

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA



Unidade: HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA
Endereço: RUA MICHEL OUCHANA Nº 94 JAÇANÃ, SÃO PAULO

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, 26p.

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 SÃO LUIZ GONZAGA

Diretoria Técnica

Dr. Guilherme Ribeiro Siepe

Diretoria Clínica

Dra. Marley Lamber

Gerente Administrativo

Rosimara Silveira

Gerente de Enfermagem

Andréia Guerra

Ouvidora

Rosana Ap. Santos Matos

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	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 de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	16
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	21
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais de Redes de Ouvidorias	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital São Luiz Gonzaga está localizado na zona norte, região Jaçanã /Tremembé, e possui 231 leitos de internação.



Área territorial: 65,2 Km²

População: 325.880 hab.

Densidade demográfica:

Jaçanã: 12.129 hab/Km²

Tremembé: 3.504 hab/Km²

Média: 4.998 hab/Km²

Nascidos vivos: 3.844

CMI = 12,5 / 1.000 NV (10,8)

Expectativa: 48,5 óbitos < 1 ano

CMG= 7,3 / 1000 hab (6,9)

Expectativa: 2.378 óbitos/ano

2. Panorama Geral do período

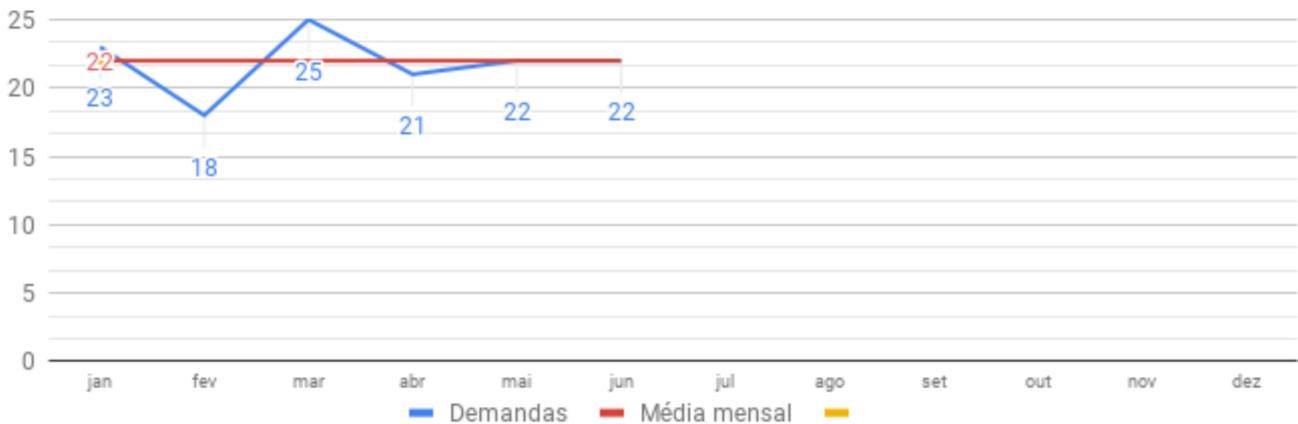
No segundo trimestre de 2024, totalizamos na ouvidoria do Hospital São Luiz Gonzaga **65** manifestações, sendo: **26** reclamações, **23** solicitações, **14** elogios e **2** denúncias.

No trimestre o Hospital realizou 2.818 saídas hospitalares, 739 partos e 644 cirurgias eletivas.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



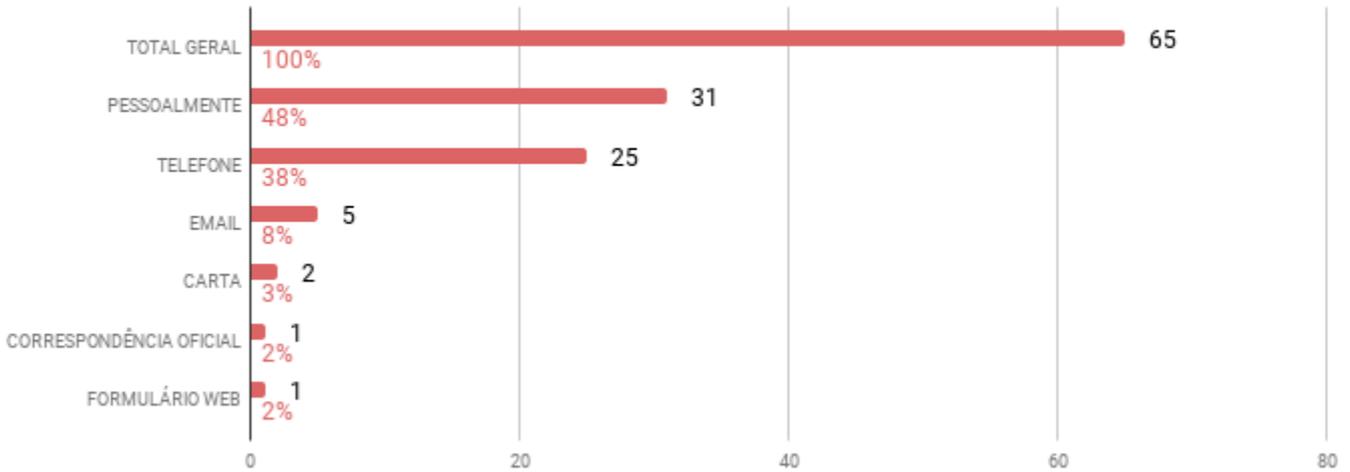
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No 2º trimestre, observamos que não ocorreu variação significativa no total de manifestações. Porém, quando comparado com o trimestre anterior, percebemos que o total de manifestações de elogio dobrou, o que nos traz grande satisfação.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



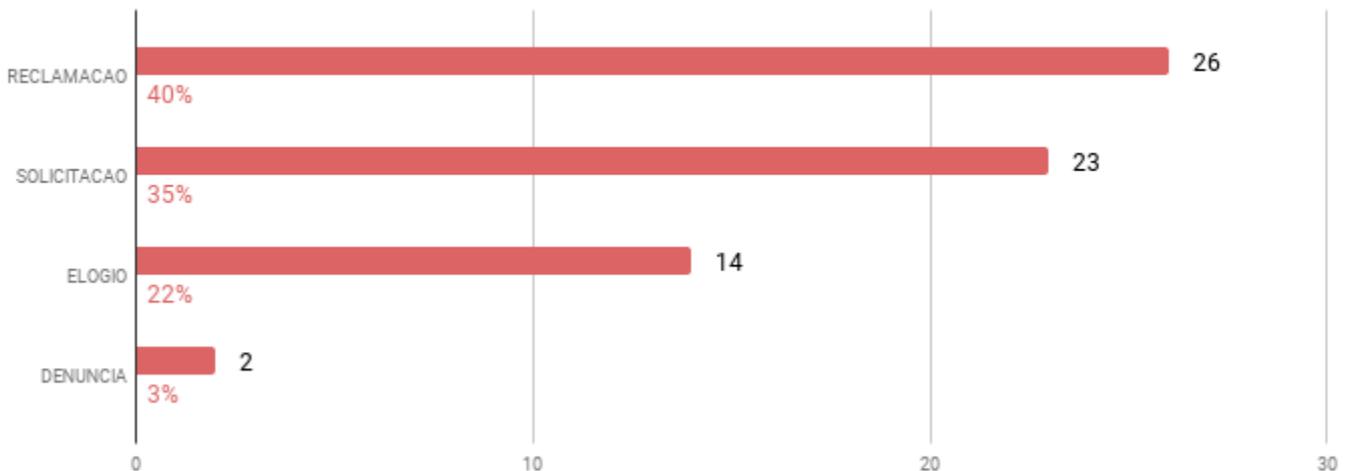
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Nos canais de atendimento, o meio mais utilizado pelos usuários dos serviços de saúde (SUS) foi pessoalmente, isso demonstra a importância do atendimento e acolhimento na ouvidoria local.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Do total de 65 manifestações recebidas no segundo trimestre de 2024, 40% correspondem a reclamações. As reclamações abordam uma variedade de questões, incluindo recursos humanos, que avaliamos como sendo uma questão que deverá ser tratada de forma mais incisiva, promovendo uma cultura de feedback com a equipe para que os resultados obtidos sejam motivos de orgulho para todos.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **23** solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a **35%** do total.

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

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 48% são relativos a **Cirurgia** e 35% a **Consulta/Atendimento/Tratamento**.

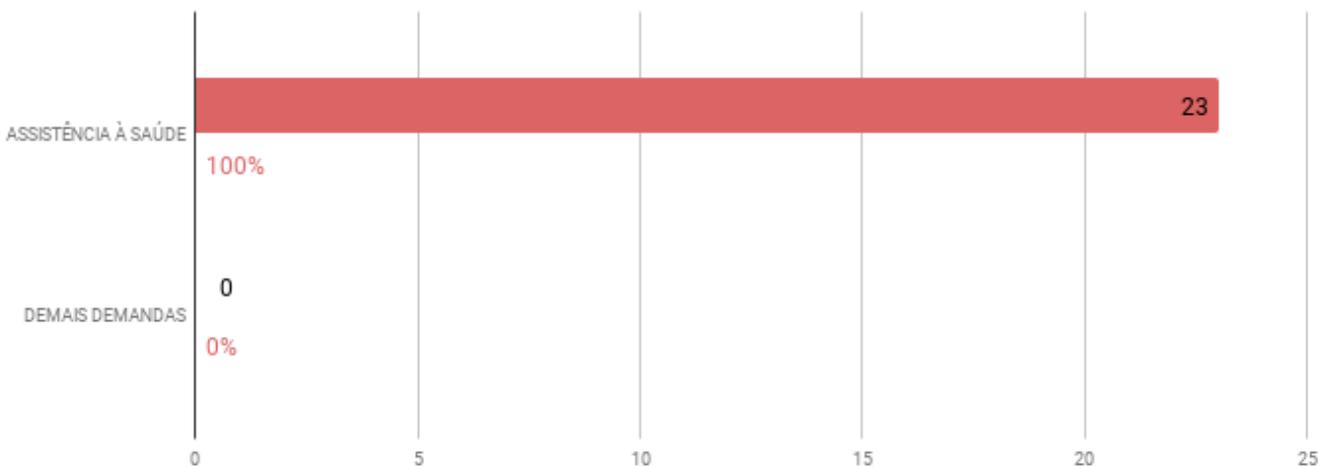
As solicitações são analisadas individualmente e os prontuários encaminhados às chefias para avaliação. As entendidas como

pertinentes são atendidas, as demais avaliadas como corretamente inseridas no fluxo de agendamento são respondidas com as devidas justificativas e aguardam na fila de espera.

Para algumas solicitações de cirurgia, o Hospital São Luiz Gonzaga não possui governança. Algumas patologias para maior segurança do paciente requerem tratamento cirúrgico em hospital de complexidade superior ao nosso. Nesse caso, os casos oncológicos são referenciados para serviço de alta complexidade pelo sistema SIGA.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA – 2 Trimestre 2024.

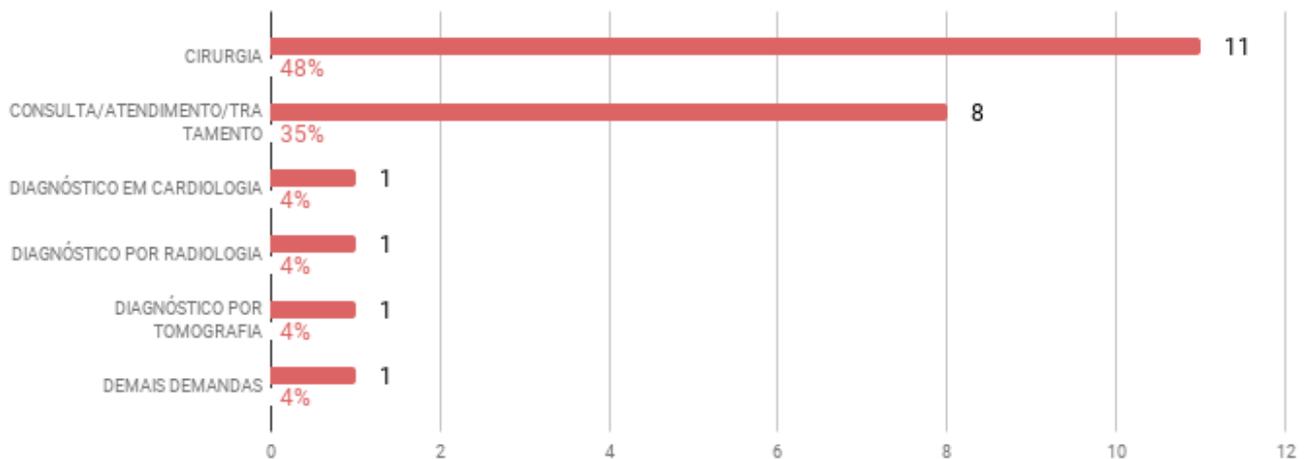
Gráfico 4



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 SÃO LUIZ GONZAGA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

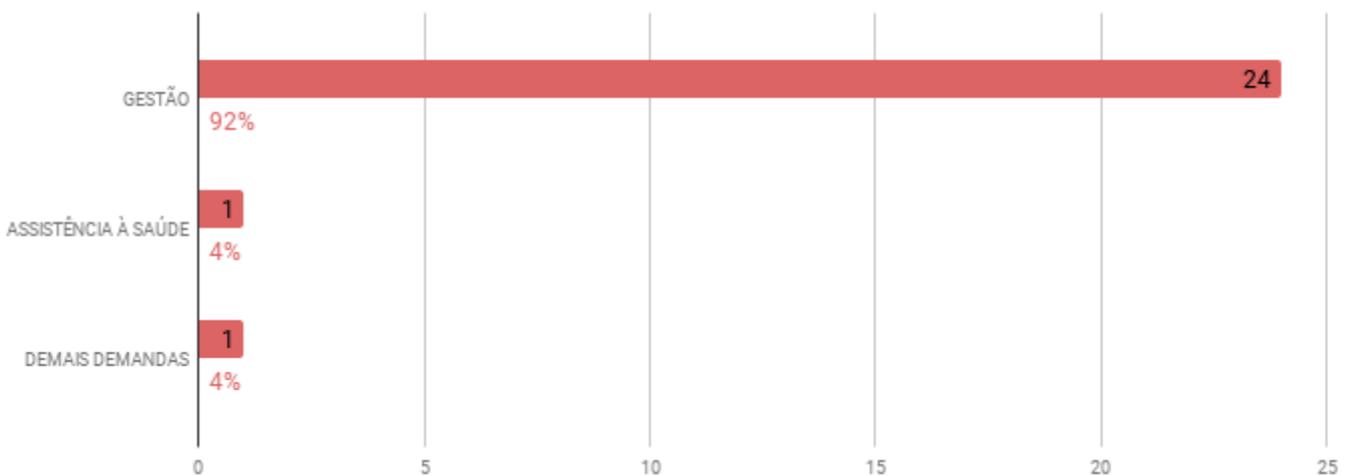
As **26** reclamações registradas no período correspondem a **40%** do total.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 54% são relativos a **Estabelecimento de Saúde** e 46% a **Recursos Humanos**.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA – 2 Trimestre 2024.

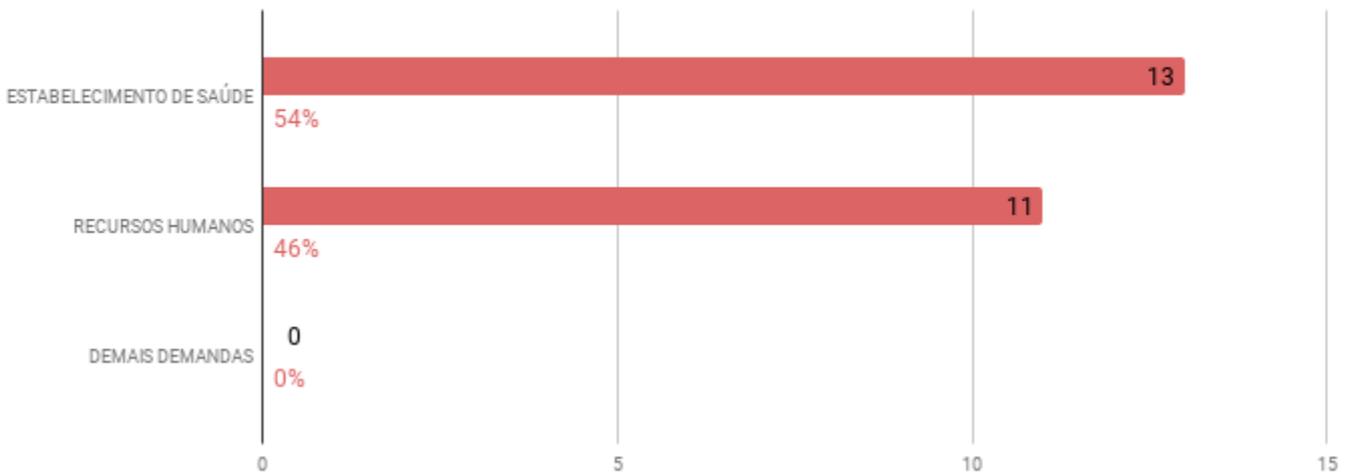
Gráfico 6



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 SÃO LUIZ GONZAGA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



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

Observamos que o assunto Gestão, comparado ao trimestre anterior, novamente corresponde ao principal assunto das reclamações .

As manifestações referentes a Estabelecimento de Saúde (rotinas e protocolos, dificuldade de acesso) foram analisadas e foi identificado que ocorreu falha de fluxo administrativo e as medidas cabíveis para correção foram tomadas.

O Hospital São Luiz Gonzaga não possui gerência para troca de serviço mais próximo ao domicílio dos pacientes, o que pode ocasionar insatisfação.

Todas as manifestações relativas à insatisfação de recursos humanos são tratadas pontualmente com os profissionais envolvidos e tomadas as medidas administrativas pertinentes e compatíveis com nosso Regimento Interno, que preconiza o atendimento com respeito, qualidade, segurança, atenção e privacidade na busca do restabelecimento e do bem-estar físico e mental.

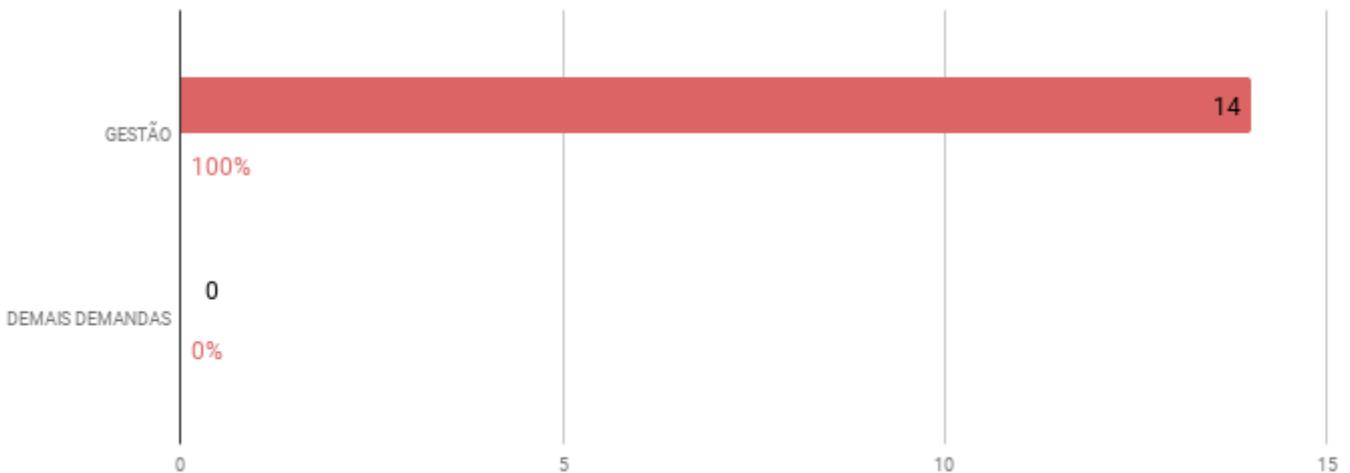
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **14 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 22% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi **Gestão**, que representa **100%**. A média mensal no trimestre foi de **7** elogios.

Os elogios são encaminhados às equipes envolvidas como forma de incentivo e reconhecimento com o devido despacho da Diretoria Técnica e Gerência Administrativa, reconhecendo o bom desempenho da atividade fim e promovendo uma cultura de valorização.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

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 - HMSLG - APOIO MÉDICO	22	26	85%
AHM - HMSLG - DIRETORIA CLÍNICA	16	19	84%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	8	8	100%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	6	6	100%
HOSPITAL MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA	2	2	100%
Total	54	61	89%

- Quantidade de demandas recebidas no período: No período analisado o Hospital São Luiz Gonzaga recebeu 61 manifestações
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 54 manifestações
- As sub-redes atingiram 89% de demandas respondidas

Sensibilizar as equipes que tiveram demandas quanto a importância de resposta no prazo.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 65
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 59
- Principais problemas identificados: ausência de *feedback* ao manifestante por falta de dados ou dados incorretos.
- Devolução a sub-rede devido resposta incompleta, o que pode acarretar atraso de resposta;
- Tipificação incorreta;
- Sugestões para melhoria: melhoria nos registros das demandas;
- Melhorar dados de contato do paciente.

11. Plano de ação

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

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
Investir em programas de capacitação e treinamento para os profissionais	Propiciar melhoria do atendimento e experiência ao paciente	Através cursos online, filmes educativos, palestras, treinamentos práticos, etc	Ao longo do ano, em datas e períodos específicos	Comitê de humanização, consultores de treinamento, gestores.	Em andame... ▾
Promover controle no sistema de gestão de filas e agendamento	Reduzir o tempo de espera, aumentar a eficiência e melhorar a experiência do paciente.	Criando sistemas de monitoramento	Ao longo do ano	equipe de TI, equipe administrativa e Núcleo de informação em saúde	A iniciar ▾
Fortalecer os canais de comunicação entre pacientes e instituição	Identificar gargalos e promover melhoria institucional.	Incentivando os pacientes quanto o usos das plataformas, objetivando melhoria institucional	Diariamente	gestores e todos os profissionais envolvidos no processo.	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Semanal	Comitê de humanização	Aprimorar as habilidades de comunicação e acolhimento de pacientes e colaboradores	Ouvidora, Gerente Administrativa, Diretora Clínica, Supervisora de Reabilitação, Coordenadora Médica, Supervisora de Nutrição
18 /06 20/06	Curso de Formação Básica - Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de informação ao cidadão da SMS	Capacitação	Ouvidores



II Turma do Curso Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde





Comitê de Humanização do Hospital São Luiz Gonzaga.

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O relatório da ouvidoria fornece informações valiosas para gestão do hospital, permitindo uma visão abrangente das experiências dos pacientes e identificando áreas de destaque e oportunidades de melhoria. É importante destacar que a resolução adequada das manifestações contribui para aprimorar a qualidade do atendimento e fortalecer a confiança dos pacientes e usuários no sistema de saúde.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Diante dos desafios identificados, é essencial continuar investindo em capacitação profissional, comunicação eficaz, gerenciamento adequado de recursos e implementação de melhorias nos processos.

Diretor Técnico - Dr. Guilherme Ribeiro Siepe

Gerente Administrativo - Rosimara Aparecida da Silva Silveira

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 de Redes de Ouvidorias

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 (STTs)
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>

