

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA



HOSPITAL
SÃO LUIZ
GONZAGA



REDE DE
OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

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 Lambert

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 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	7
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	8
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	9
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	10
8. Análise de Prazo de Resposta.....	11
9. Programa de Avaliação da Qualidade- PAQ.....	11
10. Plano de ação.....	12
11. Participação da Ouvidoria em eventos.....	14
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	15
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	15
14. Glossário.....	16
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	17
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	18

1. Panorama Geral do período

No primeiro trimestre de 2024, totalizamos na ouvidoria do hospital **67** manifestações, sendo: **07** elogios, **30** reclamações, **28** solicitações e **02** denúncias.

2. Número de manifestações – Série histórica

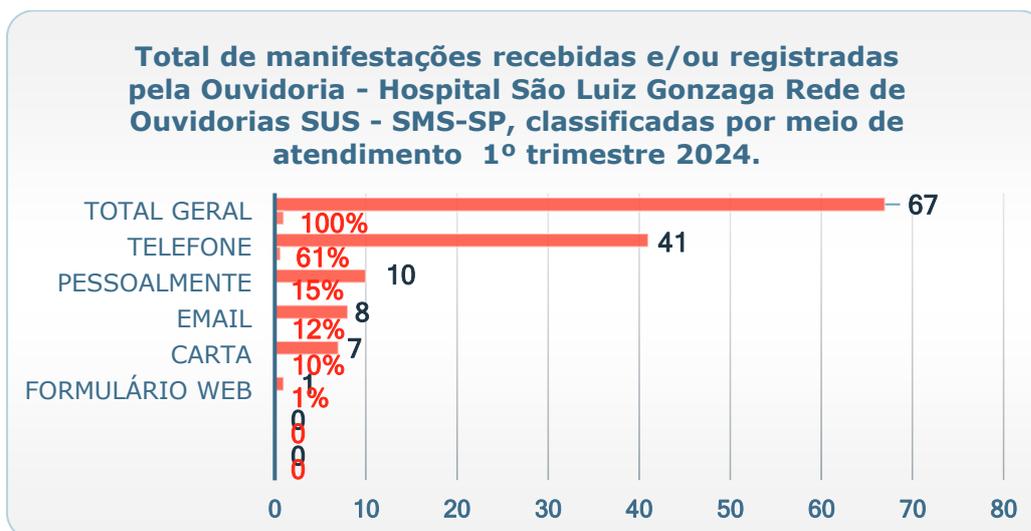


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No 1º trimestre, percebemos uma variação de manifestações registradas, sendo:

- 23 em janeiro: 13 reclamações/ 09 solicitações/ 01 elogios
- 18 em fevereiro: 05 reclamações/ 09 solicitações/ 04 elogios
- 26 de março: 11 reclamações/ 11 solicitação/ 02 elogios/ 2 denúncias

3. Meios de atendimento



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

Nos canais de atendimento, o meio mais utilizado pelos usuários dos serviços de Saúde (SUS) para se manifestar foi contato telefônico.

4. Classificação das manifestações



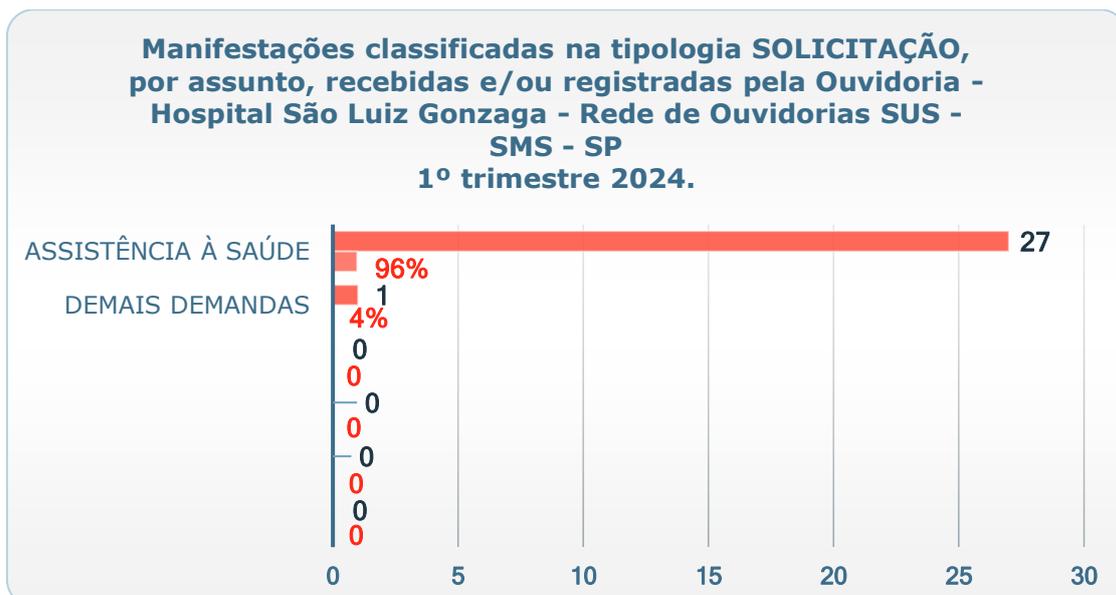
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Do total de 67 manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2024, 45% correspondem a reclamações. Identificamos nestas, padrões recorrentes quanto às rotinas/protocolos e falha na comunicação, a qual realizaremos plano de ação envolvendo implementação de medidas para aprimorar a comunicação entre equipes e pacientes, bem como fortalecer os protocolos de atendimento, garantindo a segurança e satisfação dos pacientes.

E, visando à reversão da imagem do paciente com relação à prestação de serviços ofertados, realizaremos plano de ações.

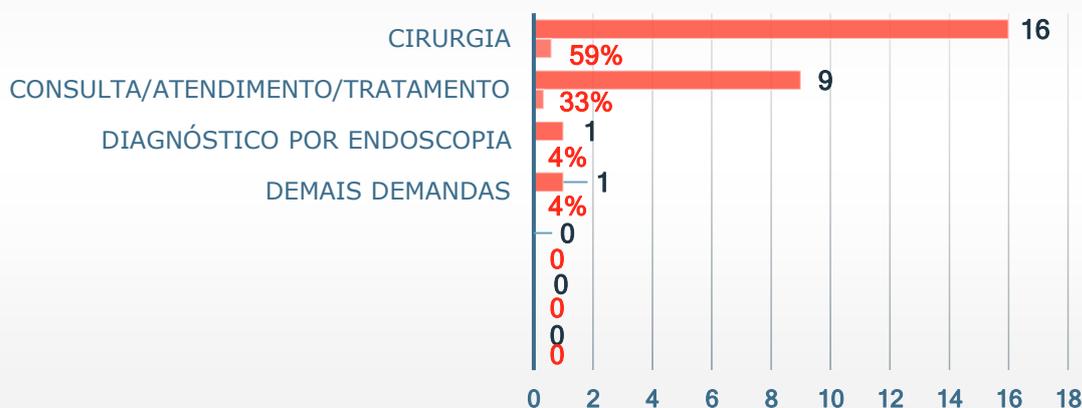
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

- No 1º trimestre de 2024 foram registradas 28 solicitações correspondendo a (42%) do total das manifestações.
- As solicitações refletem as queixas dos pacientes quanto ao longo tempo de espera para a realização do procedimento cirúrgico, consulta /atendimento/tratamento com algumas áreas específicas de demandas.



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

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 1 Trimestre 2024.



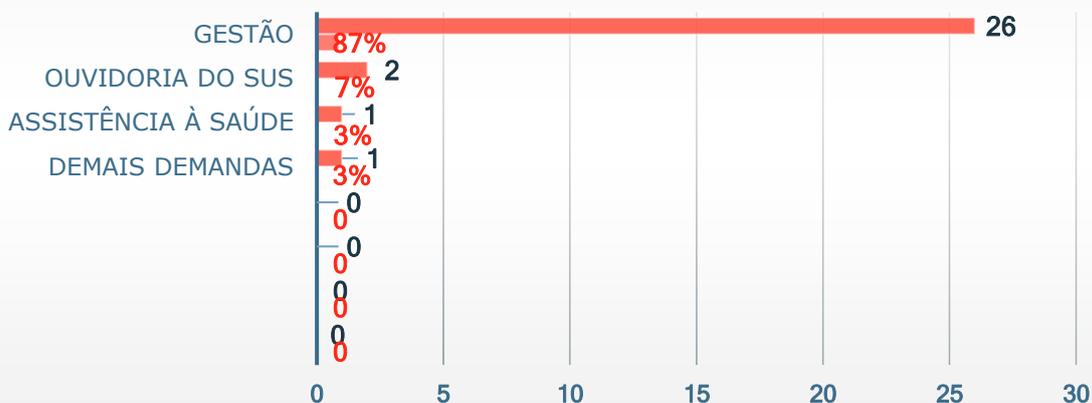
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

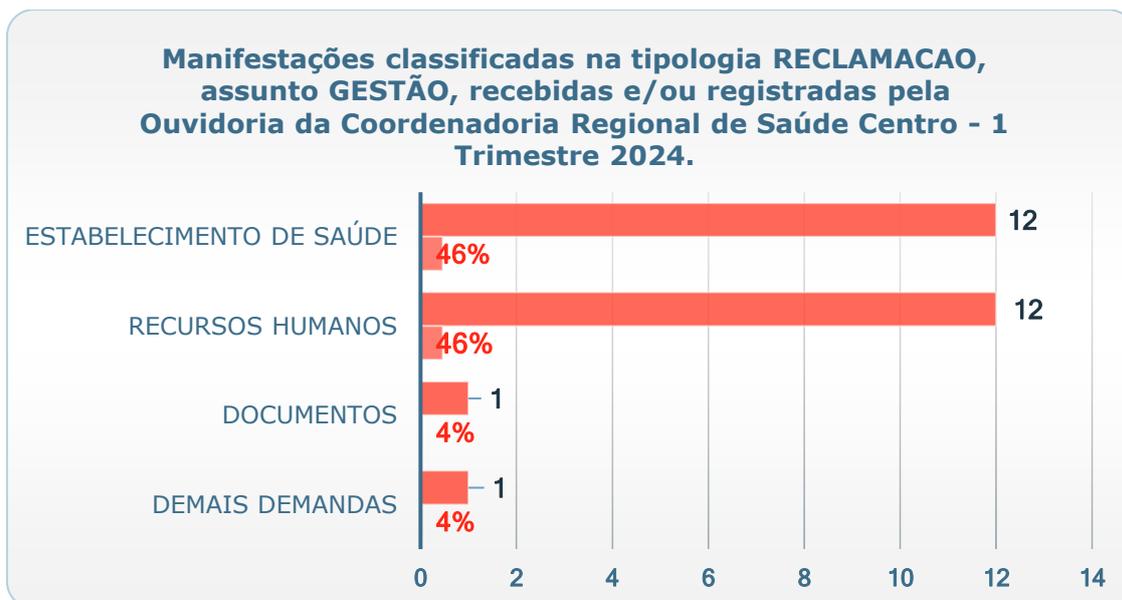
No 1º trimestre de 2024 foram registradas 30 solicitações correspondendo a 45% do total das manifestações.

As reclamações concentram-se no assunto Gestão 87% (rotinas e protocolos institucionais, insatisfação de RH), 7% ouvidoria do SUS, 3% assistência à saúde e 3% demais demandas, estando as mesmas mapeadas para serem conduzidas como plano de melhoria nos próximos meses.

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



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

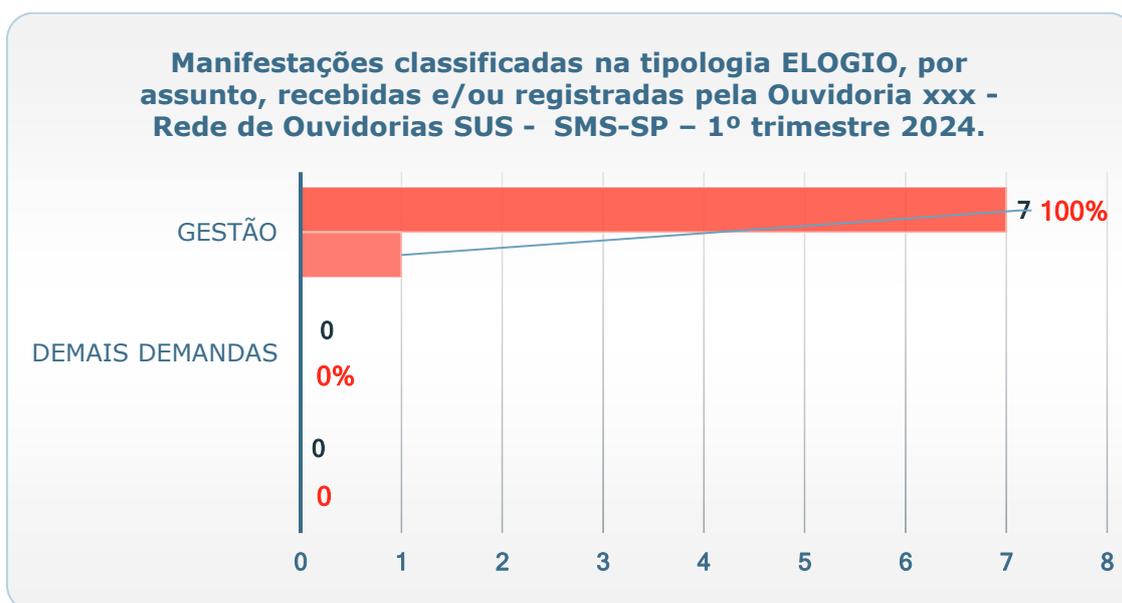


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As reclamações incluem ainda atuação de recursos humanos, acesso ao atendimento e problemas de infraestrutura, sendo também analisadas para que medidas de melhorias sejam realizadas para a prestação de serviços.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

No 1º trimestre de 2024 foram registrados 07 elogios, correspondendo a 10% do total das manifestações.



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

A média mensal de elogios foi de 2,3 elogios e desse montante, 100% referem-se ao assunto relacionado à gestão.

Os elogios demonstram o comprometimento e a dedicação dos profissionais em proporcionar uma experiência positiva aos pacientes e são repassados como forma de reconhecimento e estímulo a permanecerem com bom desempenho das equipes e promovendo uma cultura de valorização.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo semestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade- PAQ

Quantidade de demandas recebidas no período;

67 manifestações recebidas no período do primeiro trimestre de 2024.

Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período;

67 demandas avaliadas no período do primeiro trimestre de 2024.

Principais problemas identificados;

- Ausência de feedback ao manifestante por falta de dados;
- Encaminhamento incorreto;
- Falta de clareza na descrição;
- Tipificação incorreta;
- Estabelecimento para correção.

Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):

- Melhoria nos registros das demandas
- Treinamento para elucidação de tipificação
- Melhorar dados do paciente

10. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, serão adotadas as seguintes ações:

- Investir em programas de capacitação e treinamento para os profissionais, visando aprimorar as habilidades de comunicação e o acolhimento aos pacientes.
- Promover controle no sistema de gestão de filas e agendamento para reduzir os tempos de espera e melhorar a organização do atendimento.
- Fortalecer os canais de comunicação entre pacientes e instituição, incentivando o uso das ouvidorias como meio de expressão de opiniões e sugestões.

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 fase de implantação
Promover controle no sistema de gestão de filas e agendamento	Reduzir tempo de espera, aumentar a eficiência e melhorar a experiência do paciente.	Criando sistemas de monitoramento online.	Ao longo do ano	Equipe de TI, e equipe administrativa	Em estudo
Fortalecer os canais de comunicação entre pacientes e instituição.	Identificar gargalos e promover melhoria institucional.	Incentivando paciente quanto o uso das plataformas, objetivando melhoria institucional.	Diariamente	Gestores e todos profissionais envolvidos no processo.	Em andamento.

11. Participação da Ouvidoria em eventos

- **05/01/2024** – Reunião Semanal: Comitê de Humanização
Objetivo do evento: Melhorar o acolhimento de profissionais e pacientes
- **27/03/2024** – Entrega dos Certificados: Gente que faz o SUS
Objetivo do evento: Reconhecer publicamente o bom desempenho dos profissionais e equipes



12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Ao analisar as manifestações recebidas, observamos a importância de fortalecer a humanização do atendimento, promover a transparência nas informações prestadas aos pacientes e familiares e garantir o respeito aos direitos e dignidade dos usuários do SUS. Além disso, aprimorar a gestão e eficiência dos processos internos para aperfeiçoar a qualidade e a acessibilidade dos serviços oferecidos.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Diante dos desafios identificados, reiteramos a importância de uma abordagem colaborativa e proativa para promover a melhoria contínua dos serviços de saúde. Por meio do engajamento de toda equipe, estamos confiantes de que podemos alcançar resultados mais positivos.

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    **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>

