

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL AMPARO MATERNAL



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 Amparo Maternal**Diretoria Unidade Hospitalar**

Fernanda Cassia Ferrari Lance

Coordenadora de Planejamento e Informação em Saúde

Roberta Carneiro Mendonça

Ouvidor

Dayane da Silva Ribeiro

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 no 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

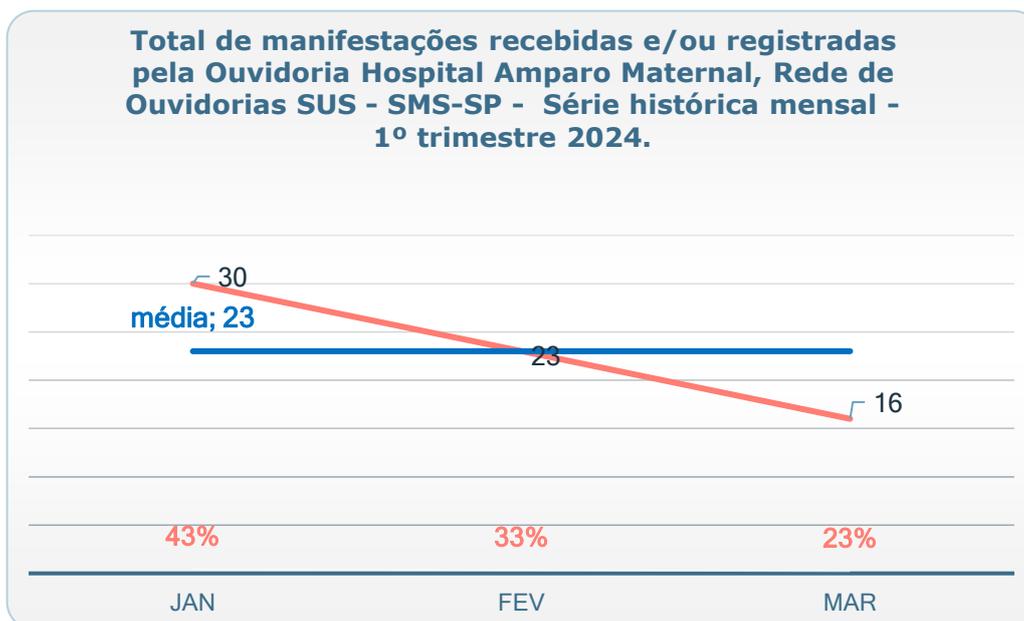
Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1. Panorama Geral do período..... | 6 |
| 2. Número de manifestações – Série histórica..... | 6 |
| 3. Meios de atendimento | 7 |
| 4. Classificação das manifestações | 8 |
| 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações..... | 9 |
| 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações | 10 |
| 7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS | 12 |
| 8. Análise de Prazo de Resposta | 14 |
| 9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ..... | 14 |
| 10. Plano de ação..... | 15 |
| 11. Participação da Ouvidoria em eventos..... | 17 |
| 12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado | 18 |
| 13. Considerações do gestor sobre o período analisado..... | 19 |
| 14. Glossário | 20 |
| 15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS..... | 21 |
| 16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS..... | 22 |

1. Panorama Geral do período

A Ouvidoria do Hospital Amparo Maternal desempenha um papel fundamental na comunicação entre a instituição e seus usuários, sendo um canal crucial para receber diversos tipos de manifestações entre elas: reclamações, elogios, solicitações, sugestões, denúncias e informações. Neste contexto, a análise do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o primeiro trimestre de 2024 revela conteúdos valiosos sobre a experiência dos pacientes e a qualidade dos serviços prestados. Dessa forma aproveitamos ao máximo todos os apontamentos, a fim de realizar análises mais detalhadas, identificando e investigando cada caso individualmente para implementar medidas preventivas e corretivas adequadas.

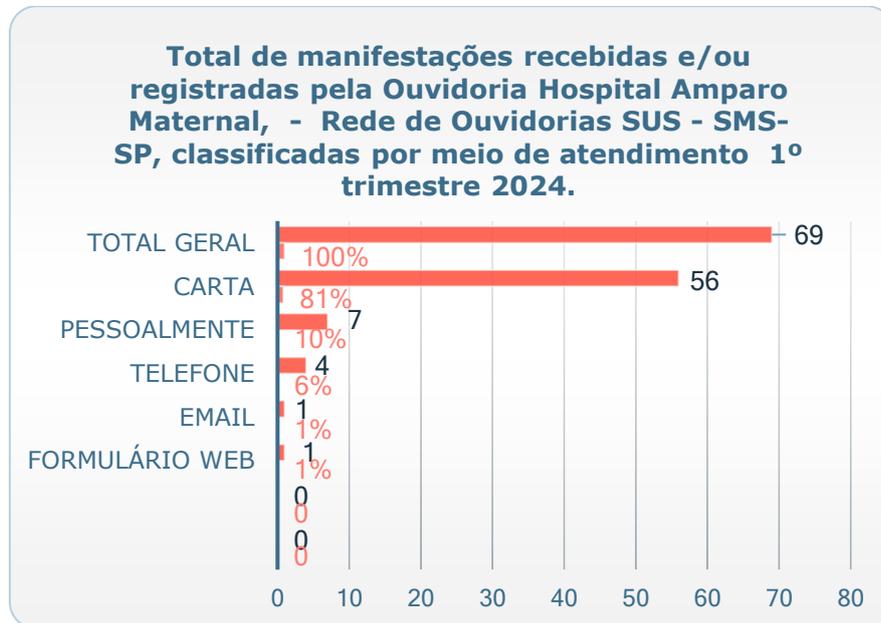
2. Número de manifestações – Série histórica



O número de manifestações registradas pela Ouvidoria do Hospital Amparo Maternal apresentou variações durante o primeiro trimestre de 2024 alcançando um total de 69 demandas. Conforme ilustrado no gráfico, observa-se que em janeiro, foram registradas trinta manifestações correspondendo a 43% do total, em fevereiro ocorreram

29 manifestações representando 33%, em março foram contabilizadas 16 manifestações equivalendo a 23% do total.

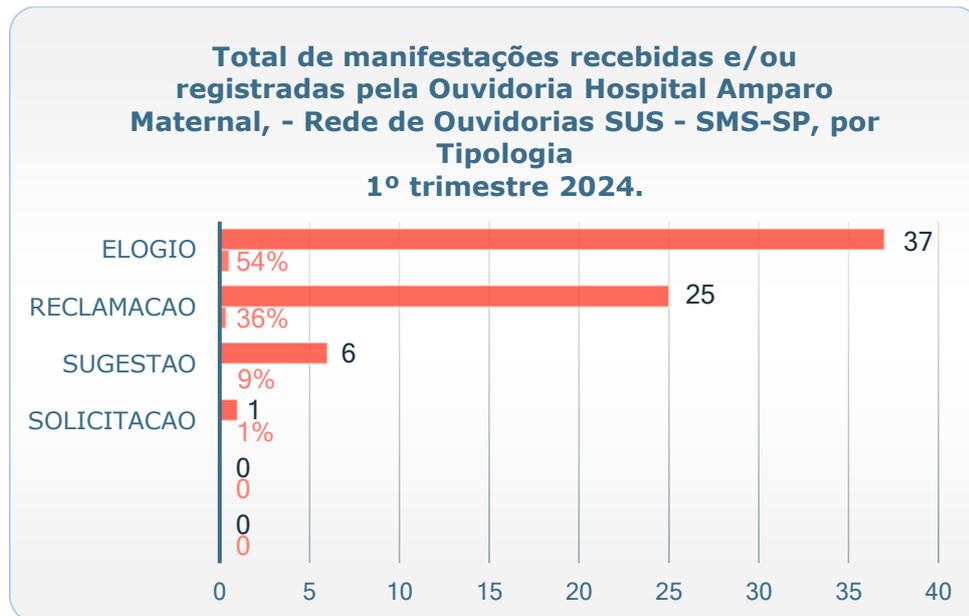
3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Amparo Maternal demonstra uma predominância no uso de cartas, correspondendo a 81% do total. As demandas pessoais somam 10%, em relação as manifestações recebidas por telefone indicam 4%, via e-mail e formulário web aponta 1% do total sendo menos comuns, mas que recebem o mesmo nível de cuidado e atenção com a garantia de respeito aos prazos estabelecidos para resposta.

4. Classificação das manifestações



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Os elogios representam 54% das manifestações recebidas na unidade, refletindo um ambiente acolhedor e humanizado. Nosso objetivo é garantir que o parto transcorra conforme as expectativas da gestante, atendendo aos seus desejos expressos no plano de parto. Além disso, oferecemos práticas integrativas como escalda-pés, aromaterapia, medidas não farmacológicas para alívio da dor, bem como suporte de uma Doula voluntária e a presença do acompanhante.

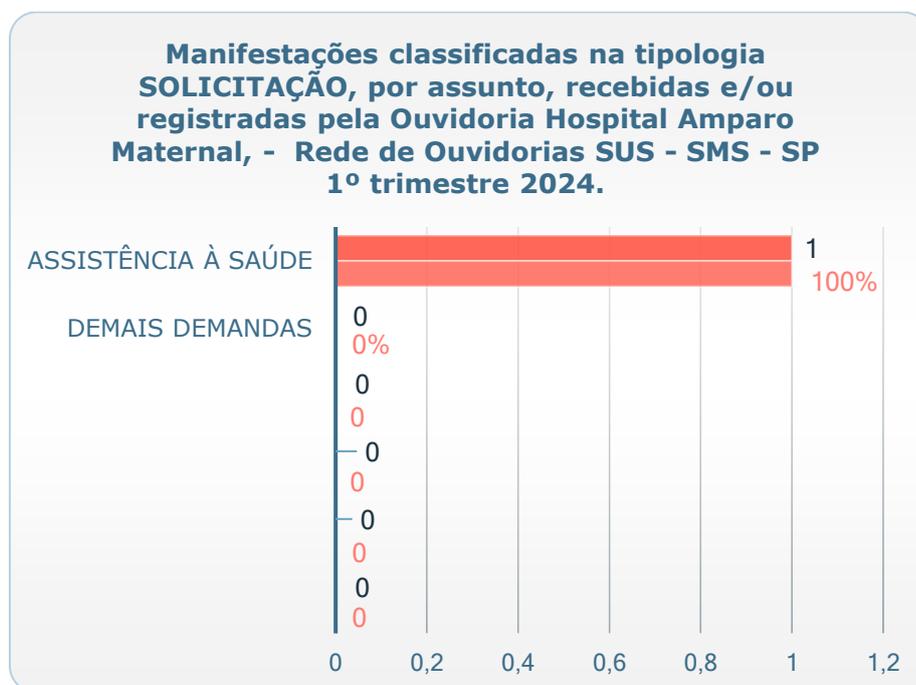
As reclamações, que representam 36% das manifestações, são cuidadosamente analisadas pela diretoria e coordenação local. Esse processo inclui revisão dos prontuários médicos, diálogo com a equipe envolvida e contato direto com o manifestante, sempre respeitando os prazos estabelecidos.

Quanto às sugestões, que correspondem a 9% das manifestações, estas geralmente relacionam-se à infraestrutura da unidade e às acomodações para acompanhantes. Aproveitamos as visitas aos leitos para esclarecer sobre os planos de reforma que estão em andamento.

Por fim, as solicitações, que representam apenas 1% do total, são raramente utilizados devido ao nosso compromisso contínuo em atender prontamente a qualquer apontamento feito por nossos pacientes, visando resolver prontamente qualquer demanda apresentada.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No primeiro trimestre de 2024, as solicitações representaram 1% do total de manifestações, destacando-se os pedidos de transferência. Durante o pré-natal, as pacientes são orientadas sobre as referências para partos de baixo risco. Contudo, casos de alto risco que exigem procedimentos de urgência são prontamente atendidos na unidade.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



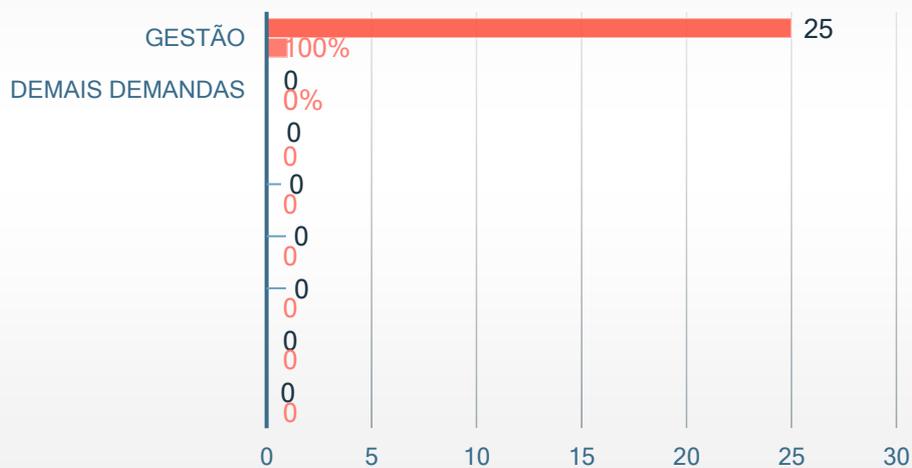
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

A assistência à saúde em questão, que inclui a solicitação de transferência, é explicada detalhadamente pela gerência da unidade tanto à paciente quanto ao acompanhante, visando garantir o suporte mais adequado em outra unidade especializada. Todas as manifestações que envolvem tempo de espera para transferência são discutidas pessoalmente com a paciente. Este diálogo visa assegurar uma compreensão clara do caso clínico e proporcionar um suporte mais eficaz e alinhado às necessidades da paciente.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

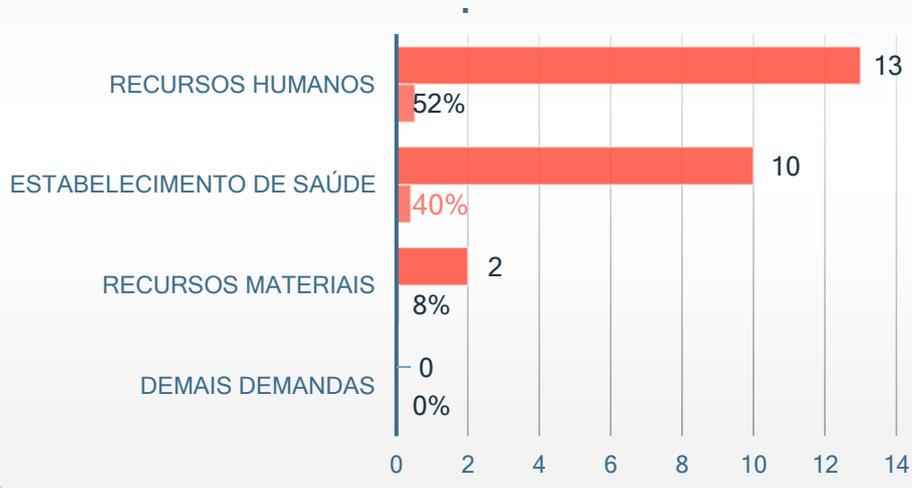
As 25 reclamações registradas no período representam 100% do total de manifestações. Estas concentram-se principalmente no tema da Gestão. Dentro deste contexto, 52% das reclamações, equivalendo a 13 demandas, são relacionadas a questões de recursos humanos. Além disso, 40% das reclamações, que correspondem a 10 demandas, referem-se a aspectos do estabelecimento de saúde. Os 8% restantes, que representam 2 reclamações, estão associados a processos de recursos materiais.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital Amparo Maternal, - Rede de Ouvidorias SUS - SMS-SP 1º trimestre 2024.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital Amparo Maternal - Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP 1º trimestre 2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Em relação às manifestações relacionadas a Recursos Humanos, que correspondem a 52% do total, a unidade reafirma seu compromisso de oferecer treinamentos regulares para assegurar que todos os profissionais estejam adequadamente informados sobre os protocolos e práticas de humanização.

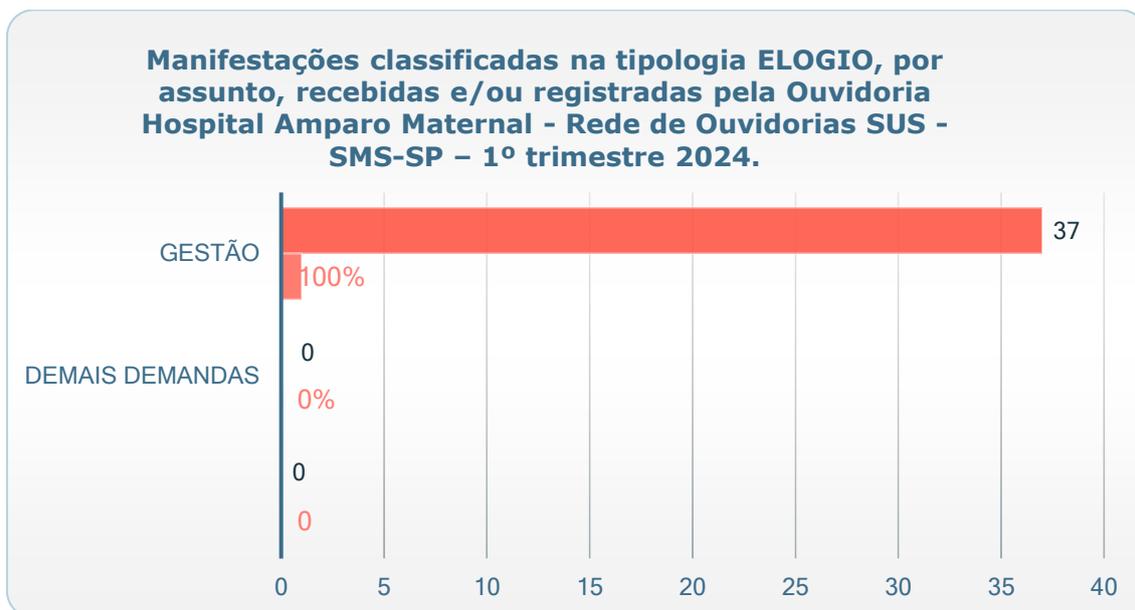
Quanto às demandas ligadas ao estabelecimento de saúde, que representam 40% do total, essas podem envolver atrasos no atendimento, bem como as rotinas e protocolos da unidade. Enfatizamos que solicitamos apoio dos coordenadores para providenciar esclarecimentos aos pacientes e acompanhantes. Essas medidas são essenciais para identificar áreas que necessitam de melhorias, contribuindo significativamente para a qualidade e segurança do atendimento.

As questões sobre recursos materiais, que representam 8% das manifestações, referem-se à necessidade de implementação de melhorias na infraestrutura da unidade. Informamos aos usuários, durante as visitas, que há um projeto de reforma em progresso, visando aprimorar a experiência oferecida.

Valorizamos todas as observações recebidas, pois são fundamentais para o aprimoramento contínuo de nossos serviços. Além disso, a ouvidoria participa de reuniões mensais com a direção técnica e geral, bem como coordenação e supervisão da unidade, para revisar as reclamações registradas no sistema Ouvidor-SUS, com o objetivo de implementar mudanças estratégicas e melhorias na unidade.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

No primeiro trimestre de 2024, registramos 37 elogios, que representam 100% do total de feedback positivo recebido. Esses elogios estão relacionados ao tema de Gestão e Recursos Humanos, destacando o reconhecimento às práticas eficazes e ao desempenho das equipes.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Os elogios recebidos são publicados em um mural de informações localizado dentro da unidade, o que proporciona maior visibilidade aos colaboradores. É importante destacar que, semestralmente, a Direção do Hospital e o Serviço de Ouvidoria organizam um café da manhã para homenagear os funcionários que foram elogiados durante o período. Esse evento serve como uma ocasião para compartilhar os relatos de pacientes e seus acompanhantes, e para a entrega de certificados em reconhecimento à excelência e humanização no atendimento prestado. Esta prática está em conformidade com as diretrizes da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde e com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), que criou o certificado "Gente que faz o SUS", visando celebrar e incentivar as boas práticas entre os colaboradores."

8. Análise de Prazo de Resposta

Das sessenta e nove manifestações recebidas, sessenta e sete foram atendidas prontamente. Houve um pequeno atraso de um dia nas duas restantes. Na primeira manifestação a supervisão de enfermagem realizou atendimento presencial, enquanto na segunda a paciente atendida no pronto-socorro, atendimento sem intercorrências. Apesar do atraso na resposta via sistema, existem demandas que visto a sua complexidade demandam tempo maior de apuração, no entanto reafirmamos nosso compromisso em cumprir os prazos estabelecidos para todas as manifestações.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Durante o primeiro trimestre, a unidade registrou um total de 69 manifestações. Destas, 54% foram elogios, 36% reclamações, 9% sugestões e 1% solicitações. Para coletar esses dados, a Ouvidoria realiza visitas diárias às pacientes internadas e seus acompanhantes, oferecendo pesquisas de opinião e dialogando para identificar possíveis questões que possam causar transtornos. Este processo evidencia nosso compromisso em buscar respostas imediatas aos apontamentos e, quando necessário, solicitar o apoio da coordenação para orientação e esclarecimentos adicionais.

Ao longo deste trimestre, as manifestações recebidas abordaram questões diversas, incluindo aspectos como a interação entre profissionais de saúde e pacientes, comunicação não assertiva, solicitação de esclarecimento de conduta médica e enfermagem, além de questões relacionadas à infraestrutura da unidade.

10. Plano de ação

Todas as manifestações recebidas são cuidadosamente analisadas pela coordenação responsável, com o acompanhamento da diretoria da unidade. Além disso, participamos mensalmente da reunião de humanização do hospital, que conta com a presença de coordenadores, serviço social, gerência de enfermagem e diretoria. Durante esses encontros, a ouvidoria seleciona algumas reclamações do mês, especialmente aquelas relacionadas à humanização, que são consideradas relevantes para revisão e análise pelo grupo. Essas interações são cruciais para identificar oportunidades de melhoria a médio e longo prazo, contribuindo significativamente para a qualidade e segurança do atendimento ao paciente.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?) | Porque (Why?) | Como (How?) | Quando (When?) | Quem (Who?) | Nível de Cumprimento Status |
|--|---|--|--|-------------------------------------|-----------------------------|
| Implementar ações para o fortalecimento das relações interpessoais entre equipes e pacientes | Promover ambiente acolhedor e humanizado, aumentando a satisfação dos pacientes | Capacitação sobre relacionamento interpessoal | De forma contínua, com iniciativas regulares ao longo do ano | Coordenações de enfermagem e médica | Em andamento |
| Implementar ações para comunicação assertiva entre equipes e pacientes | Melhorar a qualidade do cuidado e a confiança nos profissionais, promovendo experiência positiva durante a internação | Capacitação sobre comunicação assertiva | De forma contínua, com iniciativas regulares ao longo do ano | Coordenações de enfermagem e médica | Em andamento |
| Alinhar condutas entre os profissionais relacionadas a assistência a gestante | Garantir a segurança e o bem-estar das gestantes e recém-nascidos Promover assistência obstétrica qualificada | Discussão pontual de cada caso com equipe envolvida e paciente | De forma contínua, com iniciativas regulares ao longo do ano | Coordenações de enfermagem e médica | Em andamento |

11. Participação da Ouvidoria em eventos.

| Data | Nome evento | Objetivo do evento | Participante |
|------------|-------------------|--|--|
| 23/02/2024 | Curso de Gestante | Esta ferramenta educacional serve como um recurso de apoio, equipando futuros pais com o conhecimento e habilidades essenciais para uma gravidez saudável, um parto seguro e uma transição harmoniosa para a vida com o novo bebê. | Gerencia de enfermagem Coordenação de enfermagem Coordenação de planejamento Coordenação de nutrição Gestantes e acompanhantes Ouvidora |
| 08/04/2024 | Visita Guiada | A Ouvidora, em colaboração com a enfermeira obstetra, orienta as gestantes visitantes em um tour pelo Hospital Amparo Maternal, proporcionando uma compreensão clara do ambiente hospitalar. Durante a visita, as gestantes são familiarizadas com todo o trajeto que percorrerão durante o trabalho de parto. | Enfermeira Obstetra Doula voluntária Gestantes Ouvidora |
| 24/04/2024 | Conselho Gestor | O Conselho Gestor, formado por membros da comunidade, desempenha a crucial missão de monitorar e fiscalizar as iniciativas de saúde na sua região. A Ouvidoria também participa dessas reuniões mensais, aportando seu conhecimento especializado e prestando assistência sempre que necessário. | Diretoria Geral Coordenação de planejamento Conselheiros: segmento gestor, segmento trabalhador e segmento usuários Ouvidora |

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o primeiro trimestre, a unidade registrou um total de 69 manifestações, das quais 54% foram elogios, refletindo a qualidade dos serviços prestados. Reclamações representaram 36% e foram prontamente analisadas e respondidas, enquanto sugestões compuseram 9% e solicitações 1% do total.

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Amparo Maternal está empenhado em atender rapidamente às demandas, colaborando estreitamente com a coordenação de planejamento, coordenações, gerência e diretoria técnica para fornecer respostas ágeis e esclarecimentos, seja por meio de atendimento presencial, e-mail ou telefone. Nos esforçamos para tratar cada manifestação com o valor e a atenção que merece.

Além disso, participamos de reuniões regulares com os gestores para discutir as reclamações registradas no sistema Ouvidor SUS. Esses encontros são essenciais para analisar detalhadamente cada demanda e são uma parte vital da nossa abordagem para reforçar o compromisso contínuo com a melhoria dos serviços. Essa estratégia enfatiza nossa prioridade na satisfação das gestantes ou puérperas da unidade. Continuaremos a manter esse padrão de excelência e a aprimorar constantemente nossos processos para atender às expectativas e necessidades de todos os envolvidos.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Todas as manifestações recebidas são compartilhadas com a diretoria da unidade, a equipe técnica responsável e o Corporativo da SPDM-PAIS. Elas desempenham um papel crucial na tomada de decisões, no alinhamento estratégico e na melhoria contínua dos processos de trabalho. As manifestações não apenas orientam as ações internas, mas também são fundamentais para elevar a satisfação dos usuários e impulsionar melhorias significativas no atendimento. Além disso, contribuem para disseminar boas práticas por toda a instituição e promover um ambiente de aprendizado contínuo.

As inscrições para o novo conselho gestor da unidade estão abertas. A primeira reunião com os novos membros está agendada para o dia 29 de maio de 2024, das 09h30 às 11h30. Este evento é mais do que um simples encontro; ele simboliza o compromisso da unidade com uma gestão participativa e transparente, alinhada com os interesses da comunidade e dedicada a fortalecer o relacionamento contínuo e próximo com os usuários.

14. 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.

15. 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 (STs)**
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

16. 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>

