

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA



Unidade: Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula
Endereço: Rua Augusto Carlos Baumann 1074, Itaquera,
Cep:08215-263 - São Paulo - SP

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 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 31p.

- 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

Armando Luis Palmieri

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 Prof. Dr. Waldomiro de Paula

Diretoria Técnica

Paulo de Tarso Vieira de Campos

Ouvidora

Nívia Cristina Rufino de Oliveira

Equipe de Ouvidoria

Marcelo Cortez do Rosário

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	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	25
15. Glossário	27
16. Siglário	28
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula, situado no bairro de Itaquera, Zona Leste de São Paulo, é um importante centro de saúde em uma região que está em pleno crescimento. A região de Itaquera conta com uma área de 54,30 km² e uma população de aproximadamente 488 mil habitantes. Está se expandindo rapidamente devido aos muitos empreendimentos imobiliários em construção.

No terceiro trimestre de 2024, o hospital teve um alto volume de atendimentos, totalizando 18.263 pacientes. A instituição conta com 239 leitos e oferece uma ampla gama de serviços médicos, incluindo atendimento referenciado em clínica médica, clínica cirúrgica, psiquiatria, pediatria, ginecologia e obstetrícia, além de ambulatório especializado em ginecologia e cirurgia pediátrica.

O crescimento da região e a demanda por serviços de saúde são fatores importantes que o hospital vem considerando para atender adequadamente a população em expansão.



2. Panorama Geral do período

No terceiro trimestre de 2024, o Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula atendeu 18.263 pacientes, sendo 15.142 recebidos via Pronto Socorro e 3.121 atendimentos ambulatoriais.

A Ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula desempenha um papel crucial na mediação e comunicação entre os pacientes, seus familiares e a gestão do hospital. Esse papel é especialmente importante em uma unidade de saúde localizada na periferia de São Paulo, com população mais carente de diversos serviços, sendo a saúde um deles.

Através dos canais oficiais da Ouvidoria, são recebidas manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões, garantindo que as vozes dos usuários sejam ouvidas e que as demandas sejam tratadas com a atenção e seriedade pelos Gestores de cada área.

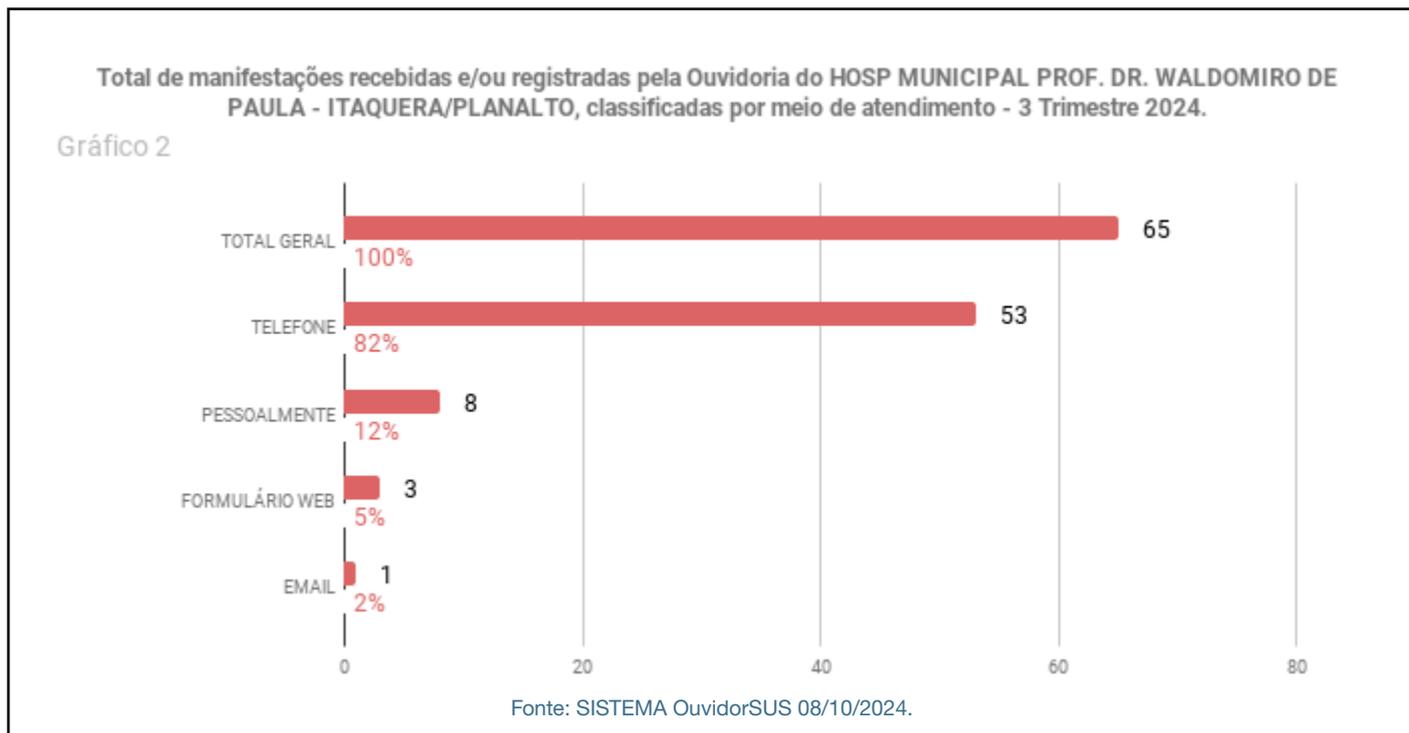
3. Número de manifestações – Série histórica



No 3º trimestre de 2024, a Unidade de Ouvidoria recebeu 65 manifestações, sendo agosto o mês com o maior número de registros, totalizando 26 demandas, o que representa 40% do total do trimestre.

Em comparação com o 2º trimestre de 2024, que registrou 63 manifestações, observa-se um leve aumento nas demandas, totalizando 65 manifestações no período de julho a setembro. Houve crescimento nas solicitações, isso sugere que os manifestantes procuraram por serviços e/ou procedimentos que não estão incluídos no rol de atendimentos oferecidos pela Unidade de Saúde, dependendo muitas vezes da regulação desses serviços, causando nesses casos um descontentamento por parte do paciente e/ou familiar.

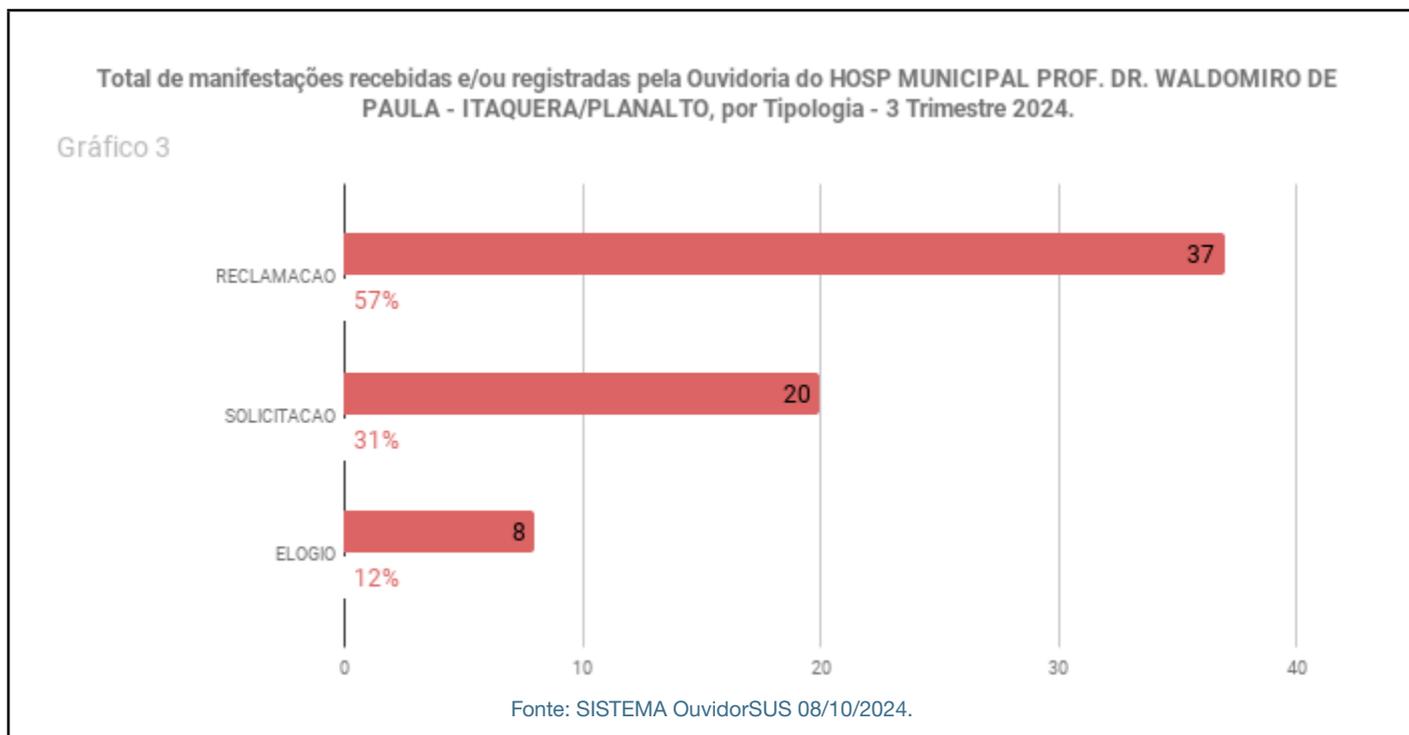
4. Meios de atendimento



No terceiro trimestre de 2024, a Central 156 respondeu por 82% do total de demandas recebidas, enquanto os demais canais de atendimento somaram 18%. Esses dados ressaltam a importância do atendimento telefônico, especialmente considerando seu funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana, como um canal fundamental para as manifestações dos usuários.

É importante salientar que a maioria das demandas externas requer um novo acolhimento, seja para uma melhor compreensão do texto, complementação de dados, ou para o contato com o cidadão na conclusão final da manifestação. Dessa forma, a Ouvidoria local desempenha um papel crucial para garantir que 100% das manifestações recebidas sejam atendidas e acompanhadas, evidenciando a importância e a utilidade deste serviço no acolhimento e suporte ao munícipe.

5. Classificação das manifestações



No 3º trimestre de 2024, do total de demandas registradas, 57% se caracterizaram como reclamações, 31% como solicitações e 12% elogios.

Neste 3º trimestre, as reclamações se pautaram majoritariamente em:

- Gestão:

Dificuldade de Acesso, Rotinas e Protocolos do estabelecimento de saúde e Insatisfação com Recursos Humanos da Unidade.

- Transporte de ambulância:

Os manifestantes expressaram descontentamento pelo serviço prestado pela empresa terceirizada de ambulâncias.

As solicitações estão principalmente relacionadas a consultas, cirurgias e tratamentos em especialidades não existentes na Unidade de Saúde, como Cardiologia, Oncologia, Ortopedia e Neurologia.

Esses serviços dependem de transferência via serviço de regulação, o que resulta em um maior tempo de espera e, conseqüentemente, na insatisfação dos pacientes e seus acompanhantes.

No terceiro trimestre de 2024 foram recebidos 08 elogios referentes ao atendimento prestado pelos profissionais da unidade, com destaque para a equipe de saúde. Os cidadãos expressaram sua percepção positiva sobre os esforços desses profissionais em desempenhar suas funções de maneira empática e cuidadosa.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 20 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 31% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (95%).

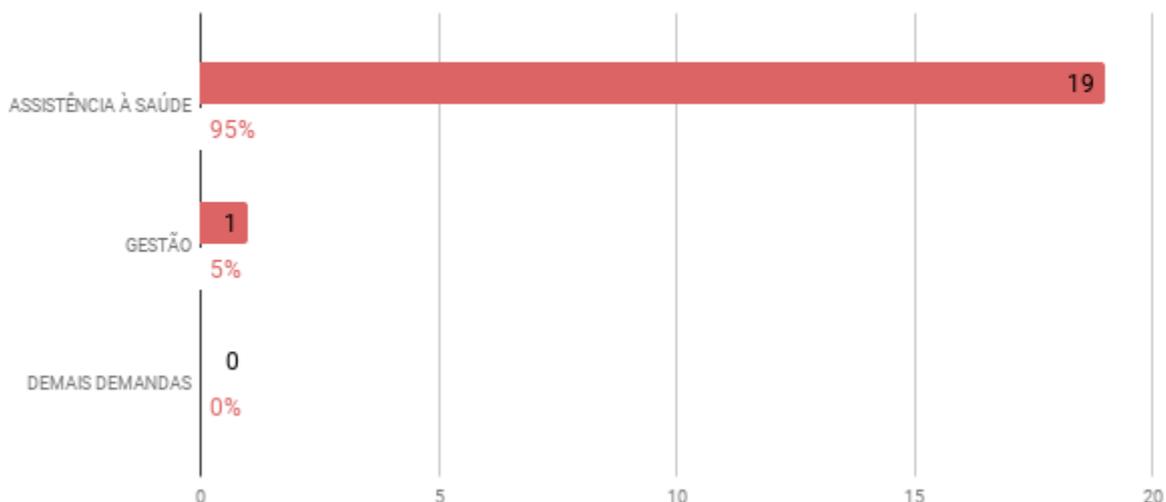
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 16% a cirurgia.

Neste terceiro trimestre de 2024, as solicitações recebidas estiveram predominantemente relacionadas à assistência à saúde com requisições no âmbito das consultas, atendimentos e tratamentos diversos nas especialidades de Hematologia e Hemoterapia, Urologia, Nefrologia, Oncologia, Ginecologia e Obstetrícia, Multidisciplinar e outros.

É importante ressaltar que consultas e cirurgias nas áreas de Cardiologia, Oncologia, Neurologia e outras especialidades requerem a transferência dos pacientes por meio do serviço de regulação, uma vez que a unidade não dispõe desses serviços especializados. Esse processo pode acarretar em prazos de espera mais longos e trâmites adicionais que não são gerenciados exclusivamente pela unidade hospitalar, contribuindo frequentemente para a insatisfação dos manifestantes e também gerando novas manifestações.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO – 3 Trimestre 2024.

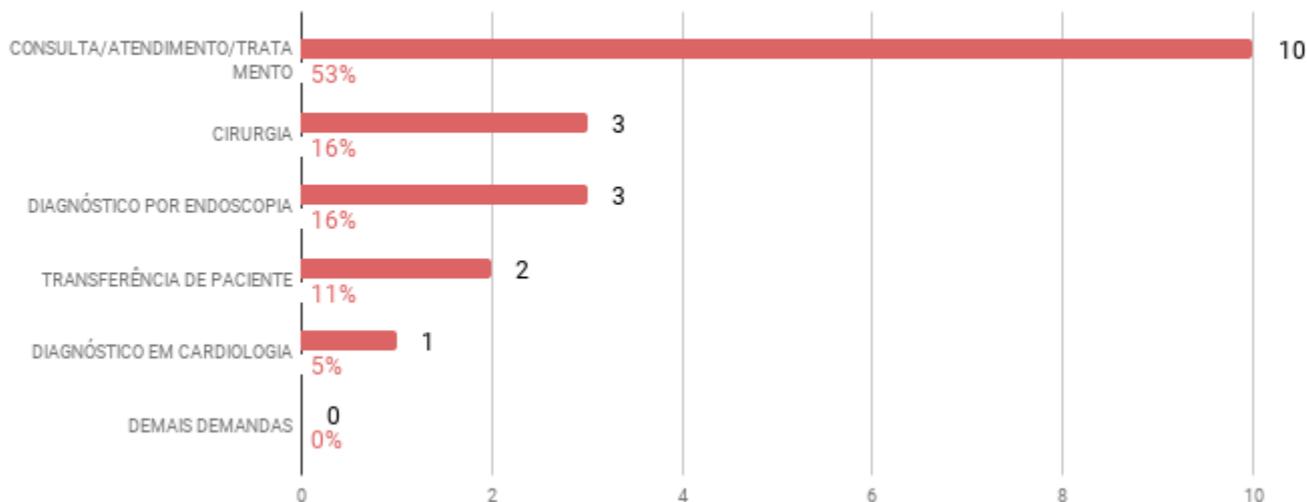
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 37 reclamações registradas no período correspondem a 57% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações registradas mostram que os manifestantes ficaram insatisfeitos com Gestão (84%), seguida de Transporte (14%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 42% a Recursos Humanos.

Dentro do subassunto Estabelecimentos de Saúde destacou-se as manifestações referentes à insatisfação dos usuários com as Rotinas e Protocolos estabelecidos na Unidade de Saúde seguida dos registros referentes à Dificuldade de Acesso.

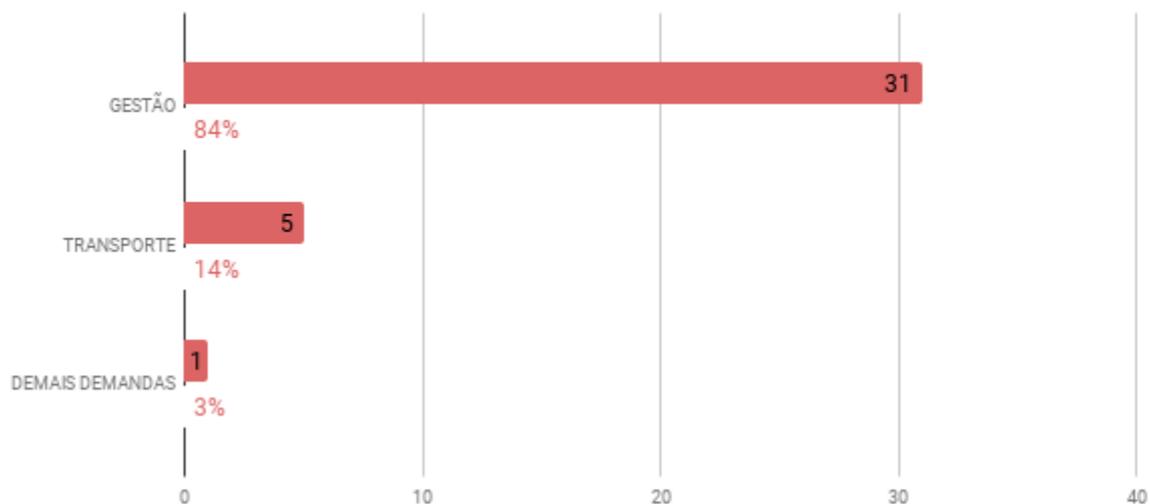
As Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde são embasadas, tecnicamente, em literatura e *guidelines* recomendados pelas sociedades científicas de cada área específica e conforme orientações dos órgãos governamentais, como Ministério da Saúde e Secretarias de Saúde.

Após proceder a análise das demandas referentes à Dificuldade de Acesso, a Diretoria Técnica juntamente com os gestores administrativo e de enfermagem, buscam a revisão dos protocolos e rotinas a fim de otimizar os processos e garantir que eles sejam eficientes e atendam às necessidades dos usuários, como também identificam e buscam remover obstáculos que dificultam o acesso aos serviços. Isso pode incluir: melhorar e/ou aumentar o quadro de pessoal, aumentar a disponibilidade de serviços oferecidos, otimizar a triagem dos pacientes, facilitar e/ou agilizar os atendimentos aos pacientes na Unidade.

No subassunto Recursos Humanos, os manifestantes registraram maior insatisfação com a conduta da equipe de saúde da Unidade. Nesses casos a gestão da área chama o servidor envolvido, reorienta quanto à importância de um atendimento seguro, bem como busca implementar programas contínuos de capacitação focados em atendimento empático e humanizado com a finalidade de melhoria da satisfação dos usuários e da eficiência dos serviços prestados.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 3 Trimestre 2024.

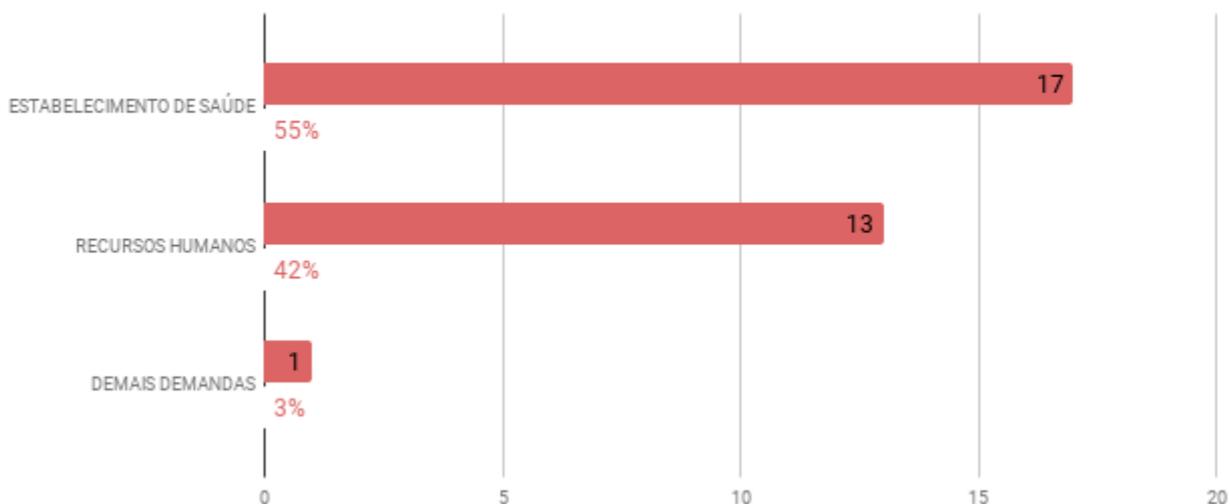
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7

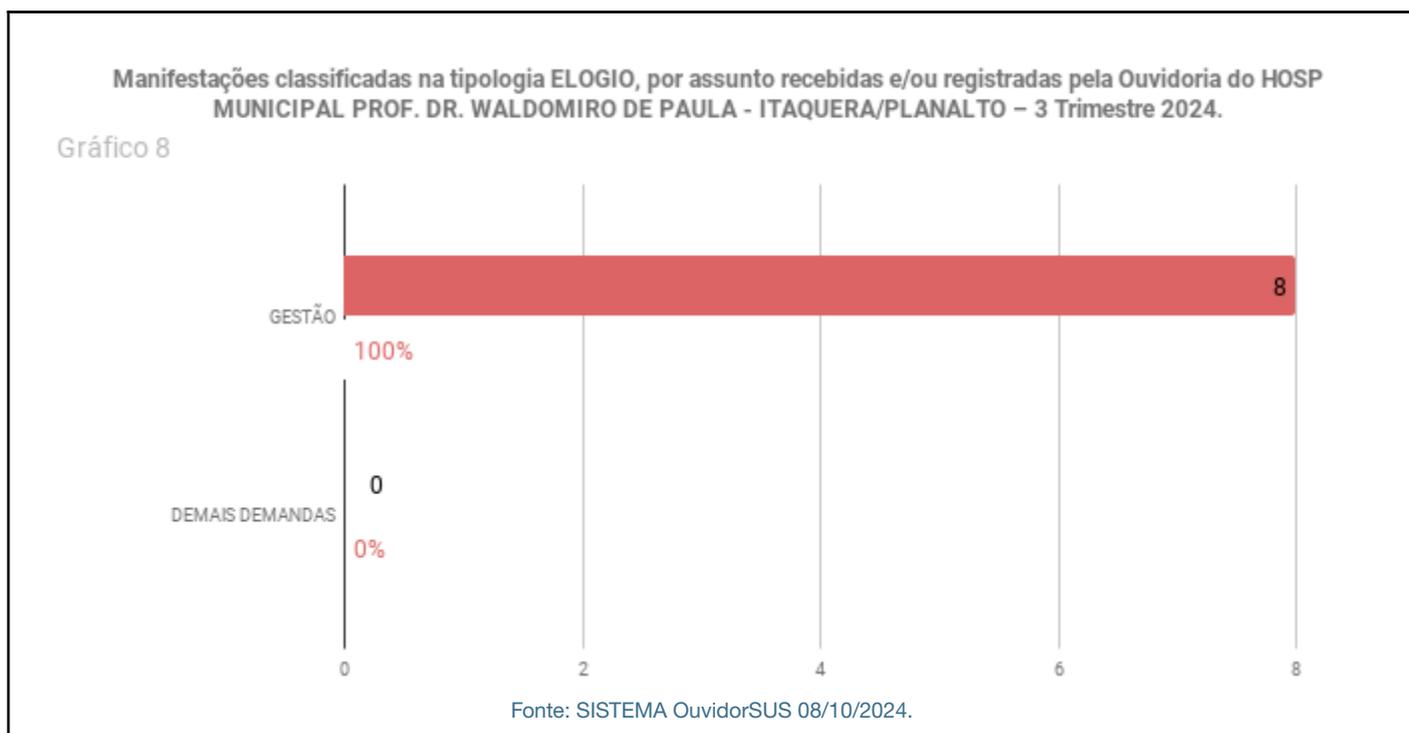


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 08 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 12% do total de demandas recebidas na Unidade.

Conforme o Gráfico 8, o assunto Gestão, no subassunto Recursos Humanos destacou-se com 100% das manifestações recebidas. A média mensal no trimestre foi 2,67 elogios.



No presente 3º trimestre de 2024, os elogios foram direcionados à Equipe de Saúde (72%), 14% direcionados a Enfermeiros e 14% direcionado a Outros, o que significa que os usuários ficaram satisfeitos com o atendimento prestado por esses profissionais.

Os profissionais elogiados recebem o diploma referente ao Selo "GENTE QUE FAZ O SUS", projeto de parceria da Coordenadoria de Gestão de Pessoas e Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo.

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 - HMWP - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	9	10	90%
AHM - HMWP - GERÊNCIA ASSISTENCIAL	33	34	97%
AHM - HMWP - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	4	5	80%
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA	4	4	100%
Total	50	53	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 53
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 50
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

As sub-redes da Unidade que não conseguiram atender às demandas no prazo de 20 dias enfrentaram alguns obstáculos, como férias e/ou licença médica, necessidade de coleta de informações adicionais e, em alguns casos, espera por documentos de outras áreas para fornecer uma resposta adequada ao munícipe.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Reuniões com os responsáveis das sub-redes com a finalidade de melhorar o processo de trabalho e conseqüentemente melhorar a gestão do tempo de resposta ao munícipe.

- Principais Resultados Obtidos: No período analisado, observou-se uma diminuição no número de demandas respondidas fora do prazo. Cada sub-rede manteve apenas uma demanda respondida além do prazo estipulado.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Para melhorar a eficiência no atendimento das demandas de ouvidoria, é fundamental realizar reuniões regulares com as equipes envolvidas. O objetivo dessas reuniões é melhorar os processos de trabalho como:

- Filtrar as manifestações mais complexas, que exigem uma resposta mais detalhada e trabalhosa;
- Melhorar a comunicação entre as equipes, de forma a facilitar a obtenção de informações necessárias para responder ao munícipe com rapidez;
- Oferecer treinamentos para a equipe sobre gestão de tempo e priorização de demandas, garantindo que todos saibam como lidar com solicitações urgentes e organizar o fluxo de trabalho;
- Desenvolver respostas padrão para solicitações comuns, que podem ser adaptadas e personalizadas rapidamente, otimizando o tempo de resposta.

- Acompanhar e monitorar diariamente as caixas de entrada da ouvidoria, garantindo que nenhuma manifestação fique sem acompanhamento e que as respostas sejam enviadas em tempo hábil.

Essas ações podem ajudar a garantir uma resposta mais ágil e eficiente ao cidadão, melhorando o atendimento e a imagem do setor perante o público.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 65
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 57
- Principais problemas identificados:

Classificação;

Erro no estabelecimento comercial;

Falta de Daps;

Falta de dados do paciente;

Tipificação incorreta.

Sugestões para melhoria:

No caso da PAQ inserção, a sugestão é treinamento constante da equipe responsável pelo cadastro da demanda, para que os dados sejam o mais fidedignos possível.

No caso da PAQ resposta, a sugestão é que diante das dificuldades com os prazos por diversos motivos, esta Unidade de Ouvidoria tem dialogado com os gestores, sensibilizando-os sobre a importância do cumprimento dos prazos de resposta. Esse esforço visa garantir a satisfação dos manifestantes e assegurar o cumprimento da legislação vigente.

A Planilha de Avaliação de Qualidade é um excelente instrumento de gestão, permitindo que a Unidade de Ouvidoria acompanhe, avalie e melhore o preenchimento e o acompanhamento das demandas. Esse processo visa alcançar a excelência nos serviços prestados pela Rede

de Ouvidorias SUS, garantindo que as manifestações dos usuários sejam tratadas com a devida atenção e eficiência.

11. Plano de ação

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

Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde: As equipes multidisciplinares da unidade de saúde são continuamente treinadas e atualizadas de acordo com os protocolos e rotinas estabelecidos. Esses protocolos são baseados em literatura científica atualizada e nas diretrizes recomendadas pelas sociedades científicas de cada especialidade. Além disso, seguem as orientações emitidas por órgãos governamentais competentes, como o Ministério da Saúde e as Secretarias de Saúde.

Dificuldade de Acesso: Com exceção do setor de obstetrícia, o Pronto Socorro opera como uma unidade de referência. Os munícipes devem buscar o atendimento inicial nas UPAs e UBSs, sendo encaminhados para a Unidade Hospitalar apenas quando necessário. Para assegurar que essa orientação seja amplamente divulgada, a Unidade posicionou um banner com as instruções na entrada do Pronto Socorro, além de cartazes nos murais, e reforça constantemente essas informações junto às equipes que atendem diretamente ao munícipe.

Em relação à conduta e ao relacionamento interpessoal entre o munícipe e a equipe de saúde, promovemos treinamentos periódicos, como cursos, oficinas e rodas de conversa. Nosso objetivo é assegurar que o paciente e seus familiares tenham sempre uma experiência positiva ao ingressarem nas instalações da Unidade Hospitalar.

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
Realizar treinamento constante às equipes quanto aos protocolos existentes na Unidade de Saúde, bem como a revisão desses protocolos conforme legislação vigente.	Minimizar o índice de insatisfação do usuário do sistema de saúde. Melhorar a comunicação entre as equipes sobre as rotinas e protocolos internos.	Encontro, palestras, roda de conversa, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar.	Em andame... ▾
Melhorar a divulgação aos usuários, sobre o funcionamento e quais são os serviços disponíveis na Unidade de Saúde	Minimizar o índice de insatisfação do munícipe.	Encontros, comunicados, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar, com ênfase à equipe atuante "na porta" da Unidade de Saúde.	Em andame... ▾

Realizar treinamento constante às equipes quanto ao atendimento humanizado, seguro e quanto à comunicação não violenta.	Minimizar o índice de insatisfação do usuário da Unidade Hospitalar	Encontro, palestras, roda de conversa, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar, com ênfase aos profissionais que atendem diretamente o público.	Em andame... ▾
---	---	--	----------------	--	----------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
16/07/2024	Reunião do Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina R de Oliveira
10/09/2024	Reunião do Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina R de Oliveira
19/09/2024	Reunião na SMS	Apresentar o novo sistema de Ouvidoria, o SIGRC	Marcelo Cortez do Rosário

Reunião do Conselho Gestor de 16/07/2024	Reunião do Conselho Gestor de 10/09/2024	Reunião de SMS sobre o sistema SIGRC
 <p>16 de jul. de 2024 15:33:35 851 Rua Augusto Carlos Bauman Vila Brasil São Paulo</p>		

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula, no terceiro trimestre de 2024, registrou um total de 65 manifestações, representando um leve aumento de 3,07% em relação ao segundo trimestre, que contabilizou 63 manifestações. Esse crescimento foi identificado principalmente nas demandas relacionadas ao tema "Solicitações", o que indica que os manifestantes têm feito mais pedidos ou requerimentos específicos ao hospital.

Essa informação sugere a necessidade de analisar detalhadamente os tipos de solicitações recebidas, para entender melhor as necessidades dos usuários e aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria está localizada no térreo do pronto-socorro, ao lado da portaria, e está sempre disponível para orientar e mediar possíveis conflitos, prezando por um atendimento empático e humanizado. O serviço de ouvidoria da Unidade analisa e encaminha as demandas às áreas responsáveis, garantindo o devido esclarecimento aos manifestantes.

Além disso, a Ouvidoria tem colaborado com as gerências na implementação do projeto "Selo Gente que faz o SUS", uma iniciativa da Coordenadoria de Gestão de Pessoas em parceria com a Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde. O objetivo é motivar e reconhecer os servidores pelo seu empenho e dedicação no desempenho de suas funções.

Informamos ainda que a Ouvidoria se faz presente mensalmente na reunião do Conselho Gestor.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

No terceiro trimestre de 2024, os indicadores de ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula revelaram que 55% das reclamações recebidas estavam relacionadas a Estabelecimento de Saúde, onde se destacaram as manifestações relativas às Rotinas e Protocolos da Unidade, seguidas por Dificuldade de Acesso.

As Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde são embasadas tecnicamente, conforme orientações dos órgãos governamentais, como Ministério da Saúde e Secretarias de Saúde. Entretanto, podem haver situações onde o cidadão tem a percepção da dificuldade no acesso aos serviços, o que gera insatisfação.

O Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula atende tanto pacientes encaminhados das UPAs, UBSs e AMAs para internação, quanto aqueles que chegam diretamente ao pronto-socorro. Esse cenário frequentemente gera uma demanda elevada, o que pode resultar em certa demora no atendimento. No entanto, é importante destacar que a triagem é realizada seguindo o Protocolo de Manchester, um padrão internacional que classifica os pacientes conforme a gravidade, garantindo prioridade de atendimento aos casos mais graves.

Esse protocolo visa assegurar um atendimento mais seguro e eficaz, direcionando recursos e atenção às necessidades mais urgentes.

Para abordar as questões referentes às rotinas e protocolos, a chefia de cada área está comprometida em encontrar soluções alinhadas às normas técnicas e à legislação vigente. As demandas recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às Diretorias responsáveis, que apuram as informações e respondem aos manifestantes. Além disso, as Diretorias tomam as medidas necessárias para assegurar um atendimento seguro e humanizado aos pacientes, realizando revisões contínuas dos protocolos internos.

Esse processo evidencia o compromisso dos gestores com a qualidade e excelência dos serviços prestados aos cidadãos, buscando sempre aprimorar o atendimento e garantir uma experiência mais positiva aos usuários.

As atividades focadas no desenvolvimento interativo dos trabalhadores, bem como nas ações de conscientização sobre a importância de um trabalho empático e acolhedor, estão em pleno andamento. Essas iniciativas visam aprimorar a interação entre os

profissionais e promover um ambiente de atendimento mais humano, fortalecendo o compromisso com a qualidade no cuidado aos pacientes.

Os elogios recebidos são compartilhados com os profissionais, que ficam satisfeitos com o reconhecimento de seu trabalho.

Além disso, a Ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da Unidade, assegurando que as demandas e questões levantadas pelos pacientes e familiares sejam discutidas e tratadas com a devida atenção. Essa participação permite que as necessidades dos usuários estejam sempre no radar dos gestores, promovendo melhorias contínuas e reforçando o compromisso com a qualidade e transparência no atendimento.

Dr. Paulo de Tarso Vieira de Campos
Diretor de Depto Técnico

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_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
 - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
 - Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + 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>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

