

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR. MÁRIO
DE MORAES A. SILVA - CACHOEIRINHA



Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes
Altenfelder Silva
Avenida Deputado Emílio Carlos, 3.100 - Vila Nova Cachoeirinha -
02720-200 - 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 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 35p.

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

Armando Luis Palmieri

**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 e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes
Altenfelder Silva**

Diretoria de Departamento Técnico

Dr. Gilberto Nagahama

Ouvidora

Márcia Camargo de Oliveira

Equipe de Ouvidora

Eliana Medeiros 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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações da ouvidora sobre o período analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	29
15. Glossário	31
16. Siglário	32
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	34
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	35

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva – Hospital Maternidade Escola Vila Nova Cachoeirinha (HMEC) é um Hospital especializado, da esfera da administração pública, com administração direta da Secretaria Municipal de Saúde – SMS, pertencente à Prefeitura de São Paulo. Iniciou suas atividades em 04/12/1972.

Na área assistencial, o HMEC atua na atenção médico-hospitalar de níveis secundário e terciário de complexidade, com foco na saúde da mulher e do recém-nascido. A Unidade possui ênfase na assistência às gestantes de alto risco e seus RNS e nas especialidades da Ginecologia Geral, Endoscopia Ginecológica, Oncologia Pélvica e Mamária, Planejamento Reprodutivo, Atenção à Mulher Vítima de Violência Sexual e Práticas Integrativas e Complementares em Saúde.

O HMEC é referência nestas especialidades em sua região de abrangência, principalmente para 34 Unidades Básicas de Saúde – UBS vinculadas à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por oferecer atendimento de qualidade para populações de áreas que combinam vários tipos de carências e riscos sociais.

Desde a fundação, agrega o caráter assistencial ao caráter de ensino. Possui residências médicas reconhecidas pelo MEC nas áreas de Ginecologia, Obstetrícia, Neonatologia, Endoscopia Ginecológica e Mastologia. A partir de 2013, iniciou a Residência Multiprofissional em Neonatologia, com bolsas provenientes do Ministério da Saúde para as áreas de Fisioterapia, Enfermagem, Psicologia, Fonoaudiologia, Serviço Social, Nutrição e Farmácia. Além disso, possui Campo para Estágios em diversas áreas multidisciplinares e para Internato de Medicina.

Desde 2002, o HMEC é Hospital Amigo da Criança, credenciamento internacionalmente reconhecido que foi concedido pelo Ministério da Saúde. O HMEC foi o primeiro a obter esse título na rede pública municipal da cidade de São Paulo, tornando-se desde então pólo de difusão, promovendo treinamentos abertos a profissionais de outras instituições, especialmente da região norte da cidade.

É credenciado desde 2011 como Hospital de Ensino pela Portaria Interministerial nº 1.120 de 12/05/2011. Entre os hospitais públicos de administração municipal de São Paulo, o HMEC é o primeiro a receber este tipo de certificação, que é concedida pelos Ministérios da Saúde e da Educação.

O HMEC possui uma Ouvidoria Local situada próxima à entrada principal do hospital que realiza atendimento aos usuários dos serviços de saúde desta unidade. A Ouvidoria acolhe suas manifestações pessoalmente, orienta quanto aos serviços de saúde disponíveis em nossa unidade e faz o elo de comunicação entre os cidadãos e os gestores do hospital.

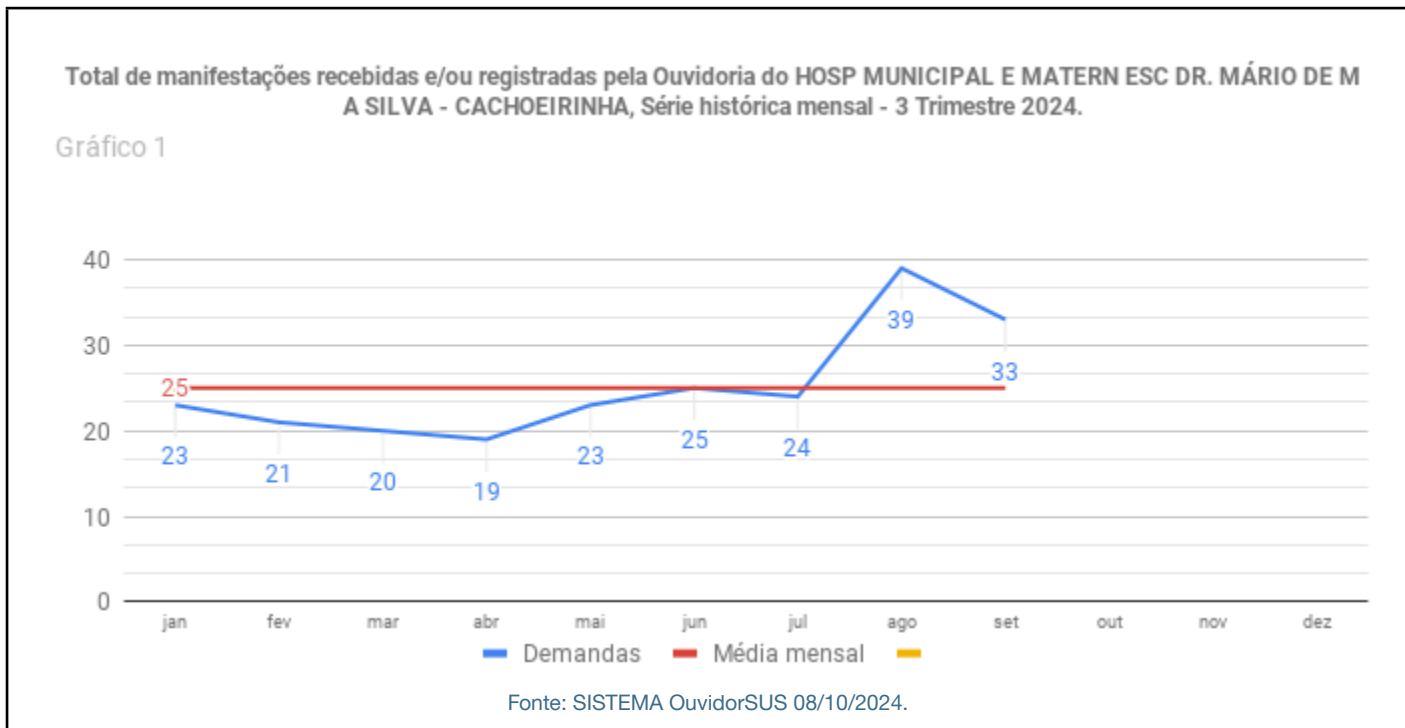
2. Panorama Geral do período

Neste 3º trimestre de 2024 o número de atendimentos no Pronto Socorro foi de 11.658, uma média de 3.886 atendimentos mensais. Com relação aos atendimentos ambulatoriais, foram realizadas 5.368 novas consultas e 10.530 consultas de retorno a pacientes em acompanhamento.

O número de internações no trimestre foi de 3.777, com 1.528 partos realizados no período.

Neste trimestre, foram realizadas 191 cirurgias de endometriose, e 599 procedimentos cirúrgicos de pacientes assistidos pela equipe ambulatorial nas especialidades Ginecologia, Endoscopia Ginecológica, Mastologia e Uroginecologia.

3. Número de manifestações – Série histórica



Analisando o gráfico acima, verificamos um aumento de 62% entre julho e agosto, e uma ligeira queda no mês de setembro, 15% do total de demandas recebidas.

No mês de julho mantivemos a média no número de manifestações (24) mas, a partir do mês de agosto houve um aumento significativo nas queixas e solicitações por conta da falta de médico na especialidade clínica médica para as avaliações cirúrgicas e férias do profissional anestesista, ocasionando a demora no agendamento e dificuldade de acesso para continuidade do tratamento.

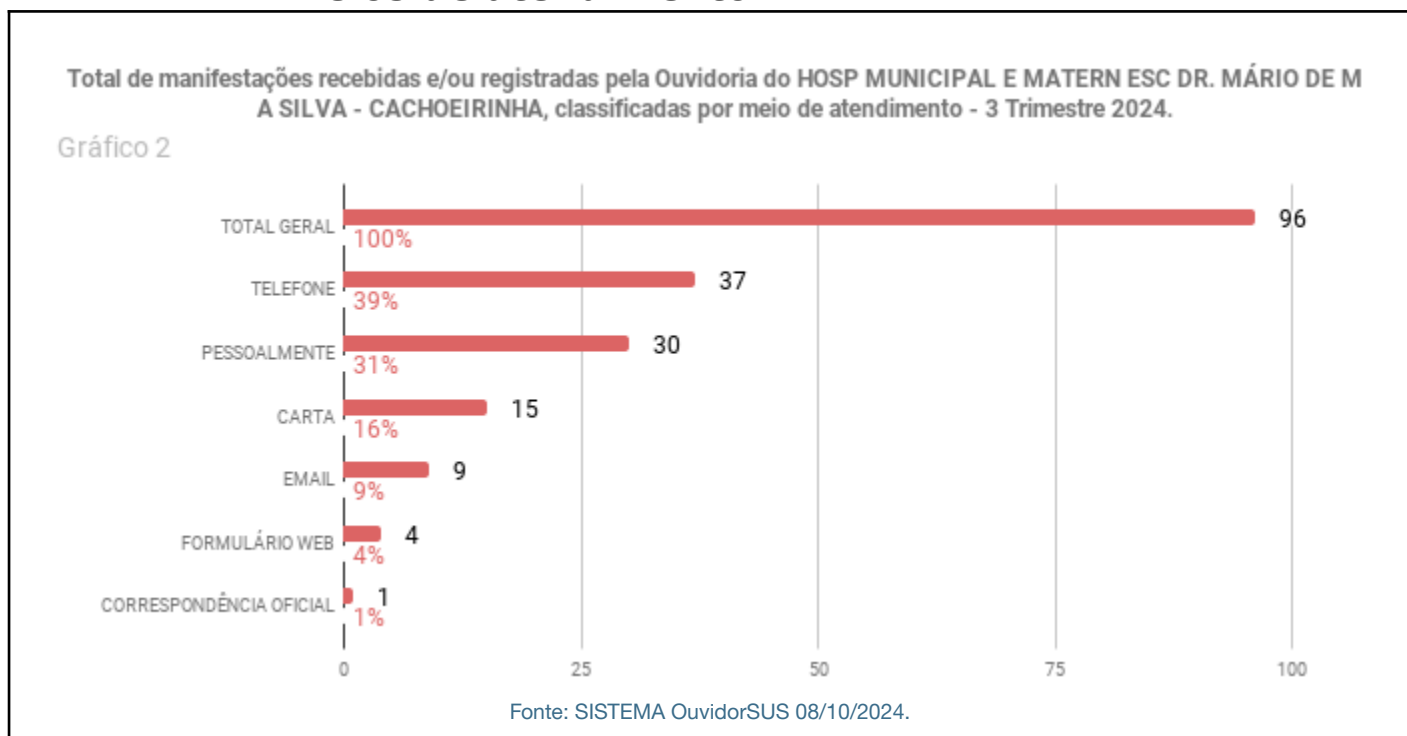
As solicitações referentes a consultas e cirurgias foram de 16 no período, contra 10 no trimestre anterior, um aumento de 60%.

A alta demanda de pacientes ambulatoriais, e a instabilidade de profissionais para atendimento faz com que a expectativa com relação ao intervalo de pré-avaliação cirúrgica não seja correspondida, levando o usuário à insatisfação.

Percebe-se que, com a volta dos profissionais às suas atividades ocorre a diminuição das queixas e solicitações no mês de setembro (15%).

O aumento das demandas também se deve ao número de elogios recebidos no período (18 demandas).

4. Meios de atendimento



Observando os dados levantados acima, analisamos que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários do nosso serviço de saúde é a Central 156 da Prefeitura de São Paulo.

Os canais internos de atendimento, como por exemplo caixas de sugestões espalhadas pelos setores do hospital, dispõem de formulários, onde os usuários podem deixar suas críticas, solicitar informações e realizar elogios.

A partir da sua narrativa, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante para, se necessário, coletar mais dados sobre seu relato, e assim dar prosseguimento à sua manifestação.

Ressaltamos que do total de demandas, 54 manifestações (56%) foram recebidas por meio destes canais disponibilizados pela ouvidoria local (30 pessoalmente, 15 cartas, 9 e-mails), reforçando a preferência do usuário em ser atendido dentro do hospital.

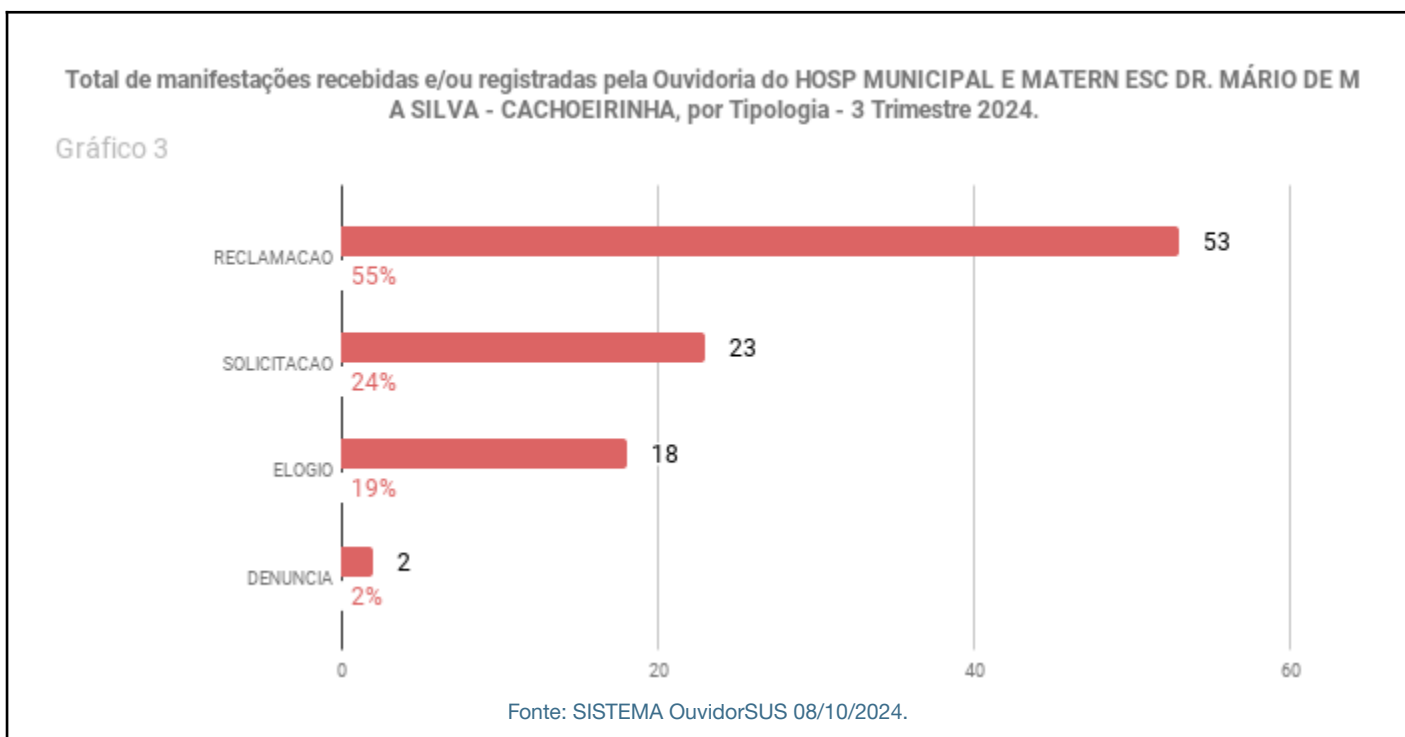
Acreditamos que essa preferência se deve à atenção e valorização que a ouvidoria local presta aos usuários do nosso serviço de saúde, dando um retorno sobre seus questionamentos e esclarecendo suas dúvidas referentes aos procedimentos e fluxos da rede do SUS.

Através de uma escuta qualificada, o usuário relata necessidades e expectativas e recebe um melhor acolhimento, possibilitando que o problema levantado seja rapidamente identificado e ações imediatas

sejam tomadas na resolução de situações pontuais da rotina do hospital.

Vale ressaltar que recebemos 39% (37) de manifestações encaminhadas pela Central SP156, em alguns casos houve a necessidade de novo contato para maior entendimento do texto relatado na demanda e coleta de dados para análise do requerimento feito pelo cidadão.

5. Classificação das manifestações



A partir dos dados divulgados acima, observamos que o maior número de manifestações foi classificado como Reclamação.

Entretanto, apesar do aumento referente ao número de reclamações (53 demandas, 55%), em termos proporcionais houve uma queda de 15% no percentual com relação ao trimestre anterior (47 demandas, 70%).

Isso se deve ao aumento de demandas classificadas como Solicitação (23 demandas, 24%), Elogio (18 demandas, 19%) e Denúncia (2

demanda, 2%) impactando no total de demandas recebidas, 96 contra 67 do 2º trimestre de 2024.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 23 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 24% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (91%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 43% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 33% a cirurgia.

Ressaltamos um aumento de 130% nas solicitações com relação ao trimestre anterior (10 demandas, 15%), isso se deve ao desligamento de um profissional médico, do setor do ambulatório na especialidade clínica médica, repercutindo na assistência à paciente.

Com esta falta, o setor ficou somente com um profissional na especialidade atendendo as pacientes nas avaliações pré-operatórias, e sem profissional na especialidade durante o período de férias do funcionário.

Houve ainda questões ligadas à dificuldade de agendamento com anestesista, por conta do período de férias, desfalcando e impactando no atendimento ambulatorial para avaliações pré-cirúrgicas.

Vale reforçar que o HMEC conta com um ambulatório que atende as especialidades de Ginecologia, Endoscopia Ginecológica, Mastologia e Obstetrícia. É o único hospital municipal que realiza cirurgias de endometriose profunda, abrangendo o município de São Paulo, e há 34 UBS referenciadas a esta unidade hospitalar. Por isso a alta porcentagem de solicitações cirúrgicas.

Analisando as demandas recorrentes classificadas no subassunto consulta/atendimento/tratamento, destacamos a necessidade do usuário em realizar consultas nas especialidades: acupuntura, anesthesiologista, clínica médica, equipe de endometriose, uroginecologia, ginecologia e obstetrícia. E nos seguintes exames: endoscopia ginecológica, ecocardiograma, ressonância magnética e tomografia, histeroscopia diagnóstica.

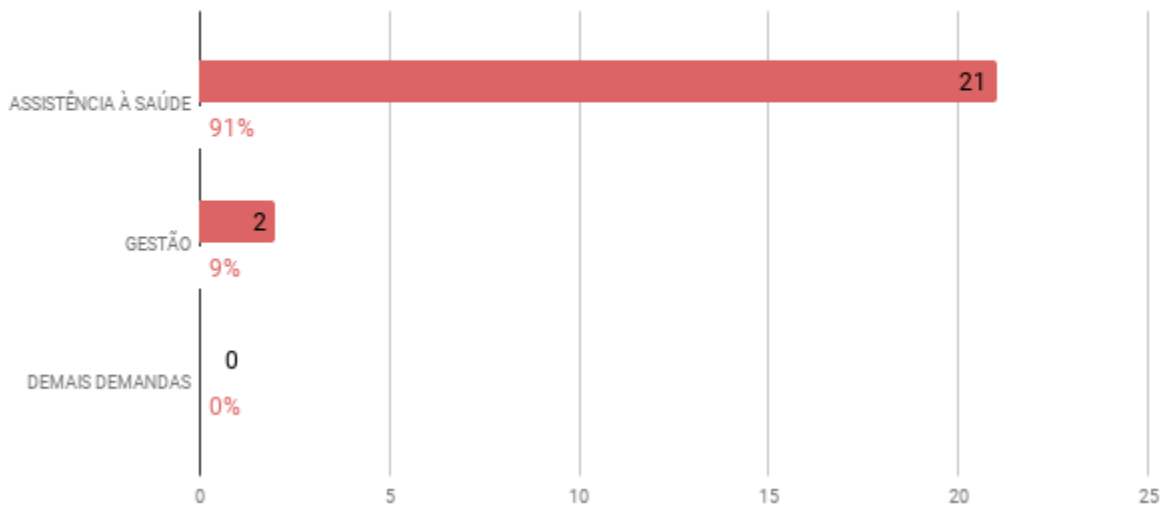
Cabe ressaltar que exames complementares realizados fora da unidade são solicitados via regulação (CROSS, SIGA, Alô Mãe), e não

temos governabilidade sobre as filas de espera, ficando sob a responsabilidade da maternidade a solicitação da vaga necessária.

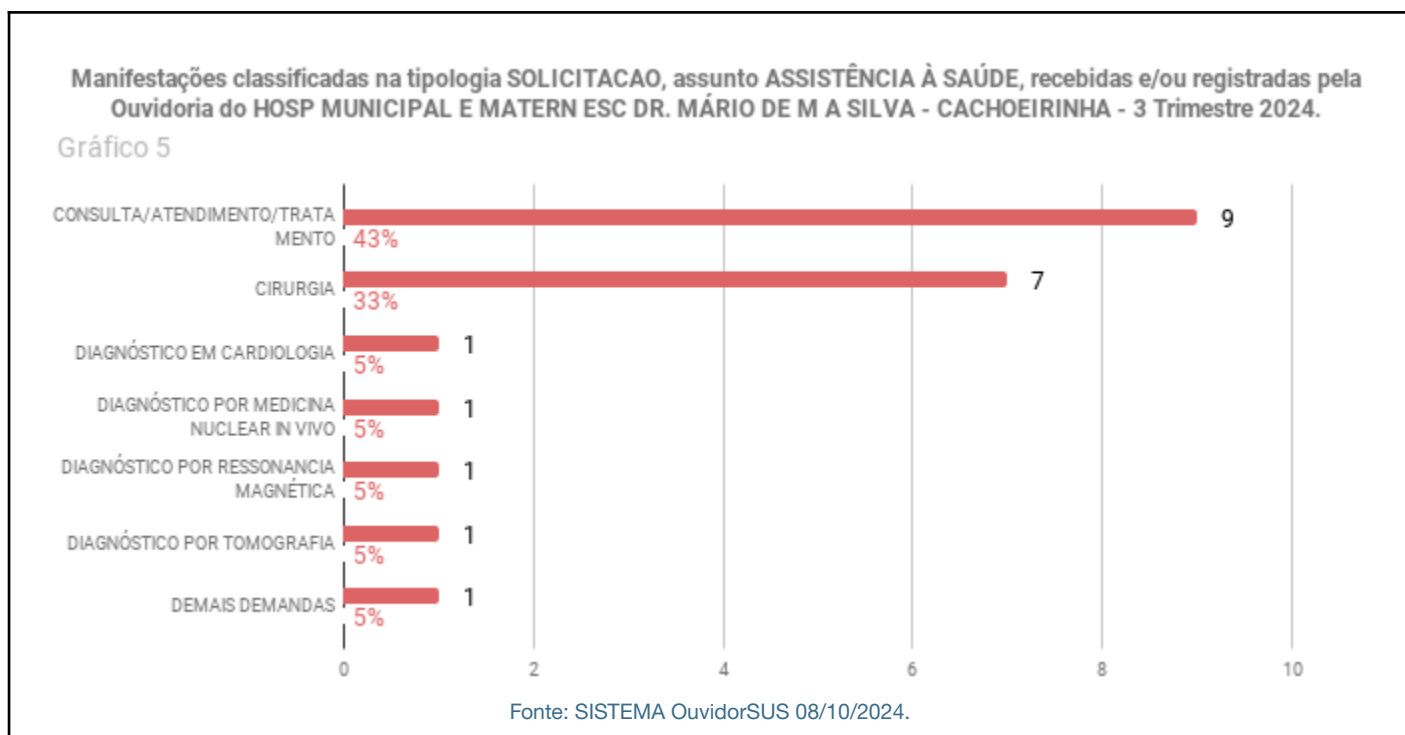
No subassunto cirurgia, enfatizamos a importância em atender as solicitações das pacientes relacionadas a procedimentos de histerectomia e endometriose profunda.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.



7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 53 Reclamações registradas no período correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (96%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a Recursos Humanos e 45% a Estabelecimento de Saúde.

As questões do subassunto Recursos Humanos são queixas referentes ao atendimento oferecido pelos profissionais, somando 27 demandas.

Recebemos 17 reclamações sobre o atendimento médico, 4 relacionadas à enfermagem, 3 recepcionista/atendente, 1 segurança, 1 equipe de saúde.

Estas demandas estão 100% relacionadas ao acolhimento profissional durante a assistência.

Recebemos uma manifestação referente à insatisfação relacionada ao teor da resposta encaminhada à usuária via Sistema OuvidorSUS.

Destacamos que, diante do questionamento sobre o conteúdo de resposta recebido, convidamos a manifestante a participar de uma

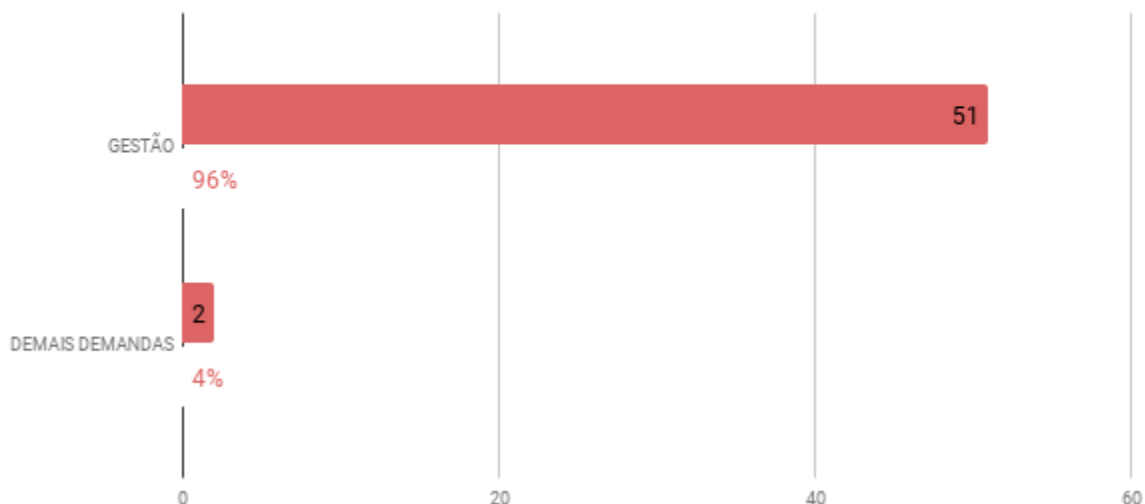
reunião com a Diretoria de Enfermagem, Coordenadora da Clínica Obstétrica, Diretoria Técnica e Ouvidoria, com o objetivo de acolher, e esclarecer as dúvidas levantadas pela manifestante.

Os principais tópicos abordados no subassunto Estabelecimento de Saúde são ocorrências relacionadas às rotinas e protocolos da Unidade de Saúde (16 demandas).

Houve também outras situações como: consultas canceladas, ou agendadas incorretamente, dificuldade e demora em realizar agendamento, dificuldade de realizar exame de ecocardiograma, orientação fornecida pela unidade básica de saúde incorreta, impactando no atendimento hospitalar, dificuldade no fornecimento de alimentação ao acompanhante entre outras.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA – 3 Trimestre 2024.

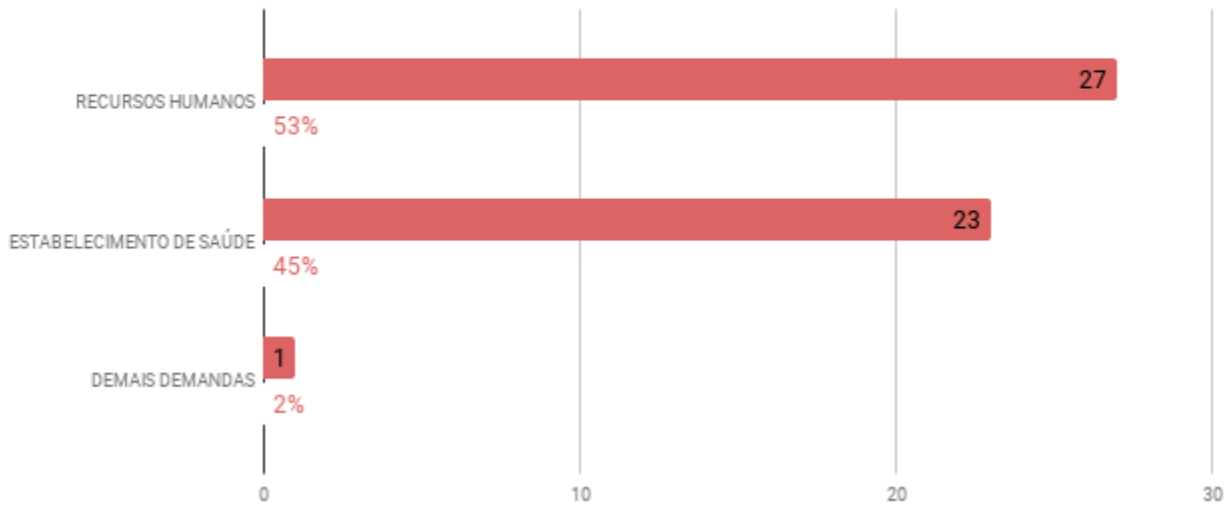
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA - 3 Trimestre 2024.

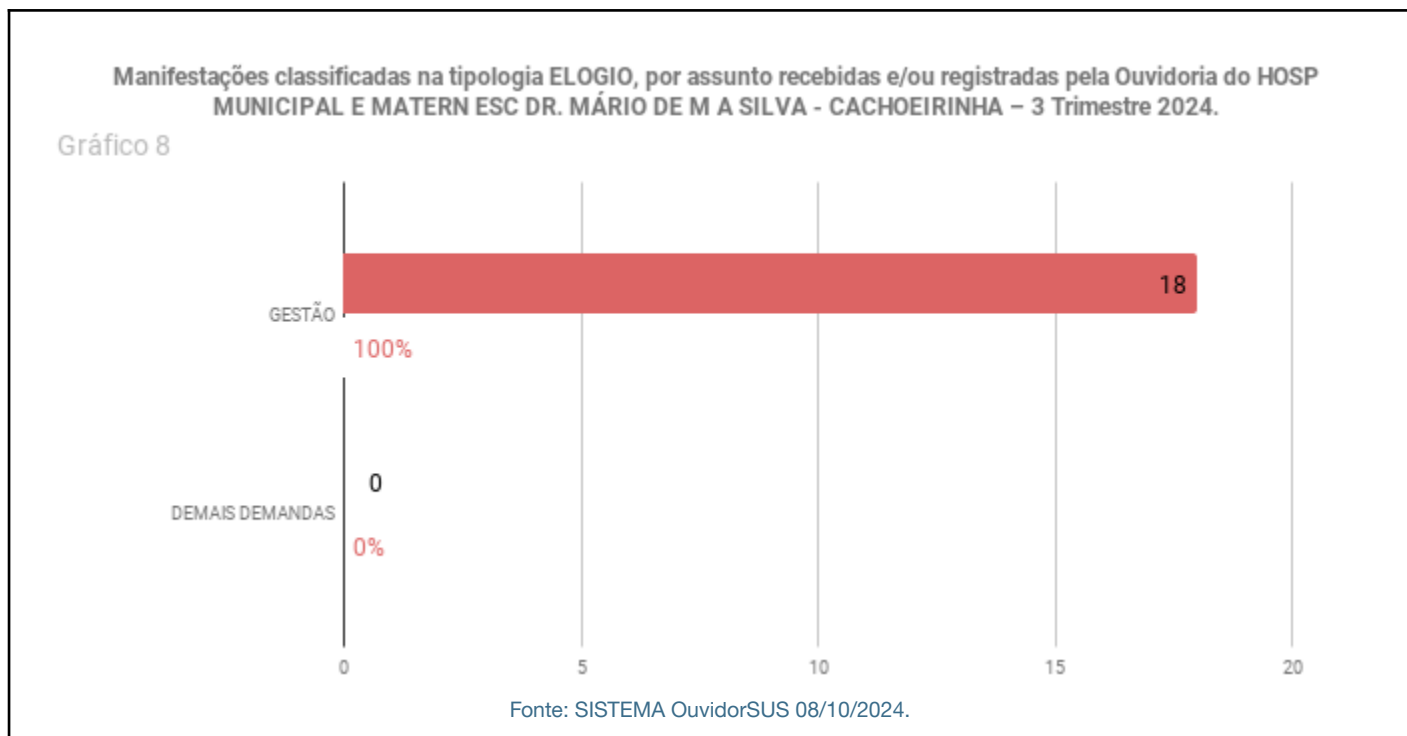
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **18 elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **19% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 6 elogios.



De acordo com o gráfico a totalidade dos elogios são sobre o assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos.

Ressaltamos que neste trimestre as demandas classificadas como Elogio aumentaram em 100% com relação ao 2º trimestre de 2024.

Estas manifestações são demandas espontâneas, e indicam que o usuário do nosso serviço de saúde ficou satisfeito com a assistência recebida pelos profissionais durante a permanência nesta unidade.

O profissional e sua equipe se sentem reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

Destacamos que os elogios acolhidos pela ouvidoria são de extrema importância e impactam positivamente no clima organizacional da equipe e no hospital como um todo.

A divulgação e o reconhecimento do profissional pela direção e sua chefia imediata proporcionam um incentivo para que a qualidade da assistência prestada seja permanente.

A implantação do Programa Gente que Faz o SUS foi feita em parceria com a Coordenação de Divisão de Ouvidorias da SMS e a Coordenação de Gestão de Pessoas, a COGEP.

Através do elogio recebido pela ouvidoria local da unidade de saúde, é encaminhado um certificado Selo Gente que faz o SUS ao

profissional ou equipe elogiada. O certificado é entregue pelo setor de recursos humanos do hospital.



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 - HMMEMMAS - COORDENAÇÃO DE AGENDAMENTOS	0	1	0%
AHM - HMMEMMAS - DIRETORIA ASSISTENCIAL	17	17	100%
AHM - HMMEMMAS - DIRETORIA DE DEPARTAMENTO TÉCNICO	50	50	100%
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR. MÁRIO M. A. DA SILVA	3	3	100%
Total	70	71	99%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 71
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 70
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.
 - Coordenação de Agendamentos
 - Principais Motivos: questões administrativas do setor, desfalque de funcionários influenciando no clima organizacional.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: participação da ouvidoria em reuniões periódicas com as Diretorias, Coordenações e chefias, sinalizando os setores com mais dificuldades para o cumprimento dos prazos de resposta das demandas e sensibilizando os gestores e profissionais quanto à importância e o impacto ocasionado na assistência ao paciente.
- Principais resultados obtidos: Melhora de algumas sub-redes no cumprimento dos prazos de resposta das demandas, e envolvimento maior dos gestores em realizar uma análise mais detalhada da manifestação, com o objetivo de corrigir possíveis falhas encontradas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Reuniões contínuas com as sub-redes que apresentam dificuldade em responder dentro dos prazos estabelecidos, reuniões com as equipes para sensibilizar sobre a importância da Ouvidoria na unidade, e melhorar a comunicação no ambiente hospitalar com palestras educativas sobre comunicação efetiva e não violenta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 96
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 96

- Principais problemas identificados: encaminhamento incorreto, dificuldade de entendimento do conteúdo do texto relatado pelo munícipe.
- Sugestões para melhoria:
Dentro da administração da ouvidoria da unidade: novo contato com o usuário para melhor entendimento da narrativa e coleta de dados para análise.
Fora da administração da ouvidoria da unidade: treinamentos periódicos com a equipe da Central 156, para melhor entendimento da solicitação do usuário.

11. Plano de ação

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

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reuniões com as sub-redes	Para tratar de assuntos recorrentes	Realizando um levantamento no número de demandas para discussão de assuntos recorrentes	De acordo com a necessidade de cada setor	Ouvidoria e responsáveis por cada sub-rede	Em andame... ▾
Implantação do programa de desospitalização no setor neonatal	Para diminuir o período de permanência de bebês na neonatal e a superlotação do setor	Com a parceria da Emad, equipe do Serviço Social, Diretoria Técnica e equipe neonatal	A partir de julho/2024	Diretoria Técnica, equipe do Serviço Social, equipe da Emad e equipe da neonatal	Concluído ▾
Melhoria no banheiro feminino do ambulatório	Para melhor conforto e privacidade das usuárias	Realizando a troca da fechadura do banheiro	Em julho/2024	Equipe de manutenção do Hmec/ Diretoria Administrativa	Concluído ▾
Melhoria na vigilância dos motos dos funcionários	Para maior segurança dos funcionários	Mudando o local de estacionamento de motos	Em setembro/2024	Diretoria Administrativa	Concluído ▾

Reuniões com a equipe do pronto socorro	Para diminuir queixas recorrentes sobre o setor	Convocando a equipe do setor e seu gestores	Semanalmente	Diretoria Técnica, coordenação médica do pronto socorro e coordenação de enfermagem do pronto socorro.	A iniciar ▾
Reuniões com a equipe do Same	Para reorganizar o fluxo de trabalho	Convocando a equipe do setor e seu gestores	Periodicamente	Diretoria Técnica, Coordenador Same, Coordenador do Setor de Ambulatório	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/07/2024	Reunião do Conselho Gestor	Discutir junto com a população questões relativas à saúde da nossa região e em particular desta unidade hospitalar	Conselheiros, diretores do hospital, funcionários e população.
01/08/2024	Reunião do Conselho Gestor	Discutir junto com a população questões relativas à saúde da nossa região e em particular desta unidade hospitalar	Conselheiros, diretores do hospital, funcionários e população.
05/09/2024	Reunião do Conselho Gestor	Discutir junto com a população questões relativas à saúde da nossa região e em particular desta unidade hospitalar	Conselheiros, diretores do hospital, funcionários e população.
27/08/2024	Reunião do Grupo Técnico de Humanização	Promover a humanização na assistência à saúde, em benefício dos usuários e dos profissionais de saúde	Diretores, Gestores, Ouvidoria

13. Considerações da ouvidora sobre o período analisado

No 3º trimestre de 2024 a ouvidoria local acolheu um total de 96 demandas, 44% (42) demandas externas encaminhadas dos canais disponibilizados pela rede de Ouvidoria do SUS, e 54 (56%) demandas acolhidas pela ouvidoria local e canais disponibilizados na unidade hospitalar.

Todas estas demandas são analisadas por meio das planilhas disponibilizadas pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde, corrigindo dados incompletos, discordâncias nas classificações e tipificações para a elaboração dos Relatórios Gerenciais do Serviço de Ouvidoria.

Ressaltamos a todas as sub-redes que o prazo de resposta impacta na qualidade da assistência, visto que as demandas apresentam questões que necessitam de apuração e, em algumas situações, intervenção em tempo hábil.

Com o apoio da Diretoria de Departamento Técnico, a ouvidoria local tem obtido um ótimo retorno das sub-redes com relação ao prazo de resposta.

Neste trimestre houve um percentual de 99% das manifestações respondidas em até 20 dias corridos.

As reclamações foram destaque no período, 55% do total de manifestações, com um aumento em relação ao 2º trimestre de 2024. Entretanto, apesar deste aumento, destacamos uma queda proporcional de 15% referente ao trimestre anterior.

Isso se deve ao aumento nas demandas classificadas como Solicitação, mas também ao aumento de 100% nas manifestações classificadas como Elogio.

Apontamos como ponto crucial a insatisfação do usuário com recursos humanos.

Considerando a informação D.A.P.S. - Doenças, Ações e Programas de Saúde, informado no banco de dados disponibilizado pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, 22% das insatisfações referem-se a relacionamento e 78% à conduta do profissional.

Este indicador detecta um desgaste na relação entre o profissional e o usuário da unidade, e sugere a necessidade de se fazer um trabalho de sensibilização com as equipes sobre a importância do acolhimento durante a permanência do paciente.

Ressaltamos que promover um atendimento humanizado, com respeito, atenção e ética ao paciente, previne conflitos desnecessários e ajuda na construção de uma relação de confiança entre profissional e paciente.

Sobre as solicitações, houve um aumento de 130% (23 demandas), com relação ao 2º trimestre de 2024, (10 demandas, 15%), este aumento está relacionado à redução no quadro médico, na especialidade clínica médica, que atende ao setor do ambulatório pacientes para avaliação pré-cirúrgica.

O setor ficou com um único profissional, por um período, ocasionando problemas na realização de agendamento.

Destacamos também dificuldades no agendamento com a especialidade de anestesiologia por conta de um profissional estar de férias.

Esta redução fez com que os usuários procurassem a ouvidoria insatisfeitos com o atendimento, registrando e cobrando agilidade e providências sobre o setor de agendamentos.

A maior necessidade do usuário está em procedimentos relacionados à endometriose profunda e histerectomia, decorrente da alta demanda.

Isto ocorre por conta de sermos referência na região, especialmente em 34 UBS vinculadas à Coordenadoria de Saúde Norte, fora o atendimento realizado a usuários de outros municípios de São Paulo.

Os elogios acolhidos pela Ouvidoria são de extrema importância e impactam positivamente no clima organizacional da equipe e no hospital como um todo.

A divulgação e o reconhecimento do profissional pela Direção e sua chefia imediata proporcionam um incentivo para que a qualidade da assistência prestada seja permanente.

Disponibilizamos um mural de excelência para a divulgação dos elogios recebidos, onde são afixados cópia do elogio e carta de agradecimento ao profissional, assinada pelo diretor de departamento técnico e pela ouvidoria.



As demandas inseridas pela ouvidoria local neste trimestre foram tramitadas corretamente, com o cadastro dos dados necessários para análise dos fatos relatados, monitorando a qualidade das respostas recebidas pelas sub-redes para que estas estejam coerentes e adequadas às questões levantadas por nossos munícipes.

A ouvidoria local participa de reuniões com os gestores da unidade, discutindo questões relevantes para a melhoria do atendimento. Também acompanha diariamente o *Daily Huddle*: reuniões rápidas, de 10 a 15 minutos entre profissionais da assistência e coordenadores de cada setor, realizadas duas vezes ao dia, que acontecem no corredor do hospital.

Estas reuniões fazem parte da rotina da unidade, e possibilitam o gerenciamento de problemas pontuais que possam afetar o atendimento aos pacientes como: abastecimento de insumos e medicamentos, equipamentos com defeitos, cancelamentos de cirurgias, consultas e exames, rotatividade de leitos entre outras.

Estas ações impactam diretamente na ouvidoria por antecipar possíveis insatisfações do paciente e/ou seus familiares.

Realizamos uma pesquisa de satisfação, com o objetivo de compreender como os usuários se sentem em relação ao hospital, a

fim de melhorar o atendimento e a qualidade do serviço e dos processos.

Contamos com uma plataforma digital que é acessada através de um QRcode e formulários físicos distribuídos pelos setores do hospital, através das caixas de sugestões.



Plataforma Digital Pesquisa de Satisfação HMEC

Caso queira registrar um relato, a Ouvidoria SUS do Município de São Paulo é o espaço de interação do cidadão com a administração pública, por meio de suas manifestações (sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios) de forma célere, responsável e ética.

Para mais informações, acesse os canais da Ouvidoria pelo link ou QR Code abaixo:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>



185.FOR.OUV - Rev. 00 - Julho/2022

Hospital Municipal e Maternidade Escola
Dr. Mário Moraes A. Silva
Vila Nova Cachoeirinha
Av. Deputado Emílio Carlos, 3100 – São Paulo – SP
CEP: 02720-200

OUVIDORIA DA MATERNIDADE
Telefone: 3986-1037 / 1120



PREFEITURA DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
Hospital Municipal e Maternidade Escola
Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva
Vila Nova Cachoeirinha



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

 SUGESTÃO	QUEREMOS OUVIR VOCE	 DENÚNCIA
 ELOGIO	 RECLAMAÇÃO	 SOLICITAÇÃO

Formulário Pesquisa de Satisfação HMEC

Destacamos que a ouvidoria local atende um grande número de demandas espontâneas que não fazem parte do escopo da ouvidoria, porém necessitam de atendimento e resolução de questões pontuais. Realizamos o acolhimento, a escuta qualificada e encaminhamos o cidadão ao setor correto.

Atendemos demandas com as situações abaixo descritas:

- Dificuldade de contato telefônico com a unidade;
- Demora de atendimento no pronto socorro;
- Dúvidas sobre acompanhantes e visita;
- Demora na liberação de vagas externas via regulação;
- Dúvidas sobre retirada de Implanon;

- Declaração de horas para visitantes;
- Dificuldade de falar com o setor de agendamentos/ambulatório;
- Correção de Atestado Médico;

Concluimos que o diálogo e a comunicação clara, traduzindo possíveis termos técnicos para que o paciente entenda tudo que está acontecendo, faz com que ele se sinta acolhido e devolva ao profissional o sentimento de respeito, confiança nas orientações passadas e gratidão pelo atendimento.

A falta de comunicação é o que determina e ocasiona insatisfações relativas a recursos humanos, o paciente e/ou familiar procura a ouvidoria com questões que poderiam ser solucionadas durante o atendimento.

A ouvidoria permanece, prevenindo e gerenciando demandas e conflitos, e temos nos esforçado para que a comunicação entre os usuários e os gestores desta unidade seja efetiva.

MÁRCIA CAMARGO DE OLIVEIRA

OUVIDORA

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após análise dos dados compilados do 3º trimestre de 2024 apresentados aqui, podemos notar que a maior demanda está no que se refere à Gestão. As reclamações correspondem a um percentual muito significativo e que nos faz entender melhor as necessidades da nossa instituição e desta forma organizar um plano para as devidas melhorias. Está muito claro que o trabalho de conscientização da humanização do atendimento se torna o objeto mais fundamental neste cenário.

Relacionado a isto, as questões de reclamação estão muito associadas à comunicação ou informações inadequadas ou mesmo divergentes, o que leva muitas vezes ao descontentamento do usuário ou às vezes à não confiança no trabalho dos profissionais. Atentos com esta questão, estamos conversando e orientando de forma insistente todos os profissionais assistenciais, como também organizando cursos e palestras nesta direção.

Readequamos o atendimento ambulatorial para tentar suprir esta demanda tanto dos atendimentos ambulatoriais quanto dos procedimentos cirúrgicos.

Esta Diretoria Técnica tem escuta ativa sobre as demandas da ouvidoria diariamente se necessário, além de participar do *Huddle* diário para melhor entendimento e alinhamento de nossas ações para oferecer melhor qualidade aos nossos usuários.

Diante disso, organizamos como uma forma de estratégia para melhorias, reuniões periódicas com setores como pronto socorro, ambulatório e same, onde todos os profissionais envolvidos na gestão e assistência participam ativamente na discussão e planejamento para melhoria dos processos e fluxos, desta forma melhorando o atendimento e a satisfação do nosso usuário, bem como a satisfação do colaborador e diminuição de condições que possam gerar atritos.

A Diretoria Técnica e a Diretoria de Planejamento e Qualidade do HMEC, em conjunto com nossa Ouvidoria, através da análise dos dados apresentados, estão pondo em prática planos de ação, visando melhorar cada vez mais a qualidade nos cuidados que prestamos à população.

DR. GILBERTO NAGAHAMA

DIRETOR DE DEPARTAMENTO 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_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
 - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
 - Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

