

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS

HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI



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 Vereador José Storopoli**Diretoria Técnica**

Dr. Luis Fernando Paes Leme

Ouvidor

Lizandra Pessoa

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

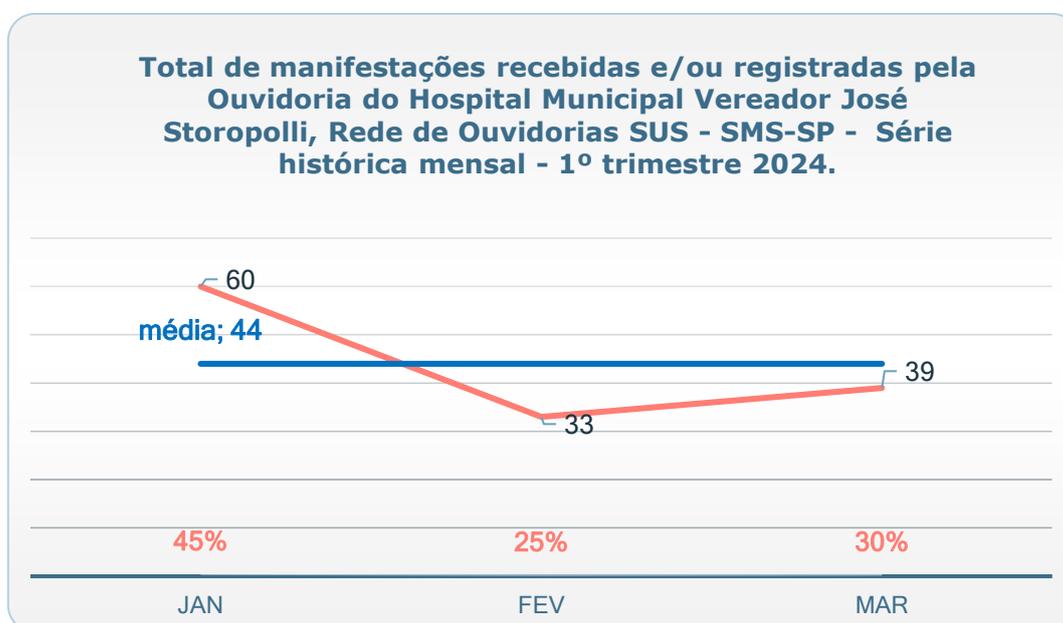
Sumário+

1.	Panorama Geral do período	6
2.	Número de manifestações – Série histórica.....	6
3.	Meios de atendimentos.....	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.....	13
9.	Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	13
10.	Plano de ação	13
11.	Participação da Ouvidoria em eventos.....	15
12.	Considerações do ouvidor sobre o período analisado	16
13.	Considerações do gestor sobre o período analisado	17
14.	Glossário	18
15.	Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	19
16.	Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	20

1. Panorama Geral do período

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli realizou no 1º trimestre de 2024 um total de 49.416 atendimentos de Pronto Socorro, em média de 16.472 atendimentos mês. Realizou 3.561 saídas hospitalares, em média 1.187 atendimentos/mês. O H MVJS é um hospital que atende demanda espontânea oriunda da Zona Norte e entornos.

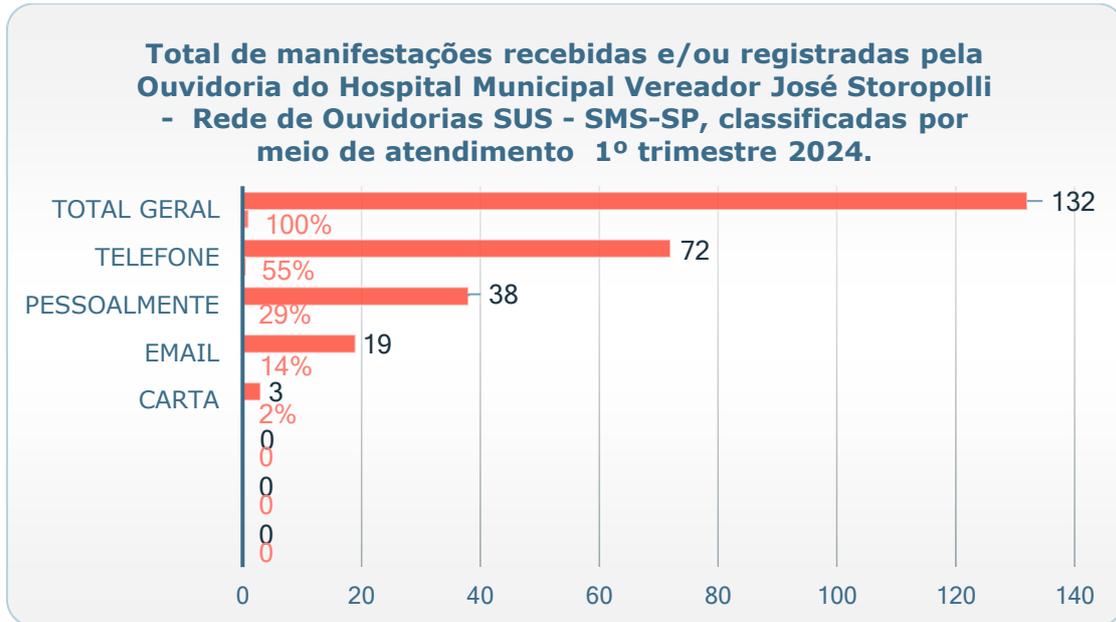
2. Número de manifestações – Série histórica



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

A Ouvidoria do Hospital Municipal Vereador José Storopoli registrou no 1º trimestre de 2024 132 manifestações, sendo 45% das demandas registradas no mês de janeiro. No 1º trimestre de 2024, as principais manifestações foram sobre: dificuldade no agendamento cirúrgico, tempo de espera para agendamento de recurso externo (Regulação), questionamento de conduta e demora no atendimento do P.S.

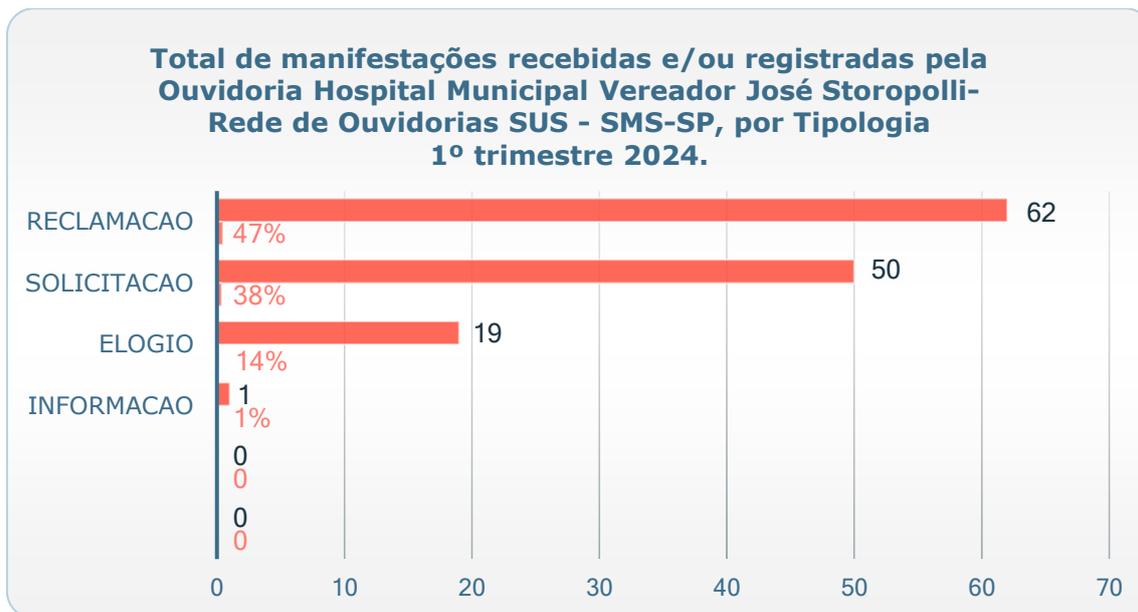
3. Meios de atendimentos



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

O atendimento remoto foi o principal meio para registro de manifestação utilizado pelo munícipe no 1º trimestre de 2024. Das 132 manifestações registradas, 67 procuraram registrar suas demandas por meio da Ouvidoria Local; 29% dos atendimentos foram acolhidos de maneira pessoal na sala da Ouvidoria. Em algumas das manifestações registradas de maneira remota, se fez necessário a ouvidoria local realizar contato para melhor entendimento e coleta das informações.

4. Classificação das manifestações



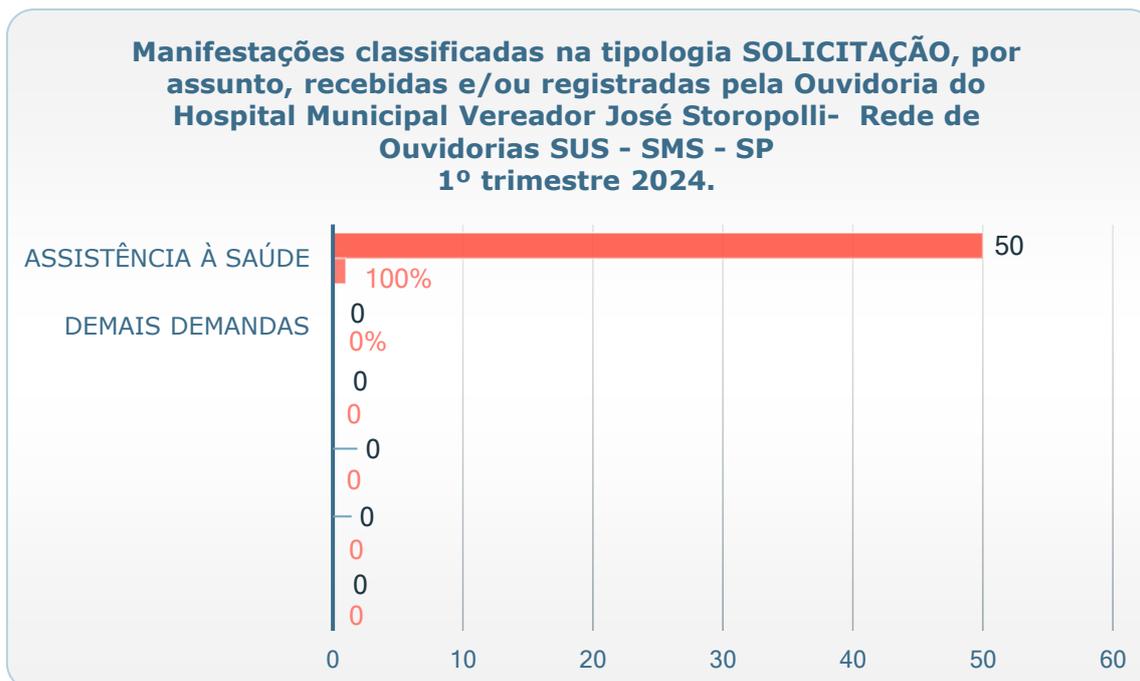
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Das 132 manifestações registradas, 112 apresentam algum perfil de insatisfação ou requerimento da assistência prestada. O HMVJS é um hospital de complexidade secundária e recebe demanda espontânea de pacientes, que necessitam em várias situações de recursos externos na dependência de agendamento no Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo - SIRESP. A Unidade hospitalar durante o 1º trimestre de 2024 esteve em processo de aquisição de novo tomógrafo e durante o processo de instalação todos os pacientes eletivos aos exames de tomografia foram encaminhados para realização na rede hospitalar de referência. Todas as manifestações são direcionadas às diretorias responsáveis, que sempre que possível realizam interface com os munícipes em busca de sanar eventuais falhas de comunicação e verificar oportunidades de melhoria.

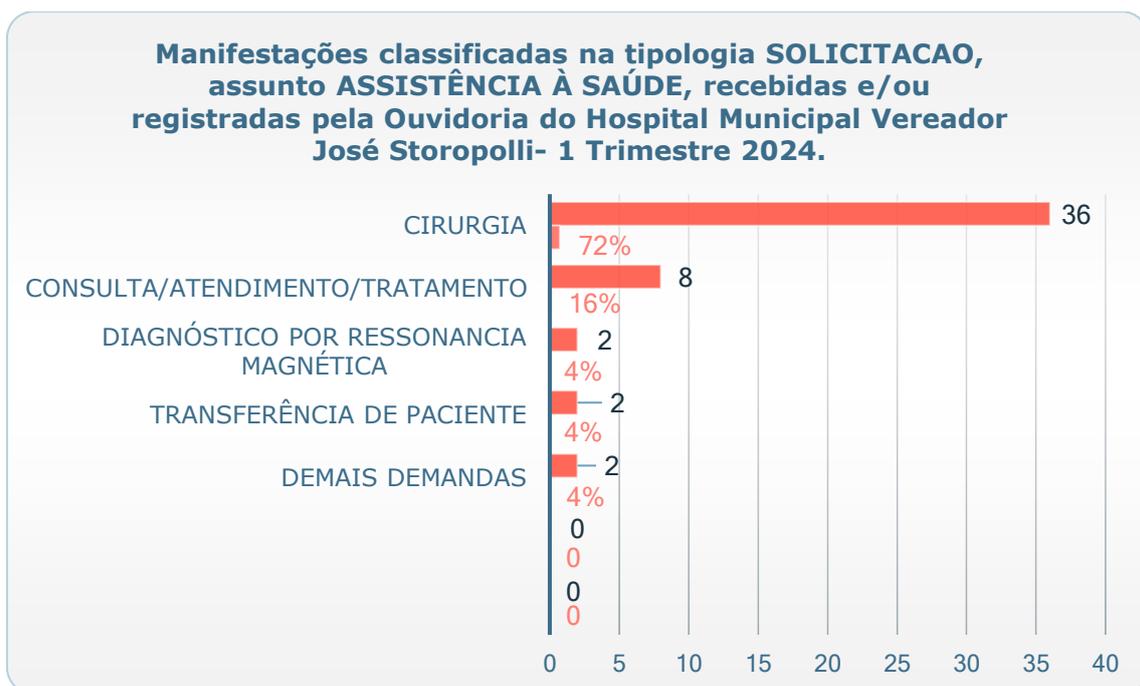
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 50 solicitações registradas no 1º trimestre de 2024 correspondem a 38% do total de manifestações.

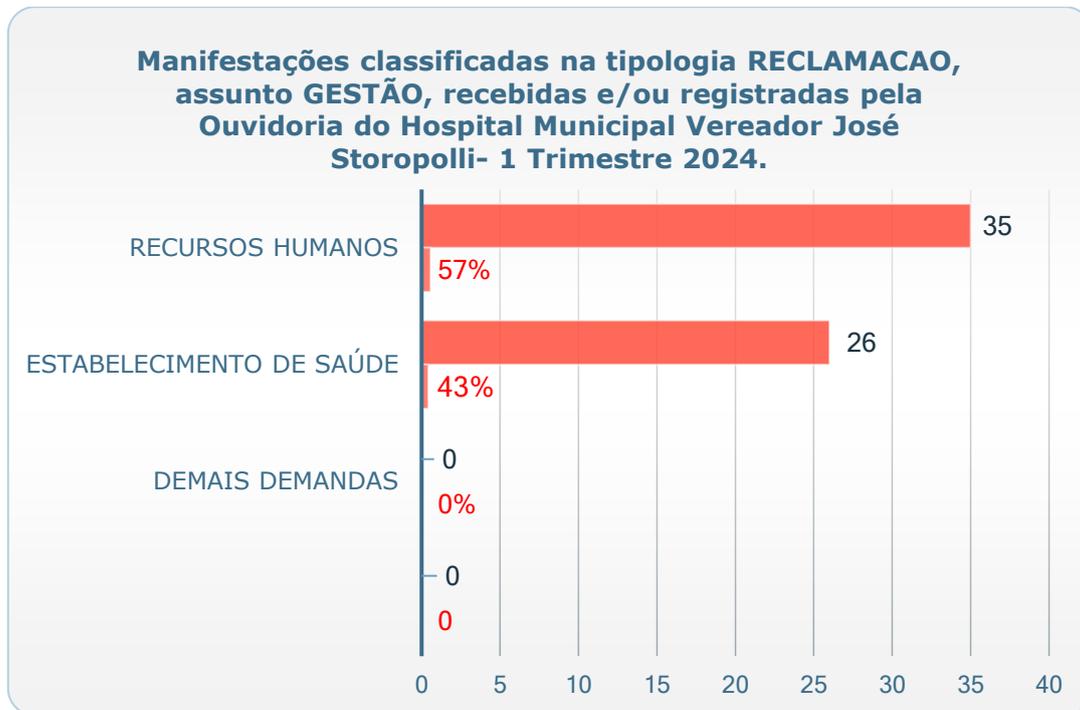
As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde. Nesta tipificação, 72% são relativas a agendamento cirúrgico e 16% relativas a agendamento de especialidade não disponíveis no HMOVJS.



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



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

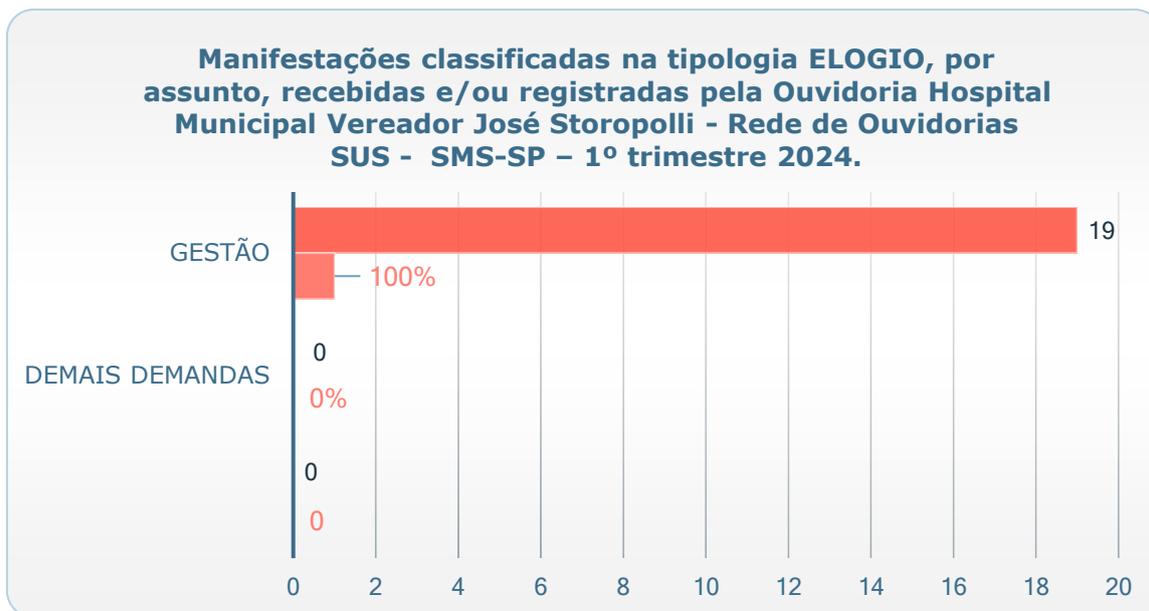


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Das 35 manifestações registradas sobre insatisfação recursos humanos, 24 foram direcionadas à equipe médica, 10 à equipe de enfermagem e 1 à equipe saúde. 85% das manifestações relacionadas à insatisfação com os profissionais possuem um perfil de questionamento de conduta. Situações que são sanadas, em sua maioria, com comunicação esclarecedora e sem ruídos. Sendo o H MVJS um hospital porta aberta, manifestações referentes à insatisfação com o estabelecimento de saúde ocorrem em consequência do tempo de espera para o atendimento e não concordância do munícipe sobre as rotinas e protocolos. As equipes de cirurgia e ortopedia necessitam realizar procedimentos cirúrgicos de urgência, resultando em dilatação de tempo para o primeiro atendimento médico.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 19 elogios no primeiro 1º trimestre de 2024, correspondendo a 14% do total. Desse montante, 11 fazem menção à satisfação com atendimento geral da Unidade.



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

Entendemos que elogios registrados para o Hospital de maneira geral refletem a sinergia da equipe em busca de um atendimento humanizado e respeitoso aos pacientes e seus familiares. Para serem inseridos no Sistema Ouvidor SUS, todos os elogios são validados pela Ouvidoria local por meio de contato com o Município.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo semestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

A Ouvidoria do H MVJS recebeu 65 manifestações registradas por meio da Central SP 156. Algumas demandas registradas por esse meio necessitam de contato com o cidadão para maior compreensão da manifestação ou complementação de dados. A Ouvidoria local não encontra dificuldade nesta rotina. Sugerimos sempre que possível solicitar ao munícipe que informe mais de um telefone de contato ou e-mail para facilitar o contato da Ouvidoria local quando necessário.

10. 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
Comunicação visual de Classificação de risco	Melhorar compreensão do paciente sobre o tempo de espera	Banner no pronto Socorro na área externa e interna.	Março / 2024	Gestão de Qualidade.	Concluído
Implantação da Central Operacional de Apoio ao Paciente	Acompanhar fluxo de paciente em tempo real.	Sala Para monitoramento de fluxo e tempo de atendimento, com atenção voltada aos pacientes de maior complexidade.	Fevereiro / 2024	Gestão do Pronto Atendimento.	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
02/04/2024	Entrega do Certificado Gente que Faz o SUS	Reforçar a importância do atendimento acolhedor e humanizado	Diretoria Administrativa, Diretoria de enfermagem, Diretoria médica e colaboradores elogiados.

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O Pronto Socorro do HMOVJS tem um perfil de atendimento de demanda espontânea. Os pacientes culturalmente buscam serviços com esta característica na expectativa de resolução de sua necessidade de maneira rápida, resistindo a buscar o atendimento nas UPAS da região ou agendamento de consultas nas UBS de referência. O HMOVJS realizou no 1º trimestre de 2024 em média 16.472 atendimentos por mês no Pronto Socorro

Observamos uma maior dilatação de tempo na disponibilidade de vaga para agendamento de procedimento cardiológico e espera superior a 60 dias para agendamento de consulta para ambulatório oncológico. A Ouvidoria em algumas situações é acionada por familiares de pacientes internados que aguardam recursos externo de imagens (RNM e Angiotomografia). Todos os usuários são orientados quanto ao fluxo de agendamento pelo SIRESP e a gestão de vagas para recursos externos.

Em 26 de fevereiro de 2024 o atendimento dos pacientes cirúrgicos eletivos foi reorganizado, para reforma do espaço físico do ambulatório eletivo do HMOVJS. As manifestações geradas classificadas como solicitação de agendamento cirúrgico são encaminhadas para gerência médica que realiza o levantamento do histórico médico do paciente e verifica a viabilidade do atendimento da solicitação, preservando o fluxo de agendamento e equidade no atendimento.

A Unidade de Ouvidoria do HMOVJS segue realizando os atendimentos de maneira acolhedora, orientando os cidadãos sobre as políticas de saúde, direitos, deveres e canais de participação para melhoria dos serviços públicos de saúde.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

A preservação da continuidade do atendimento, dentro das características a que se destina este equipamento de saúde, para pôr intempéries de melhoria contínua que, mesmo causando a alteração contingencial momentânea é responsável por trazer ganhos de magnitude ímpar. Deste modo, mesmo com vigência da reforma estrutural do ambulatório e as interdições para instalação de dois novos elevadores no hospital, estas não impedem o processo de melhoria contínua no que concerne às melhores práticas assistências com foco na agilidade e satisfação do paciente.

A implantação do COAP – Centro Operacional de Assistência ao Paciente, traz à luz da realidade a melhoria do controle, atendimento, segurança e rastreabilidade de todas as fases da trajetória do paciente na instituição, agregando valor ao processo de trabalho e aos profissionais em atuação no setor. Essas iniciativas são excelentes alavancas de otimização e amadurecimento do processo assistencial como um todo.

Continuamos avançando nesse processo com a obtenção do AVCB – Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros, qualificando o hospital em segurança predial, trazendo melhores condições de aprimoramento dos processos assistenciais em vigência.

Contudo, o esforço continua no sentido de entender as necessidades dos pacientes, oferecendo a melhor resposta para os anseios da sociedade na busca constante e incansável de proporcionar a qualidade de vida adequada a todos os usuários, sejam pacientes ou colaboradores deste Hospital.

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 ?



156

TELEFONE

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
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>

