

Experiência do Paciente realizou encontro



Equipe do Núcleo de Experiência do Paciente - HSPM



Abertura do evento com a Dra. Elizabete Michelete (Superintendente) e o Dr. Bruno Rodrigues de Miranda (Diretor da Diretoria de Atenção à Saúde)

Dando continuidade ao Núcleo de Experiência do Paciente, aconteceu no dia 12 de março o evento no anfiteatro do hospital, onde a Superintendente ressaltou o papel dos médicos no atendimento humanizado: "Ser médico vai além. Não basta apenas oferecermos o tratamento médico, mas precisamos fazer com que o paciente tenha uma boa experiência e uma sensação de bem-estar".

O grupo de Experiência do Paciente promove o cuidado centrado no paciente, que tem como foco a qualificação de todas as interações que ocorrem ao longo da jornada de saúde, garantindo um atendimento mais humano, seguro e eficiente.

O evento contou com o apoio da equipe de Comunicação da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) e há que se destacar a participação da professora e livre-docência em Enfermagem pela Universidade de São Paulo (USP), Dra. Maria Júlia Paes, que ministrou a palestra com o tema: A ancoragem do Humano por meio da Comunicação.

Faltômetro de Março

HSPM

Consultas agendadas: 36.935
Faltas: 5.406

Ambulatório Desc. Santo Amaro

Consultas agendadas: 522
Faltas: 108

Ambulatório Desc. Lapa

Consultas agendadas: 786
Faltas: 123

Ambulatório Desc. Carrão

Consultas agendadas: 1.050
Faltas: 187

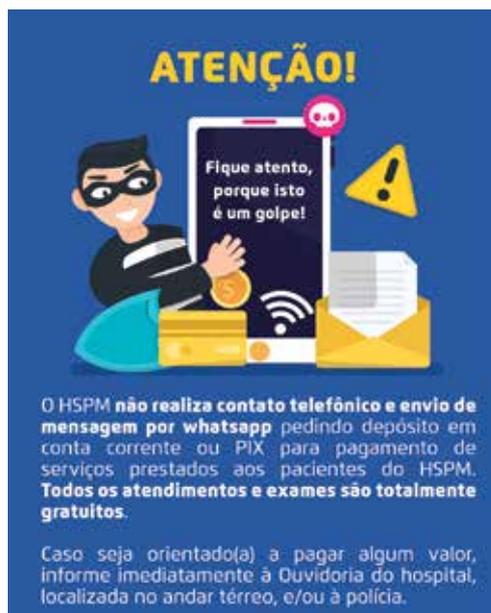
Ambulatório Desc. Tucuruvi

Consultas agendadas: 647
Faltas: 91

Ambulatório Desc. São Miguel

Consultas agendadas: 1.075
Faltas: 80

Para cancelar ligue: (11) 3397-8000 / 8001



ATENÇÃO!

Fique atento, porque isto é um golpe!

O HSPM não realiza contato telefônico e envio de mensagem por whatsapp pedindo depósito em conta corrente ou PIX, para pagamento de serviços prestados aos pacientes do HSPM. Todos os atendimentos e exames são totalmente gratuitos.

Caso seja orientado(a) a pagar algum valor, informe imediatamente à Ouvidoria do hospital, localizada no andar térreo, e/ou a polícia.



Notícias

www.hspm.sp.gov.br

Lembre-se:



ADOpte ESSA IDEIA: CANeQUE-SE



DESCARTE CERTO!



PREVINA-SE

Ramal Bombeiros 7952





Dra. Elizabete Michelete, Superintendente do HSPM, Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da Rede SUS do Município de São Paulo e Aline de Castro Barbosa, Ouvidora do HSPM

Qualidade da escuta na Ouvidoria foi tema de evento

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) realizou no dia 19 de março um evento sobre qualidade na escuta e excelência na gestão, do qual participaram a Superintendente do HSPM e a nova Ouvidora do hospital, Aline de Castro Barbosa. Os convidados foram recebidos no Edifício Matarazzo, sede da Prefeitura de São Paulo, e lhes foram apresentados temas relacionados à capacitação, certificação e valorização do Ouvidor no município de São Paulo. Sobre a participação neste encontro, a Ouvidora Aline de Castro Barbosa comentou: "Imenso prazer em participar e representar o HSPM no Evento Qualidade na Escuta e Excelência em Gestão. Aprimorar nossos conhecimentos é de extrema valia para proporcionarmos um atendimento mais ativo, eficaz e humano aos nossos pacientes."

O evento contou com presenças ilustres e compuseram a mesa de abertura: Daniel Falcão, Controlador Geral do Município, Dr. Luiz Carlos Zamarco, Secretário Municipal de Saúde, Dra. Maria Lumena

Balaben Sampaio, Ouvidora Geral do Município de São Paulo e Felipe Teixeira Hudson, Diretor de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo.

Secretário Zamarco, destaca a qualidade de atendimento à população e cita a Ouvidoria como um canal de extrema importância "... o investimento não foi só criar novos equipamentos, foi investir na nossa qualidade de atendimento para nossa população e para trazer qualidade. É importante a gente ter um canal de comunicação aberto, porque quem vai fazer a validação do nosso trabalho, se nós estamos correspondendo às expectativas, é a população que vai falar se nós estamos atendendo a sua necessidade. A Ouvidora é um canal muito importante, que faz essa comunicação e que traz essa avaliação".

A programação contou com palestra ministrada pela Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da Rede SUS do Município de São Paulo, com o tema "A importância da Autoavaliação das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS".



Evento Mulheres que Transformam

O Instituto de Previdência Municipal (IPREM) realizou um evento no auditório da renomada faculdade de direito da Universidade de São Paulo (USP), no Largo de São Francisco, em 12 de março, com o tema "Mulheres que Transformam: desafios e conquistas das mulheres no setor público". A Dra. Elizabete Michelete participou da roda de conversa ao lado da Superintendente do IPREM, Marcia Regina Ungarete, e da Secretária de Segurança Pública de Santos -SP, Raquel Kobashi Gallinatti Lombardi. Em sua abordagem, a Dra. Elizabete compartilhou com o público sua trajetória profissional, tendo saído muito jovem de sua cidade natal para estudar. Em relação aos desafios que as mulheres enfrentam, comentou: "Temos desafios todos os dias, desafios com o lar, com o ir e vir, de violência, mas, apesar disso, temos conquistado nosso espaço e temos avançado"; e finalizou lembrando da importância dos estudos e de não temer os desafios: "Ainda que o ambiente seja predominantemente masculino, precisamos perder o medo de enfrentar e entendermos que somos capazes, estudando muito e não ter medo de seguir em frente".



Licenças administrativas foram tema de reunião na Superintendência

A Dra. Elizabete Michelete, Superintendente do HSPM, recebeu a Dra. Valéria Pugliese, Coordenadora de Gestão de Saúde do Servidor da Secretaria Municipal de Gestão (CO-GESS/SEGES), a Sra. Laura Aparecida Christiano Santucci, Coordenadora da Coordenação de Epidemiologia e Informação (CEInfo) e equipe para uma reunião no dia 21 de março. Durante o encontro, a Dra. Valeria Pugliese e sua brilhante equipe realizaram uma apresentação sobre as mudanças introduzidas pelo Decreto nº 64.014, de 24 de Janeiro de 2025,

e elucidaram dúvidas em relação aos novos procedimentos, fluxos para a concessão de licenças médicas e readaptações de servidores, esclarecendo dúvidas e aceitando sugestões feitas pela equipe do HSPM.

A apresentação foi crucial para garantir que os diretores do HSPM compreendessem as novas diretrizes e pudessem implementá-las de forma eficaz em suas respectivas áreas, assegurando o cumprimento do decreto e a correta aplicação dos procedimentos relacionados à saúde e ao trabalho dos servidores.



Oficina de Cinema - Psicologia

Uma oficina de cinema reuniu pacientes, acompanhantes e profissionais do Ambulatório de Saúde Mental do HSPM no anfiteatro do 9º andar, no dia 20 de março, para uma roda de conversa sobre o filme "A Filha Perdida". O objetivo foi oferecer uma abordagem terapêutica diferenciada, que permita aos participantes elaborarem conteúdos que produzam resultados proveitosos para a saúde mental.

A atividade foi realizada pelas psicólogas Julia M. C. R. Loureiro Ribeiro e Carmem Silvia Carvalhaes de Oliveira. Contamos com a participação especial da psicóloga Thais Rodrigues da Silva, que foi a idealizadora do projeto e se aposentou esse ano do HSPM.



Grupo de Educação em Saúde

A equipe multidisciplinar do HSPM reuniu-se com pacientes que estão em tratamento contra a diabetes nos dias 14 e 28 de março, para levar informações sobre educação em saúde com especialistas nas áreas de Nutrição, Enfermagem, Endocrinologia e Psicologia. Fátima, Enfermeira da Clínica de Endocrinologia do HSPM, comentou sobre a importância do conhecimento sobre a diabetes para se cuidar: "Acreditamos que o conhecimento da patologia e o tratamento adequado poderão trazer qualidade de vida e bons resultados de saúde".

São disponibilizadas 20 vagas para cada grupo e para participar é necessário se inscrever com as enfermeiras Fátima ou Cristina na sala 11 da Clínica de Endocrinologia (5º andar), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. É fundamental participar em todas as reuniões, já que as aulas são complementares e todas são importantes para o tratamento. **Participe e cuide da sua saúde!**



Clínica de Geriatria recebeu doze camas hospitalares

Na perspectiva de continuar melhorando a qualidade de atendimento e a experiência do paciente, a Clínica de Geriatria recebeu doze novas camas elétricas hospitalares, com colchão, em substituição aos antigos leitos. O valor de aquisição foi R\$ 138.900,00 com recursos do HSPM.

CAMPANHA: ADOTE UMA CANECA

CANEQUE-SE

HSPM SEM COPOS



TROQUE O COPO DESCARTÁVEL

POR UMA CANECA





Aula Magna com o Dr. Maurício Serpa (Secretário-adjunto da Saúde)



Mesa de abertura - HSPM

Recepção dos novos Médicos Residentes

A recepção de novos médicos residentes é um evento anual realizado pela Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo e pelo HSPM, para dar as boas-vindas aos profissionais. Em 2025, foi em 6 de março. No período da manhã, houve a Aula Magna dos Programas de Residência Médica em Saúde no anfiteatro da Universidade Paulista (Campus Paraíso), apresentada pelo Dr. Maurício Serpa, Secretário-adjunto da Saúde, que destacou a importância desta fase inicial para

os novos profissionais: "Esse trabalho que os residentes estão iniciando é uma fase de especialização. Cada conduta, cada forma de acolher, fará uma grande diferença na vida das pessoas que serão atendidas". No período da tarde, o evento de recepção aos novos profissionais do HSPM foi no anfiteatro do hospital e contou com a participação de 80 profissionais, incluindo médicos residentes, supervisores de programas, preceptores e coordenadores de serviços.

Esse ano fizemos diferente e a aula magna foi ministrada pelo convidado Dr. Luiz Vasconcelos, médico referência em Experiência do Paciente do Hospital Albert Einstein, com a palestra "Aprimorando a prática médica: o impacto das competências humanas". Na apresentação, o profissional renomado explicou sobre a importância de ter uma comunicação eficiente e humanizada com o paciente para que ele se sinta satisfeito, sobre a influência das novas tecnologias na interação médico-paciente e da experiência do paciente.

PRATAS DA CASA



O Pratas da Casa entrevistou a servidora **Silvia Aparecida Machado**, graduada em Administração de Empresas, pelas Faculdades Integradas "Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa - IPEP".

Silvia iniciou sua carreira no HSPM no Pronto-Socorro, em 1995, onde exerceu sua função no guichê de atendimento por cinco meses. Após este período, foi colaboradora no guichê da Clínica de Ortopedia, até 1997. Já em 1998 passou a atuar

como Oficial de Gabinete na Divisão Administrativa, onde ficou por seis anos. Em 2004, desempenhou sua habilidade profissional na Gerência Técnica de Serviços de Apoio Administrativo, como Encarregada de Expediente Administrativo. Entre 2008 e 2014 ocupou a posição de Coordenadora da Seção Técnica de Lavanderia e Rouparia. Em 2015, a servidora retornou à Gerência Técnica de Serviços de Apoio Administrativo e, hoje, Silvia exerce a função de Diretora da Divisão de Apoio Operacional, posição que assumiu em 2025.

Sobre o percurso percorrido no desenvolvimento de seu trabalho no hospital, Silvia comenta: "Desde o início sempre procurei contribuir para a organização e o bom funcionamento da instituição, ciente da importância do trabalho para garantir a qualidade do atendimento ao paciente."

Nestes 30 anos de experiência, Silvia ressalta a oportunidade de aprendizado que tem vivenciado: "Assumir a Diretoria de Apoio Administrativo, sem dúvida, é uma grande responsabilidade. Além de gerenciar orçamentos, é preciso co-

ordenar a equipe de colaboradores visando garantir um ambiente de trabalho produtivo e harmonioso. A necessidade de alinhar recursos humanos, financeiros e materiais com as demandas do hospital, é um desafio constante. No entanto, vejo cada demanda como uma oportunidade de aprendizado e inovação, buscando sempre a melhoria contínua para proporcionar um atendimento de qualidade."

Por fim, agradece a possibilidade de se desenvolver profissionalmente na instituição: "Trabalhar no HSPM foi e é uma grande escola. Em cada desafio existe a oportunidade melhorar e tentar fazer a diferença. Gostaria de expressar minha gratidão por poder aprender e crescer ao longo desses 30 anos na instituição em que tenho a honra de trabalhar. Cada experiência, cada desafio enfrentado e cada aprendizado ao longo dessa jornada têm sido fundamentais para minha evolução pessoal e profissional. O ambiente de trabalho sempre foi um espaço de troca de conhecimentos, crescimento contínuo e desenvolvimento, e sou imensamente grata por fazer parte disso."



Treinamento sobre higienização das mãos

A fim de conscientizar todos os profissionais da assistência aos pacientes, o HSPM realizou uma campanha de higienização das mãos em diferentes setores entre os dias 17 e 21 de março. Cerca de 500 médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, auxiliares e técnicos de Enfermagem foram reorientados sobre a prevenção contra a disseminação de micro-organismos patogênicos, redução de infecções e aplicação de técnicas de higienização das mãos.



Oficina de Libras

Atendendo à Lei 18.224 de 9 de janeiro de 2025 e a fim de ampliar o atendimento às pessoas com deficiência auditiva e surdas, profissionais do hospital participaram da oficina de Libras, na modalidade presencial, com carga horária de 20 horas.

O curso validado foi ministrado pela Sra. Laila Sankari de Camargo Rosa, Assessora Técnica da Coordenadoria de Projeto de Inclusão da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPED). Esta oficina foi uma realização do Departamento de Gestão de Talentos do HSPM (DGT), por meio da Divisão de Capacitação e Desenvolvimento (DICAP) e com parceria da SMPED.



Nova ferramenta: UpToDate

Os profissionais de saúde participaram de um treinamento sobre a ferramenta UpToDate na manhã do dia 27 de março, conduzido pelo especialista em sucesso do cliente da América Latina desta plataforma, Sr. Mário Rosa.

O uso do software de saúde melhora o cuidado ao paciente, oferece respostas às dúvidas clínicas e eleva o conhecimento clínico.

O cadastro na plataforma deve ser feito nos computadores do HSPM, de preferência nos que estão localizados na Biblioteca (10º andar). Em caso de dúvidas para realizar o primeiro acesso ou no uso da base de dados, favor procurar orientações com a bibliotecária Estela, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, ou pelo ramal 7824.



Simulado de incêndio

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) foi o setor escolhido para o simulado de incêndio realizado no mês de março, nos dias 20 e 21. Os funcionários fizeram uso do extintor, realizaram o abandono de área e o socorro à vítima, concluindo as atividades no tempo indicado. Para prevenir ocorrências, a Brigada de Incêndio do HSPM recomenda a prevenção: certifique-se que não deixou computadores, ventiladores ou outros eletrônicos ligados ao deixar seu local de trabalho, se não for para manter o funcionamento do setor.





Dermatite Atópica é prevenida com rotinas de autocuidado com a pele

Fatores emocionais podem agravar os sintomas

A Dermatite Atópica é uma doença crônica que tem fator hereditário e causa multifatorial. Geralmente costuma aparecer entre pessoas da mesma família, juntamente com asma ou rinite alérgica. Embora o problema permaneça durante toda a vida, os sintomas podem diminuir à medida que a criança amadurece, porém a pele continuará seca e sensível.

Para entender mais sobre a dermatite atópica, acompanhe abaixo a entrevista com a **Dra. Patrícia Suzuki**, médica da Clínica de Dermatologia do HSPM.

1. Dermatite atópica é contagiosa?

Não. Essa doença não é contagiosa.

2. Quais são os sintomas?

O principal sintoma dessa doença é a pele seca com coceira, que pode causar ferimentos pelo ato de coçar-se. Em bebês, aparece geralmente no rosto, nos cotovelos, joelhos e em outras regiões do corpo. Nos adultos e nas crianças maiores, as lesões localizam-se menos no rosto e mais nas dobras do corpo, como pescoço, cotovelo, atrás do joelho, mãos e tornozelos. Essas são áreas mais secas, escuras e grossas, e em casos mais graves podem acometer boa parte do corpo.

3. O que desencadeia essa doença?

Pode surgir ou ser desencadeada por substâncias que provocam reações alérgicas, como cosméticos, produtos de limpeza, pelos de animais, condições ambientais, determinadas roupas e estresse.

4. Existem medicamentos que ajudam no controle?

Sim, há uma variedade de cremes e pomadas muito eficazes no controle da dermatite atópica, no entanto, elas devem ser usadas sob a orientação de um

profissional especializado, para evitar efeitos colaterais. Em casos graves, o paciente poderá precisar de medicações sistêmicas para controle do quadro. Além disso, os ferimentos provocados pela coceira podem ser contaminados por bactérias ou vírus. Somente o médico pode indicar o tratamento adequado, bem como a dosagem correta e a duração do tratamento.

5. É possível reduzir o incômodo gerado pela coceira?

Apenas o tratamento adequado é capaz de reduzir a coceira da dermatite atópica.

6. Fatores emocionais e psicológicos pioram o quadro?

Sim, como a grande maioria das doenças cutâneas, períodos de estresse emocional aumentam a atividade da doença e a intensidade da coceira.

7. Certos alimentos também podem causar dermatite atópica?

Sim, caso o paciente tenha alergia alimentar, porém vale ressaltar que a grande maioria dos pacientes não tem qualquer alergia alimentar.

8. Quais são os cuidados que devemos ter para evitar a doença?

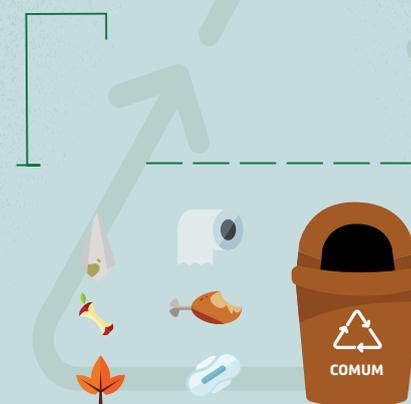
A pele precisa receber hidratação com cremes adequados todos os dias, ser secada suavemente após o banho, com uma toalha macia e limpa com água morna e um sabonete suave apenas nas axilas, orelhas, genitais, mãos e pés. É recomendando usar roupas de algodão ou de tecidos macios, evitando fibras ásperas e tecidos sintéticos que provoquem coceira e roupas apertadas. Sempre que possível, evite mudanças bruscas de temperatura e atividades que provoquem suor. Procure utilizar produtos hipoalergênicos, pois

eles possuem menos substâncias irritantes, encontradas em perfumes, detergentes, cosméticos e etc. Cuidar do estresse também é importante, por isso pratique atividades que te relaxem, como ioga ou meditação. Busque conhecer os fatores que provocam sintomas em sua pele para evitá-los, como alimentos, emoções, substância e etc.

DESCARTE CERTO!

Jogo da forca!

Lixo comum



RESPOSTA: VQIWOJ

DESCARTE CERTO!

Jogo da forca!

Lixo reciclável



RESPOSTA: TEdPd

EXPEDIENTE - Jornal do HSPM

Superintendente: **Dra. Elizabete Michelete**

Assessoria de Relações Institucionais:

Publicitária: **Daniela Avancini** | MTB 6486

Relações Públicas: **Luísa de F. Carvalho**

Estagiária: **Jessika P. Amorim**

Fotografia: **Dayane Tavares**

Rua Castro Alves, 63/73 - 7º andar
Aclimação - São Paulo - SP

www.hspm.sp.gov.br