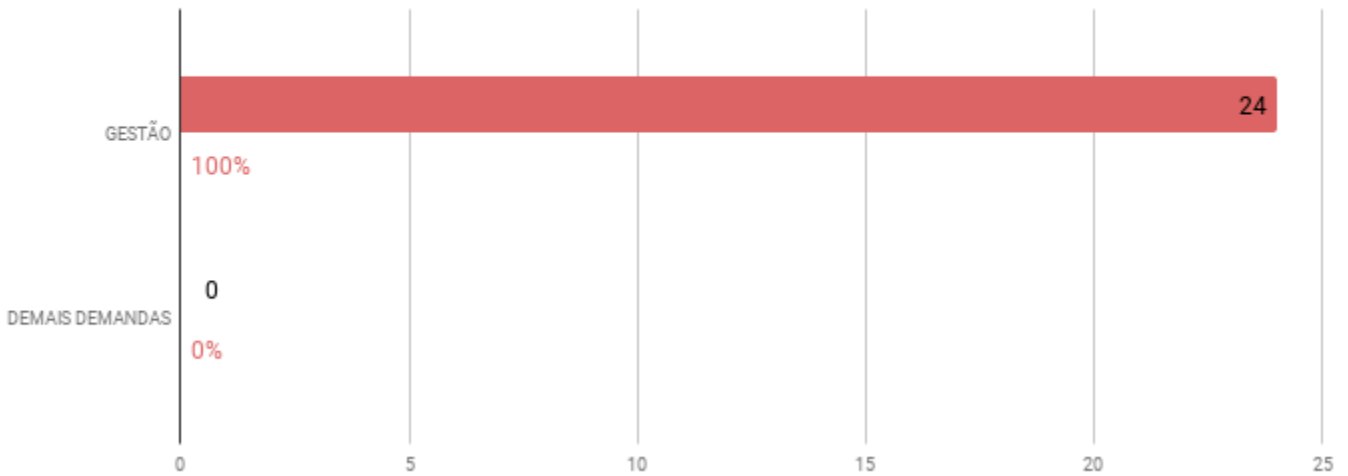
Após análise aprofundada dos dados apresentados acima, foi identificado que, dentre as 42 manifestações recebidas, 26 pertenciam ao subassunto Estabelecimento de Saúde. Nestas, podemos encontrar reclamações de demora no atendimento que, ao serem esmiuçadas, mostraram o desconhecimento de protocolos utilizados, como é o caso do sistema de classificação de risco Manchester (primeiro atendimento). Também houve 15 reclamações sobre nossos recursos humanos, apresentando um descontentamento com a parte médica no tocante à discordância de conduta médica, até corriqueiramente casos que são de Unidades Básicas de Saúde, como uma troca de receita.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 24 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 34% 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 8 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

No gráfico acima, destacam-se as categorias de enfermeiros e de técnicos de enfermagem com 7 elogios cada, seguidos por equipe de saúde e médicos com 4 elogios cada, e auxiliar de enfermagem e equipe administrativa com 1 elogio cada. Isso mostra para a unidade que nossos funcionários estão engajados em prestar um serviço de qualidade e mais humanizado.

Os elogios recebidos por esta ouvidoria são entregues para as chefias, as mesmas repassam aos respectivos funcionários. Trimestralmente, os funcionários elogiados recebem um certificado simbólico pelo atendimento prestado à população.

Para a unidade é gratificante perceber que nossos elogios estão aumentando, e nossos funcionários prestam um serviço de excelência à população.

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 - HMDBM - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	2	2	100%
AHM - HMDBM - DIRETORIA CLÍNICA	1	1	100%
AHM - HMDBM - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	1	1	100%
AHM - HMDBM - DIRETORIA TÉCNICA	1	1	100%
AHM - HMDBM - GERÊNCIA MÉDICA ASSISTENCIAL/SECONCI	36	43	84%
AHM - HMDBM - NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO	3	3	100%
Total	44	51	86%

O quadro acima nos mostra que, das 51 manifestações de reclamações/solicitações, 44 foram respondidas no prazo de 20 dias. Chegamos a 86% das demandas, pensando em aumentarmos esses 86% em 100%, estamos trabalhando junto à direção do hospital, a ouvidoria e as devidas sub-redes para que possamos diminuir o prazo de resposta.

Este trabalho em equipe nos vem rendendo excelentes resultados e conseguimos diminuir o prazo de resposta, principalmente com a parceira Seconci, sendo a sub-rede que mais recebe reclamações, com exceção de 3 demandas. Como sugestão, esta ouvidoria acredita que se as equipes se empenharem mais, conseguiremos diminuir esse prazo. Para tanto, é necessário um trabalho diário para resolutividade das demandas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

A PAQ é uma ferramenta utilizada pela Rede de Ouvidorias SUS, pensada para auxiliar o ouvidor na identificação das mais diversas situações dentro do processo de avaliação das respostas de nossas sub-redes, contribuindo para celeridade de eventuais ajustes e/ou ações necessárias. Foram recebidas 70 manifestações e todas as demandas foram avaliadas.

Em posse desta ferramenta foi possível identificar que a sub-rede da Seconci apresentou 03 manifestações que extrapolaram os 30 dias, e após levantamento junto a sub-rede descobrimos que isso ocorreu devido à complexidade do caso apresentado, sendo solicitado dilação de prazo para duas demandas.

Continuamos realizando reuniões entre direção, ouvidoria e sub-redes, principalmente com a Seconci, para alinhamento de prazos, já obtivemos bons resultados, mas certos de que podemos fazer bem mais. Para a Seconci, sugiro que fique um administrativo fixo para verificação diária da caixa de resposta, bem como seja realizado um treinamento para que possam entender o verdadeiro papel da ouvidoria.

11. Plano de ação

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

Após levantamento da planilha PAQ podemos identificar o não cumprimento de prazo das respostas da terceirizada SAS - SECONCI. Neste trimestre, 3 demandas ultrapassaram os 30 dias, sendo que em 2 foram solicitadas dilação de prazo para sua resolução. Mesmo as respostas não sendo mais enviadas para central e respondidas aqui na unidade, ainda assim não foi possível cumprir o prazo. Porém, conseguimos diminuir o número de manifestações de 4 demandas para 3 neste período.

Como medida, foi conversado com a Coordenadora Dr^a Rosangela e o administrativo Kamilo, ambos responsáveis pela sub-rede da terceirizada para que acompanhem diariamente e façam cumprir o prazo estipulado. Tais medidas vêm rendendo bons frutos, principalmente no tocante ao cumprimento dos prazos.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reunião com Equipes	Demora das respostas das demandas	Presencial	18/04/2024	Direção, chefes de equipes e Seconci	Concluído ▾
Reunião com a Seconci	Evitar o atraso nas respostas	Presencial	08/05/2024	Direção, ouvidoria local e Seconci	Concluído ▾
Cobrança de demandas	Prazo de 10 dias vencidos	Solicitação via email	14/06/2024	Seconci	Concluído ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
16/04/2024	Reunião	Conselho Gestor	Direção / Ouvidoria / Conselheiros
24/04/2024	Reunião Chefias	Alinhamento de Fluxo	Direção e chefes de equipes
15/05/2024	Reunião/Curso	Sensibilização do ONA	Direção e equipes
21/05/2024	Reunião	Conselho Gestor	Direção / Ouvidoria / Conselheiros
10/06/2024	Reunião Rede de Ouvidorias	Alinhamento de fluxos para confeção dos relatórios	Rede de Ouvidorias
18/06/2024 E 20/06/2024	Formação Básica: Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Capacitação da rede de ouvidorias da Secretaria Municipal de São Paulo	Rede de Ouvidorias e Centro de Formação em Controle Interno



10/06/2024 - Reunião da Rede de Ouvidorias-SMS



18 e 20/06/2024 - Capacitação da Rede de Ouvidorias



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

No segundo trimestre em maio, houve um aumento no total de manifestações. Foram registradas 35, sendo 14 elogios e 21 reclamações.

Foram registradas 70 manifestações, para um total de 56.084 atendimentos prestados aos nossos usuários. Recebemos 42 reclamações, e identificamos que 26 dessas referem-se à demora no atendimento. Após análise aprofundada desta ouvidoria, identificou-se que são pelo desconhecimento sobre o funcionamento do sistema de classificação de risco – Manchester. Reclamações sobre recursos humanos apontam um descontentamento com nossa equipe, principalmente com a parte médica, discordando da conduta utilizada pelo profissional médico. Fato é que nossos números vêm aumentando gradativamente e conseqüentemente o número de manifestações também aumenta.

A população não compreende o que significa o sistema de classificação de risco Manchester, e abrem demanda pela demora no atendimento, ou por alguém passar na sua frente, além de utilizarem o hospital como uma UBS. Um exemplo disso são os pacientes que comparecem no hospital para solicitar troca da receita médica.

A terceirizada Seconci não cumpriu com o prazo em 03 demandas, sendo que em 02 delas foi solicitada dilação de prazo para sua resolução devido à complexidade do caso apresentado. Porém, conseguimos diminuir de 04 manifestações atrasadas no trimestre passado, para somente 03.

Constantemente são realizadas reuniões entre direção, ouvidoria e devidas sub-redes, para se atentar ao prazo estipulado em portaria de nº 166/2021-SMS-G, publicada em 15/04/2021. Também são realizadas reuniões com o Conselho Gestor da unidade, para nos auxiliar com a população na compreensão da classificação de risco.

Atualmente estamos encontrando um grande problema quanto à qualidade do ar, e cada vez vem ficando mais seco. A perda dos convênios contribui para que mais pessoas procurem o SUS, aumentando o número de atendimentos e provocando um tempo maior de espera.

Regularmente a ouvidoria é acionada pela rede de ouvidorias da SMS, para participação em reuniões, grupos de trabalho, cursos e afins,

fortalecendo e capacitando os profissionais envolvidos com as ouvidorias locais.

O HMBM recentemente participou da última edição do Premia Sampa, ganhando o 1º lugar na categoria iniciativas locais com o Projeto Lean nas emergências, pela Secretaria Municipal da Saúde, melhorando os processos de atendimento no pronto socorro e diminuindo o índice de infecção hospitalar.

Hospital Municipal Benedito Montenegro vence Premia Sampa 2024 com projeto de reorganização do pronto-socorro

Na última segunda-feira (24), a prefeitura reconheceu as iniciativas inovadoras que concorreram no Premia Sampa 2024. A cerimônia foi na sala do conservatório da Praça das Artes. São seis categorias nas quais os projetos podem ser inscritos pelos servidores: [Larga Escala](#), [Iniciativas Locais](#), [Processos Internos](#), [Políticas Públicas](#), [Linguagem Simples](#) e [Inovação Aberta](#). Nessa edição, a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) foi a participante com o maior número de trabalhos inscritos e finalistas na premiação. As iniciativas concorreram em quatro categorias e venceram em três delas. O trabalho do Hospital Municipal Benedito Montenegro, na zona leste da cidade, conquistou o primeiro lugar na

categoria Iniciativas Locais ao melhorar os processos de atendimento no pronto-socorro, o que fez cair os índices de infecção ao reduzir o tempo do paciente na unidade. [Saiba mais sobre a premiação e os trabalhos no site da SMS.](#)

Menor tempo do paciente na unidade reduziu infecções

O projeto “Lean nas Emergências”, do Hospital Municipal Benedito Montenegro, na zona leste, que realiza em média 19 mil atendimentos por mês, implantado para melhorar o atendimento no pronto-socorro da unidade, é desenvolvido a partir do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (Proadi/SUS).

O objetivo é a reorganização dos processos internos para estabelecer novos fluxos e promover melhorias no atendimento ao paciente, em menor tempo, ao utilizar a metodologia Lean, de gestão e padronização de processos. A meta do hospital era reduzir em 10% o tempo de permanência do paciente na unidade, sem internação. Mas o resultado superou as expectativas, e a redução chegou a 28%. Com a internação do paciente, esse tempo que deveria ser 15% menor, foi reduzido em 73%. Com isso, o índice de infecção hospitalar caiu. Outros ganhos foram a queda dos índices de infecções hospitalares, o aumento de manifestações positivas na ouvidoria e o maior engajamento das equipes.

Foto retirada do Boletim Conecta, edição 188 datado de 01/07/2024.



Direção do HMBM, após receber o prêmio em 1º lugar no Premia Sampa 2024



Troféu do Premia Sampa, exposto no HMBM

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Verificamos, analisando os casos atendidos em nosso hospital, um aumento expressivo na gravidade dos pacientes que chegam ao nosso pronto socorro, refletindo a piora das condições sócio-econômicas, com um grande volume de casos de tuberculose e casos oncológicos avançados.

O projeto Lean nas emergências nos possibilitou condições de agilizar o atendimento das emergências de maneira eficaz. Porém, infelizmente, nossa população continua a apresentar dificuldade no entendimento de que a classificação de risco do protocolo Manchester baseia-se no risco do agravamento à saúde na priorização do atendimento, e não no critério idade, embora continuemos com os esforços contínuos para a conscientização e entendimento dos parâmetros utilizados.

Continuaremos na busca do aperfeiçoamento e melhoria dos nossos indicadores, enquanto serviço de saúde que presta atendimento na área de emergência.

Drª Virginia Affonso Castilho Castro
Diretora Técnica - HMBM

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 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>

