

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DE PARELHEIROS JOSANIAS
CASTANHA BRAGA



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DE PARELHEIROS JOSANIAS
CASTANHA BRAGA
Endereço: RUA EUZÉBIO COGHI, 841 JARDIM ROSCHEL SÃO PAULO -
SP CEP: 04883-290.

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, 25p.

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 de Parelheiros - Josanias Castanha Braga

Diretoria Técnica

Dr. Gustavo Ziggiatti Guth

Ouvidor

Ana Vanderlucia Gomes

Equipe de Ouvidora

Ivonete Moura da Silva

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento 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	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise do Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	16
12. Participação da Ouvidoria em eventos	18
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	19
15. Glossário	21
16. Siglário	22
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	24
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	25

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Parelheiros - Josanias Castanha Braga, pertencente à Rede Pública de Saúde do Município de São Paulo, está localizado no extremo sul.

A Unidade beneficia os moradores de Parelheiros, Marsilac e outros bairros da região do Município de São Paulo. O Hospital iniciou as suas atividades em 29 de março de 2018, e atualmente está classificado como Hospital de complexidade terciária, complementando a sua integração à Rede Pública de Saúde do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional Sul (CRS Sul), composto pelas Prefeituras Regionais de Campo Limpo, Capela do Socorro, Cidade Ademar, M'Boi Mirim, Parelheiros e Santo Amaro.

Está sob a gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, por meio de uma parceria com a Prefeitura do Município do Estado São Paulo, em conformidade com os princípios norteadores do Sistema Único de Saúde - SUS, assegurando uma atenção hospitalar integral e de qualidade.

2. Panorama Geral do período

O Hospital Municipal de Parelheiros, no Serviço de Ouvidoria, desempenha o conjunto de funções no qual estão estabelecidas as mediações, dentre os atendimentos gerais apresentados pelos pacientes e acompanhantes, disseminando boas práticas, na busca efetiva de atenção e cuidados aos nossos pacientes, conforme necessário.

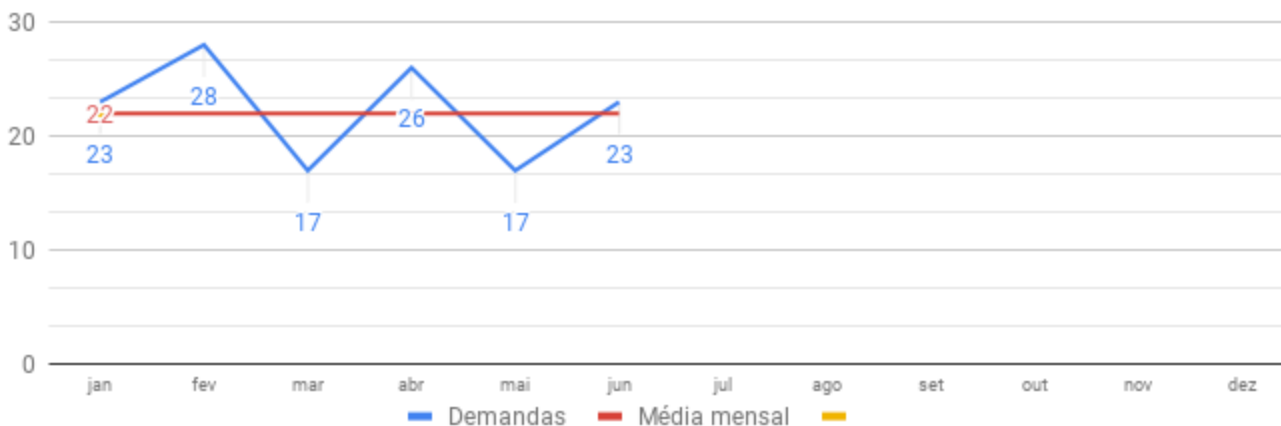
O HMP é um hospital que atende demandas espontâneas, oriundas da Zona Sul e entornos. Ressaltamos a importância e os valores dos atendimentos prestados, considerando o bem estar e a satisfação entre o acolher e o trabalho desenvolvido, fortalecendo o vínculo com os usuários.

Tivemos pequenos aprimoramentos referentes ao mês de junho, decorrentes de melhorias relacionadas aos casos epidemiológicos, e reparando os processos estabelecidos, revisando e direcionando efetivamente.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

Em relação ao segundo trimestre de 2024, observa-se praticamente o mesmo perfil junto às manifestações apresentadas no período anterior, caracterizando 86% das demandas de reclamações, prevalecendo a maioria relacionada à insatisfação pelo tempo de espera para atendimento. Desta forma, todas as manifestações são tratadas pelos responsáveis e, em sequência, são realizadas as devidas devolutivas.

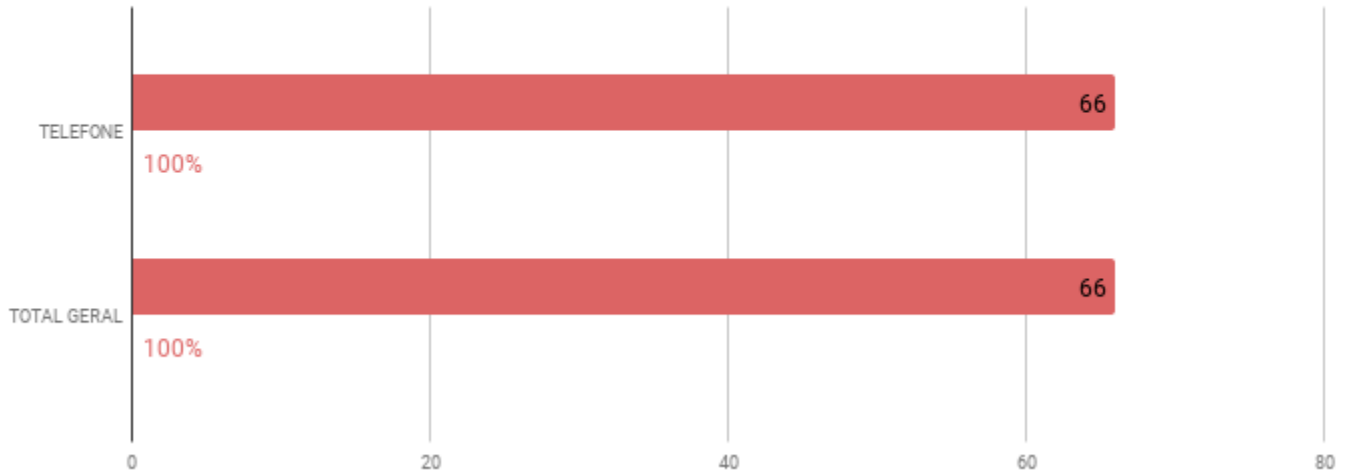
Diante as solicitações, correspondendo a 8%, apresentamos 3% abaixo em comparação ao primeiro trimestre, e identificamos que permanecem em destaque as solicitações referentes a serviços para procedimentos externos. Ressaltamos que esses serviços estão voltados, em sua maioria, para os procedimentos de marcapasso e cateterismo via Central de Regulação. Nos serviços de procedimentos externos, precisamos deste trabalho em parceria, da disponibilidade de vagas nas Instituições executoras e em paralelo à atenção e cuidados.

Acompanhando os elogios, observamos resultado de 6%, acompanhando o atendimento geral, e em evidência o serviço prestado pela Equipe Médica, mostrando importância do acolhimento e empatia junto aos atendimentos.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



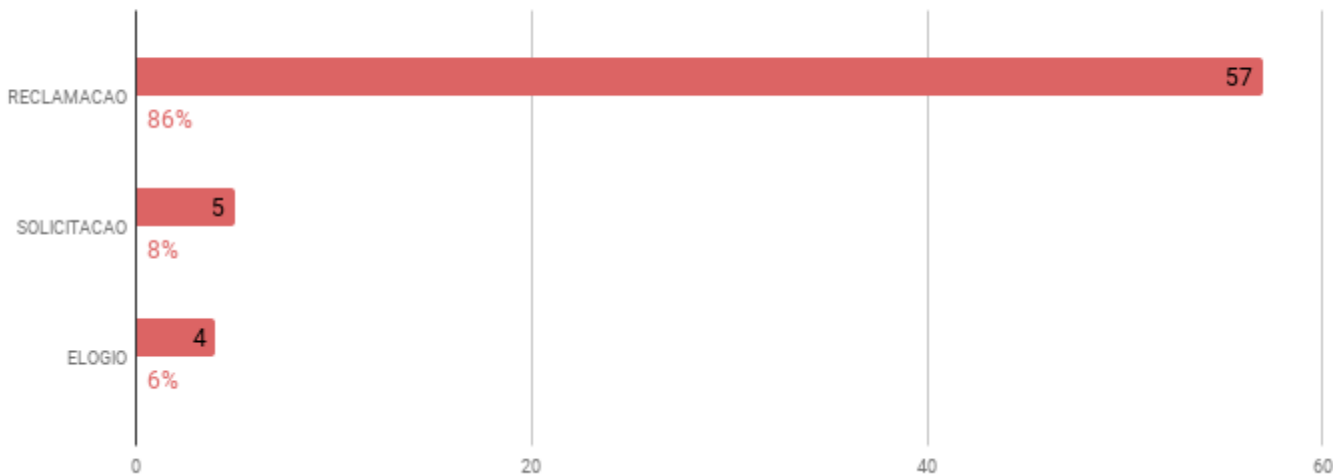
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Neste trimestre, apresentamos um total de 100% das manifestações realizadas pelo canal de atendimento via contato telefônico. Em avaliação ao período anterior, tivemos 4% realizados via formulário web.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Este gráfico nos traz que foram registradas 57 reclamações no período, equivalente a 86% das manifestações. Em análise ao trimestre anterior, tivemos aumento de 14%, e apresentando queda relacionada às solicitações referente a 8%. Identificamos 4 elogios, seguimos com menor percentual dentre ao primeiro trimestre de evidenciando 6%. Desta forma ressaltamos que a comunicação efetiva nos estabelece o vínculo junto aos atendimentos.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As cinco solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 8% do total.

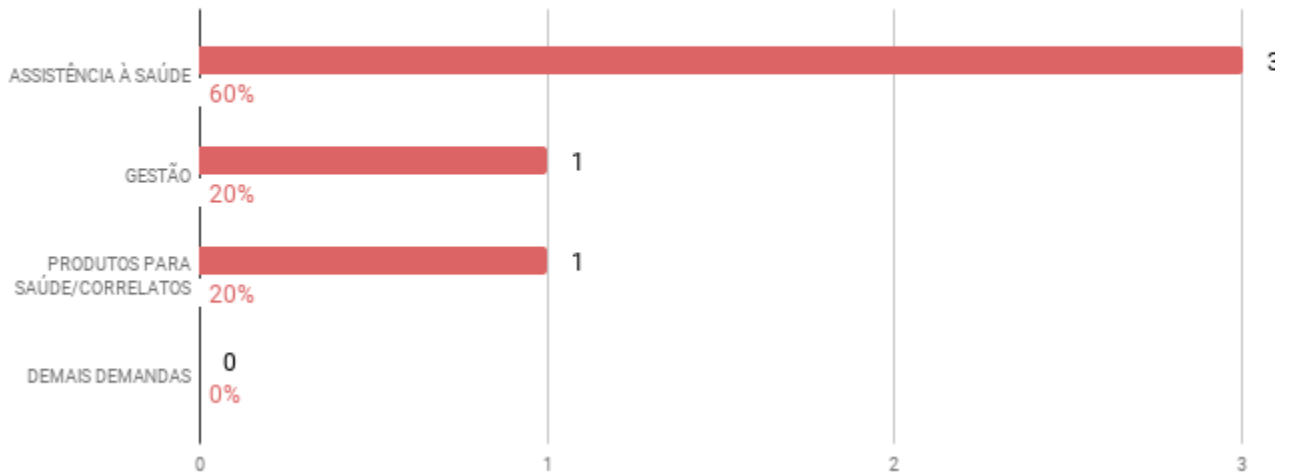
Conforme avaliação, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde, em 60%.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 33% são relativos a Diagnóstico, 33% a Diagnóstico por Endoscopia e 33% a Transferência de Paciente para realização de procedimentos e exames, realizados em serviços específicos voltados ao tratamento de hemodinâmica.

Diante da análise, consideramos em evidência as solicitações para procedimentos junto aos serviços externos, via Central de Regulação.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 2 Trimestre 2024.

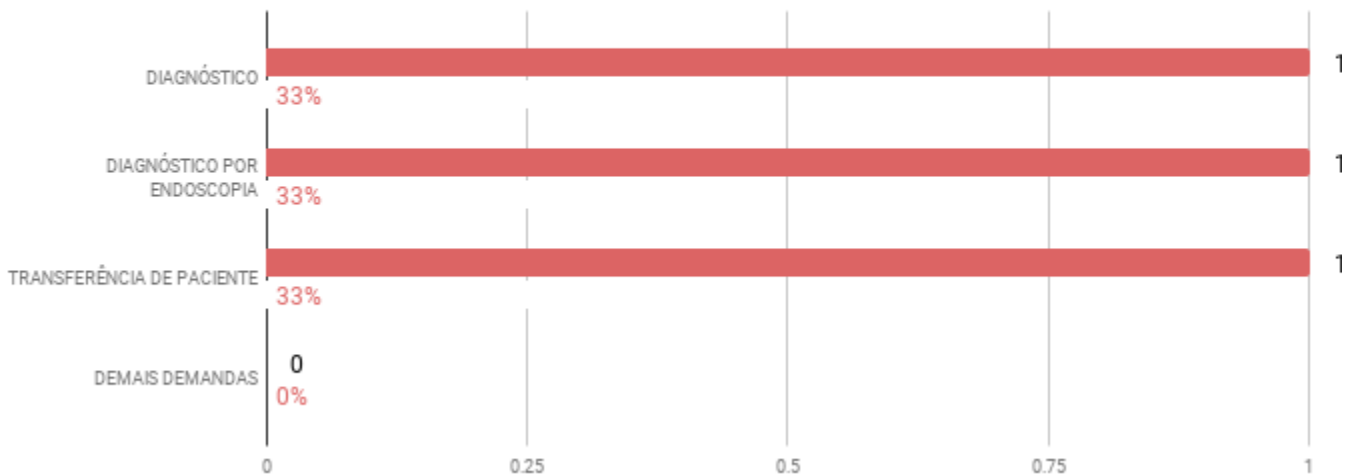
Gráfico 4



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 JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

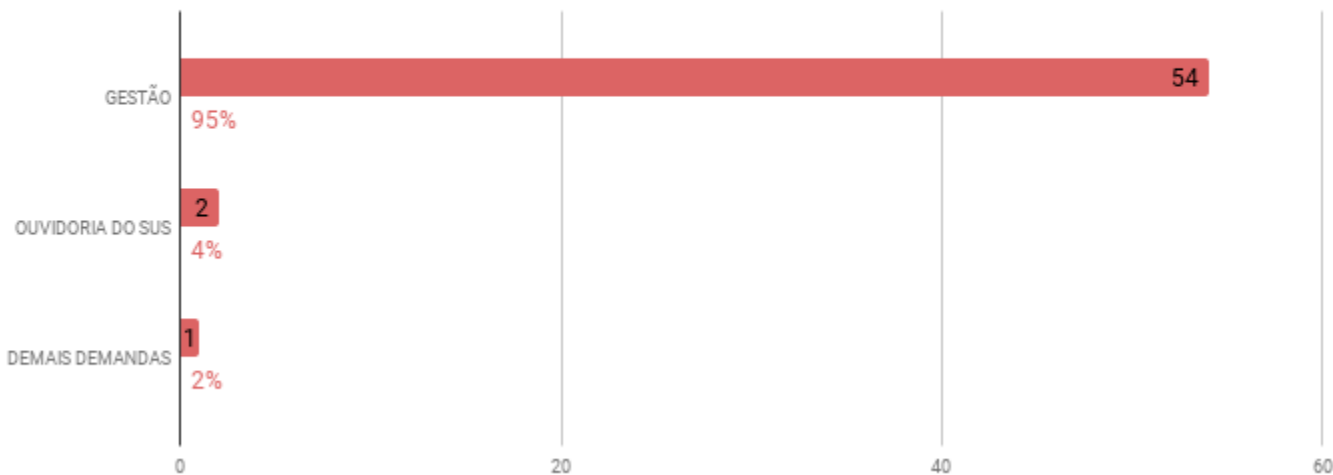
As 57 reclamações registradas no período correspondem a 86% do total.

Conforme avaliação, as reclamações concentram-se no assunto relacionado ao tempo de espera para atendimento, tendo em vista a questão voltada à alta demanda, e acompanhando os procedimentos nos quais necessitamos de auxílios externos.

Com relação ao Hospital Municipal de Parelheiros, nota-se que permanecemos com demanda recorrente no que diz respeito aos períodos para conclusão dos atendimentos, isto referente à espera para atendimento. Diante das manifestações, 41% são relativos à presteza e cuidados, e 2% em via de regra às insatisfações pontuais dentre a infraestrutura, quanto à dificuldade de acesso.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS – 2 Trimestre 2024.

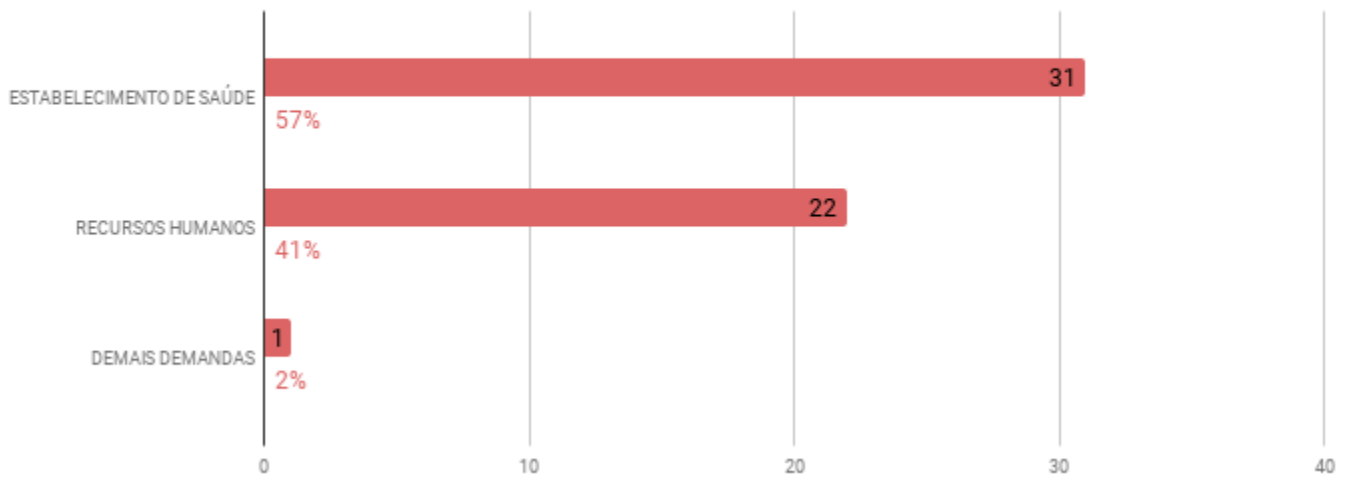
Gráfico 6



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 JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



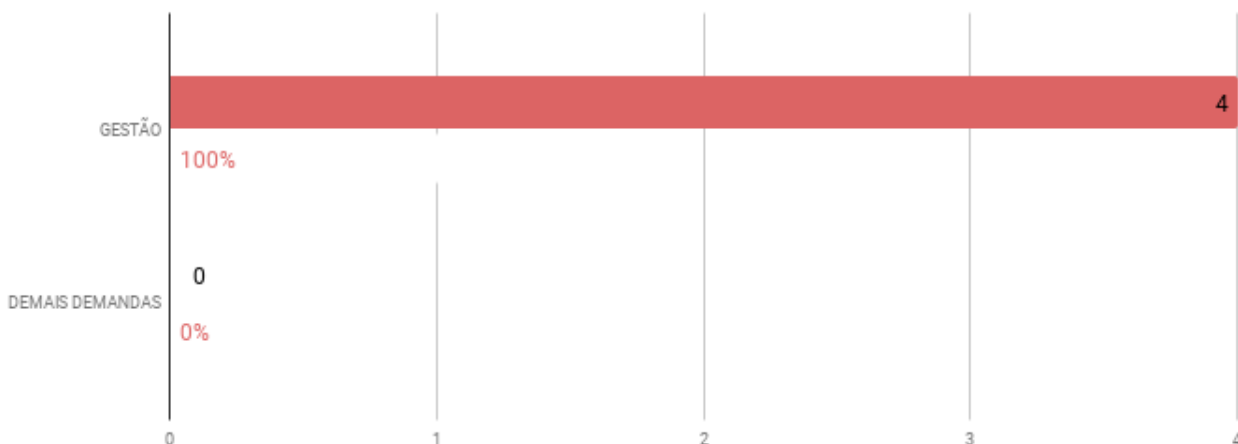
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados quatro elogios neste trimestre, correspondente a 6% do total das manifestações. Essa demanda nos mostra a satisfação em relação aos atendimentos, seguindo o incentivo ao bom padrão de atendimento. De acordo com o gráfico 8, 100% dessas manifestações foram direcionadas à gestão.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Os elogios nos mostram o quanto é gratificante o trabalho cortez.

Diante desta representação, conseguimos entender a importância do cuidado no contexto geral.

9. Análise do 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
COORDENADOR ADMINISTRATIVO	4	6	87%
DIRETORIA ENFERMAGEM	6	6	100%
DIRETORIA TÉCNICA	44	45	98%
HOSPITAL MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS	1	1	100%
Total	55	58	95%

Diante da análise, podemos destacar que em relação ao prazo de resposta neste trimestre, correspondente ao total de 95%, e junto ao período anterior, notamos que estamos conseguindo acompanhar conforme estabelecido os prazos, representando maior tempo referente a 87% a sub rede administrativa, permanecendo na busca constante por melhorias contínuas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Neste segundo trimestre, recebemos um total de 66 demandas.

Conforme avaliação, as demandas apresentaram-se dentro do prazo estabelecido.

Quanto a melhorias, precisamos manter a qualidade do serviço, deixando as informações mais claras e os dados completos.

11. Plano de ação

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

Dentro do período mencionado, compartilhando com a gestão responsável as inconformidades mensais, realizando ajustes em interface com setores envolvidos e treinamento entre equipes.

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
Ajustes/ Contratação	Para diminuir o tempo de espera no atendimento	Apresentando os indicadores para verificar as possibilidades	Mês vigente	Gestor responsável	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
20/03/2024 entre 10/04/2024	Curso de Mediação de Conflitos	Aprimoramento	Ouvidores
18/06/2024 E 20/06/2024	Formação Básica de Rede de Ouvidoria SUS e Sistema de Informação ao Cidadão- SES	Aprimoramento	Ouvidores

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O Hospital Municipal de Parelheiros, em atendimento junto ao Setor de Ouvidoria, em relação ao segundo trimestre de 2024, teve um total de manifestações equivalente a 66 registros, sendo via Central 156.

Todas as manifestações foram devidamente avaliadas e tratadas pelas áreas de gestão responsáveis, e as providências foram tomadas, realizando as devolutivas aos munícipes.

Diante da análise referente ao período, as reclamações permaneceram em evidência, acompanhando as solicitações. Isso nos traz a clareza de que devemos continuar com o processo de trabalho voltado ao acolhimento e à busca de soluções junto aos serviços parceiros, em interface com os setores envolvidos, apresentando as inconformidades, avaliando as causas e definindo estratégias para desenvolver junto aos gestores e direção as devidas ações.

Ressaltamos a importância, e prestamos esclarecimentos de todas as condições da instituição e os Serviços de Saúde, conforme estabelece o Sistema Único de Saúde - SUS. Desta forma, concluímos que a Ouvidoria é instrumento de gestão junto ao sistema OuvidorSUS e a Instituição de Saúde na busca contínua de soluções à cidadania, realizando um atendimento efetivo, acolhedor, escuta ativa e qualificada, respeito e sigilo.

Ana Vanderlucia Gomes

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço demográfico e estratégico entre o cidadão e a gestão de Saúde, com objetivo de escuta ampliada e qualificada, permitindo a comunicação de acordo com as devidas solicitações. Ela permite e proporciona auxílios e orientações conforme serviços prestados e estabelecidos pelo Sistema de Saúde Único de Saúde - SUS.

Em acompanhamento por meio do setor de Ouvidoria, a Diretoria Técnica do Hospital Municipal de Parelheiros desempenha a função de

estabelecer vínculos em âmbito geral, avaliando as manifestações juntamente com as Equipes de Gestão, evidenciando com cautela as necessidades apresentadas, trabalhando junto aos planos de ação desenvolvidos.

Em relação ao segundo trimestre de 2024, informamos que as queixas foram analisadas conforme necessidade e realizadas as tratativas, tendo em vista a resolutividade diante de cada situação.

Analisando esse período, visto as condições apresentadas em relação à demora no tempo de espera referente ao atendimento, informamos que todas as providências foram tomadas, realizando programas estratégicos, bem como reuniões com os gestores, implementando medidas no que diz respeito a ajustes e algumas trocas relacionadas aos profissionais entre as equipes envolvidas. Importante ressaltarmos que somos um hospital com atendimento de demandas espontâneas, e em parceria com o Sistema de Regulação CROSS e unidades de referência.

Nosso objetivo frente à Diretoria Técnica do Hospital Municipal de Parelheiros, juntamente com o Serviço de Ouvidoria como sistema de gestão, temos a responsabilidade efetiva quanto aos atendimentos de presteza aos nossos pacientes.

Dr. Gustavo Ziggiatto Guth

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>

