

Relatório da Ouvidoria da AHM



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
SAÚDE

PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Bruno Covas

SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE

Edson Aparecido dos Santos

SUPERINTENDENTE AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL

Magali Vicente Proença

OUVIDORIA

Leila Tufano

EQUIPE TÉCNICA - OUVIDORIA

Angela Cristina Sant' Anna

Gabriela Simões

Rosely Massarotto Canuto de Mello

Sandra Regina Panachi

Demandas do ano de 2018 - Redes de Ouvidoria do SUS do
Município de São Paulo – Ouvidoria Central da Autarquia Hospitalar Municipal

CONSOLIDADO 2018

Relatório de gestão do ano de 2018 - Redes de Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo – Ouvidoria Central da Autarquia Hospitalar Municipal

O presente Relatório foi produzido em conformidade com a Portaria 522/2018-SMS.G. e tem por objetivo tornar público as informações geradas e as ações promovidas por meio das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias Hospitalares do Município de São Paulo.

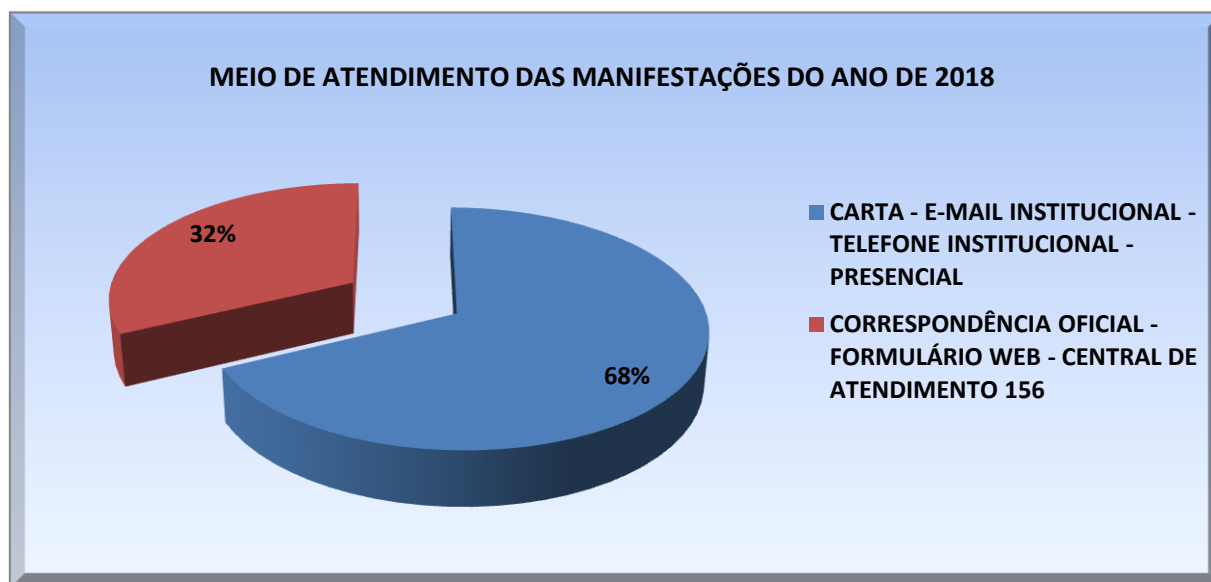
CONSOLIDADO DO ANO DE 2018

Tabela 1 – Os Meios de Atendimento:

MEIO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO ANO DE 2018		
MEIO DE ATENDIMENTO	TOTAL	% PARC.
CARTA - E-MAIL INSTITUCIONAL - TELEFONE INSTITUCIONAL - PRESENCIAL	4514	67,84
CORRESP. OFICIAL - FORMULÁRIO WEB - CENTRAL DE ATENDIMENTO 156	2140	32,16
TOTAL GERAL	6654	100

Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS –04/02//2019

Gráfico 1 – Total de manifestações por meio de atendimento



Análise do Gráfico

Em 2018 o meio mais utilizado pelos usuários dos serviços de saúde para se manifestar foi a ouvidoria local, com um total de 68%. E dentro dessa porcentagem é importante destacar que a maioria (20%) fez a manifestação através da “carta” (documento feito pelo manifestante e depositado na caixinha de sugestões da unidade.)

Tabela 2 – As classificações:

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDA EM 2018		
CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	% GERAL
DENÚNCIA	227	3,41
ELOGIO	1318	19,81
INFORMAÇÃO	12	0,18
RECLAMAÇÃO	3621	54,42
SOLICITAÇÃO	1423	21,39
SUGESTÃO	53	0,80
TOTAL GERAL	6654	100

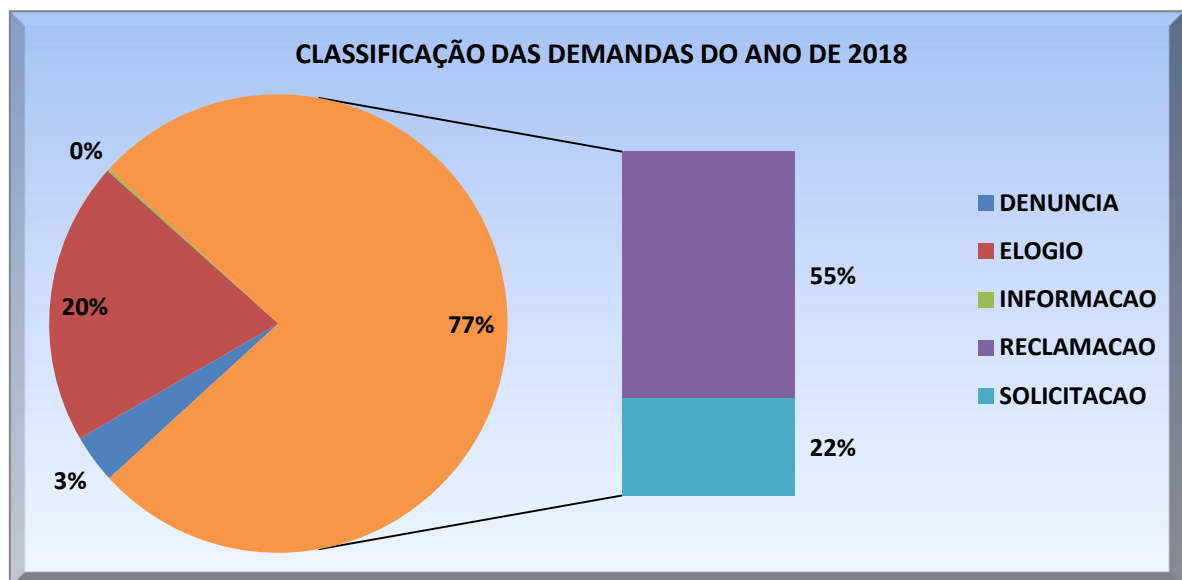
Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 04/02//2019

Definição

Classificação é o ato de categorizar as manifestações, e elas podem ser subdivididas em:

- a) **Denúncia:** manifestação que indica irregularidade ou indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento, por entidade pública ou privada de saúde;
- b) **Informação:** Comunicação, instrução ou esclarecimento relacionado à saúde;
- c) **Elogio:** demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);
- d) **Reclamação:** insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;
- e) **Solicitação:** demanda que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;
- f) **Sugestão:** proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

Gráfico 2 – Total de manifestações por Classificação



Análise do Gráfico

O Gráfico aponta que a maioria das manifestações trata de reclamações e solicitações. No entanto, é importante destacar o número considerável de Elogios recebidos.

Tabela 3 – Assuntos em destaque na Classificação Denúncia

MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIA DO ANO DE 2018		
CLASSIFICAÇÃO: DENUNCIA	TOTAL	% TOTAL
AMBULÂNCIA/VEÍCULO - COND. INADEQ. DE TRANSP. PACIENTES -DEMORA - MÁ CONSERVAÇÃO.	12	5,29
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE - DIFICULDADE DE ACESSO - ROTINAS SE PROTOCOLOS - SUPERLOTAÇÃO	81	35,68
RECURSOS HUMANOS - DIVERSOS PROFISSIONAIS	117	51,54
RECURSOS MATERIAIS - FALTA DE MATERIAL E FALTA DE EQUIPAMENTO	07	3,08
SERVIÇOS DE SAÚDE - CONDIÇÕES INADEQUADAS - HOSPITAIS - INFECÇÃO HOSPITALAR	10	4,41
TOTAL GERAL	227	100

Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 04/02//2019

Análise dos destaques do quadro de Denúncias

O sub-assunto Recursos Humanos obteve 51% das manifestações recebidas durante o ano 2018. Dentro dessa porcentagem, 27% referem-se à insatisfação do profissional médico sendo que apenas uma foi para Comissão Médica da unidade. Os fatos foram apurados e esclarecidos, constatando que não houve infração no Código de Ética. Quanto às demais, os profissionais foram advertidos e alguns punidos com redução de sua produtividade e até mesmo perda de plantões.

Insatisfação com Equipe de Saúde também recebeu a mesma porcentagem de 27%, revelando o descontentamento no atendimento como um todo, por todos os profissionais da saúde.

A equipe de enfermagem se destaca tanto nas reclamações como nas denúncias. Analisando essas denúncias percebe-se que algumas manifestações tratam do não cumprimento das rotinas e protocolos que precisam ser realizados por esta equipe. Todas as demandas têm seu devido tratamento e conclusão. Dentre estas, apenas uma virou processo na Comissão de Averiguação Preliminar Permanente (CAPP).

Considerando a relevância desta classificação a Ouvidoria da AHM elaborou um Monitoramento das Denúncias. Com o objetivo de ter maior controle e subsidiar de maneira mais eficiente a gestão quanto ao tratamento destas demandas, principalmente em caso de abertura de processos de averiguação.

Tabela 4 – Assuntos em destaque na Classificação Elogios

MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS DO ANO DE 2018		
CLASSIFICAÇÃO: ELOGIOS	TOTAL	% PARC.
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE - ESPAÇO FÍSICO - IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	02	0,15
RECURSOS HUMANOS - SATISFAÇÃO - DIVERSOS PROFISSIONAIS	1305	99,01
SATISFAÇÃO - EQUIPE DE OUVIDORIA - OUVIDOR	11	0,83
TOTAL GERAL	1318	100

Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 04/02/2019

Análise dos destaques do quadro de elogios

Entre os mais destacados estão os profissionais médicos (28,28%), a equipe de enfermagem, considerando auxiliares, técnicos e enfermeiros (23,91%), e equipe de saúde, todos os funcionários que fizeram parte do atendimento (22,84%).

Tabela 5 – Assuntos de destaque na classificação das Informações

MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO ANO DE 2018		
CLASSIFICAÇÃO: INFORMAÇÃO	TOTAL	% PARC.
ESTABEL. DE SAÚDE - END. ESTABELECIMENTO SAÚDE (5) ROTINAS/PROTOCOLOS UNIDADE SAÚDE (4).	09	75
RECURSOS HUMANOS - CONCURSO PÚBLICO E TRABALHO VOLUNTÁRIO	03	25
TOTAL GERAL	12	100

Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 04/02/2019

Análise dos destaques do quadro de Informações

As 12 manifestações pertinentes à Classificação Informação são sobre os horários de funcionamento de setores das unidades, equipe de voluntariado e endereço das unidades. Apesar de ser um número baixo é importante considerar melhorias na questão da divulgação dos serviços de saúde das regiões.

Tabela 6 – Assuntos de destaque das Reclamações

MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÃO DO ANO DE 2018			
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO	TOTAL	% PARC.	% TOTAL
AMBULÂNCIA/VEÍCULO CONDIÇÕES INAD. TRANSP. DOS PAC. - MÁ CONSERVAÇÃO - QUANT. INSUF. DEMORA	22	-	0,61
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO - MOSCA - POMPA	05	-	0,14
ATENÇÃO BÁSICA - FALTA DE MEDICAÇÃO - FÁRMACO/AÇÕES E PROGRAMAS	09	-	0,25
DIFICULDADE DE ACESSO A SERVIÇO DE SAÚDE POR FALTA DO CARTÃO SUS	04	-	0,11
DOCUMENTOS - DIVERSOS - E-MAIL / SITE	22	-	0,61
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1306	-	36,07
ALIMENTAÇÃO - ACOMPANHANTE-PACIENTE TRABALHADOR	13	01	-
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	14	1,07	-
DIFICULDADE DE ACESSO - DEMORA ATEND. (420) FALTA VAGAS (11) OUTROS (31) RECUSA ATENDIM. (13)	475	36,37	-
ESPAÇO FÍSICO	34	2,60	-
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	750	57,43	-
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	20	1,53	-
INSATISFAÇÃO - OUVIDOR - TEOR DA RESPOSTA	03	-	0,08
MEDICAMENTO ESTRATÉGICO - FALTA DE MEDICAMENTO	05	-	0,14
PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	03	-	0,08
RECURSOS HUMANOS	2128	-	58,77
FALTA DE PROFISSIONAL: MÉDICO (48); DIVERSOS (26)	74	3,48	-
INSATISFAÇÃO - PROFISSIONAIS DIVERSOS	2054	96,52	-
RECURSOS MATERIAIS - MATERIAL DE EXPEDIENTE, CONTÍNUO E PERMANENTE (QUEBRADO OU FALTA)	110	-	3,04
SERVIÇOS DE SAÚDE - CONDIÇÕES INADEQUADAS - HOSPITAIS /TRANSF.	04	-	0,11
TOTAL GERAL	3621	-	100

Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 04/02/2019

Análise dos destaques do quadro de Reclamação

Do total das demandas de reclamações mais de 58% pertencem a Recursos Humanos, sendo 45% insatisfação no atendimento médico.

As manifestações de insatisfação no atendimento da equipe de enfermagem representam 26%. Elas sinalizam, em sua maioria, a falta de ética profissional e não cumprimento dos protocolos da enfermagem.

O sub-assunto Estabelecimento de Saúde destaca-se por representar 36% do total de Reclamações, sendo que a demora no atendimento representa mais de 80% e sinaliza a insatisfação com a classificação de risco. Este indicador também é percebido no sub-assunto rotinas e protocolos, por tratar do Protocolo Manchester aplicado em todos os pacientes que iniciam atendimento nas unidades.

A demora na entrega de documentos solicitados tais como relatório médico, resultado de exame, cópia de prontuário e atestado de óbito também estão contidos neste sub-assunto.

Tabela 7 – Assuntos de destaque das Solicitações

MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÃO DO ANO DE 2018			
CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO	TOTAL	% PARC.	% TOTAL
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	02	-	0,14
ASSIST. A ESPECIAL. - CIRUR. BUCO MAXILO (6) -ATENÇÃO BÁSICA (7) E AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP) (1)	14	-	0,98
CIRURGIA	563	-	39,51
CARDIOLÓGICA	29	5,15	-
CIRURGIAS DIVERSAS	127	22,56	-
GERAL	87	15,45	-
GINECOLÓGICA	45	7,99	-
NEUROLÓGICA	24	4,26	-
ORTOPÉDICA	251	44,58	-
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	273	-	19,16
CIRURGIÃO GERAL	26	9,52	-
CONSULTAS DIVERSAS	118	43,22	-
NEFROLOGIA	21	7,69	-

NEUROLOGIA	24	8,79	-
ONCOLOGIA	54	19,78	-
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	30	10,99	-
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	32	-	2,25
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA - CATETERISMO (82) ECOCARD. (5)	87	-	6,11
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	26	-	1,82
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO (9) DIAGNOST. ULTRA-SONOG. (6)	15	-	1,05
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	16	-	1,12
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	31	-	2,18
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	17	-	1,19
DOCUMENTOS - DIVERSOS	57	-	4
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE - ROTINAS/PROT. UNID. SAÚDE - REVISÃO DE RESPOSTA (2)	18	-	1,26
INTERNAÇÃO - EM AMBIENTE HOSPITALAR	20	-	1,40
PRÓTESE E ÓRTESE	09	-	0,63
RECURSOS MATERIAIS (MAT. EXPED./MAT. USO CONT./PERMAN.)	16	-	1,12
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	229	-	16,07
TOTAL GERAL	1425	-	100

Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 04/02/2019

Análise dos destaques do quadro de Solicitação

As cirurgias destacam-se nesta classificação sendo que as ortopédicas representam mais de 44% das manifestações. Estas demandas tratam da falta de materiais (prótese/órtese).

Destacamos também alguns sub-assuntos específicos, como por exemplo, solicitações de consulta/atendimento/tratamento em Oncologia (19%), Diagnóstico por Cardiologia (Cateterismo – 6%) e Transferência de Pacientes para estabelecimentos de saúde distintos (87%). Essas demandas decorrem porque as unidades solicitantes não possuem o tratamento e/ou procedimento necessário para o paciente. Elas são encaminhadas para a Central de Regulação (CROSS) tomar as devidas providências.

Tabela 7 – Assuntos de destaque das Sugestões

MANIFESTAÇÕES DE SUGESTÃO DO ANO DE 2018			
CLASSIFICAÇÃO: SUGESTÃO	TOTAL	% PARC.	% TOTAL
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	41		77,36
ALIMENTAÇÃO - PACIENTE	04	9,76	-
ESPAÇO FÍSICO	05	12,20	-
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	04	9,76	-
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	28	68,29	-
SUGESTÕES DIVERSAS	12	-	22,64
TOTAL GERAL	53	-	100

Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 04/02/2019

Análise dos destaques do quadro de Sugestões

Destaque para o sub-assunto Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde com 68%, evidenciando o posicionamento dos usuários em sugerir alterações para melhora dos fluxos das unidades.

Parecer da Gestão

As denúncias, a partir do segundo semestre, foram monitoradas com rigor, sendo que houve abertura de processos de averiguação para alguns casos.

O reconhecimento dos servidores Elogiados através da Ouvidoria, por meio do relatório da Ouvidoria, o Departamento de Gestão de pessoas promoveu evento e a premiação dos servidores mais elogiados no dia do Servidor Público.

As Solicitações de cirurgias ortopédicas relacionam-se com a falta de materiais específicos sendo que os contratos foram revisados a partir do segundo semestre, com a chegada da gestão, possibilitando a regularização das cirurgias de urgência e emergência. Em Relação ao Diagnóstico em Cardiologia (cateterismo), considerando que houve rompimento de convênio dos parceiros com SMS, após apontamento incisivo da gestão da Autarquia, utilizando inclusive levantamento da Ouvidoria, a gestão de SMS regularizou a situação.

Em Relação às Reclamações, buscou-se maior alinhamento estratégico de atendimento relacionado ao tempo de espera, prosseguimento da Implantação do Protocolo Manchester nas AMAS, elaboração de projetos encaminhados à Secretaria Municipal de Saúde (SMS), com o objetivo de aumentar a quantidade de leitos.

A insatisfação com o atendimento dos profissionais foi tratada além da advertência verbal e administrativa, no caso de reincidência, buscou-se junto ao Departamento de Gestão de pessoas e às gerências das áreas técnicas capacitações continuadas dos servidores através de cursos/palestras/oficinas. O HM Waldomiro de Paula, por exemplo, buscou alinhamento da saúde do trabalhador, GTH - Grupo Técnico de Humanização e instituição da “mediação” e “Reiki” ao público interno (funcionários) e externo (pacientes e acompanhantes); já o HM M Boi, utilização do Safety huddle, ferramenta para padronizar a abordagem com relação à segurança e bem estar do paciente. O

HM Alípio Correa Netto, através do núcleo de qualidade da diretoria de gestão da assistência da Autarquia que, utilizando dados fornecidos pela Ouvidoria, promoveu discussão com a diretoria da Terceirizada FIDI visando compreender e buscar uma solução para o aumento de reclamações quanto ao acolhimento aos pacientes e acompanhantes, dispensado por seus profissionais.

Considerações e Ações Exitosas da Ouvidoria da AHM do Ano 2018.

- Comemoração ao Dia do Ouvidor com ouvidores locais dos Hospitais Municipais e Ouvidoria Central da Autarquia Hospitalar Municipal
- Divulgação da ouvidoria nas unidades: Elaborado pela Assessoria de Imprensa da AHM novo layout do cartaz de divulgação da ouvidoria a ser afixado nas unidades com “QR Code” direcionando ao link e/ou um link do OuvidorSUS viabilizando o registro de manifestação pelo próprio manifestante.
- Denúncias de desaparecimento de pertences: Ouvidoria da AHM sinalizou o aumento de demandas referente à perda/furto de pertences em áreas comuns das unidades e a Assessoria de Imprensa elaborou cartaz (comunicação visual) que foi afixado nas unidades orientando sobre o cuidado com os pertences.
- A Lei Federal nº 13.460/17, de 26 de junho de 2017; já haviam muitos processos instituídos que estavam em consonância com a nova legislação; no entanto, foram feitas reuniões com a rede de Ouvidorias da Autarquia para orientações e ajustes.
- Publicação da Portaria Municipal 522/18-SMS. G que Substituí a Portaria 1875/ 2016-SMS. G, tendo em vista a Lei Federal 13460/17. Adequação, padronização dos relatórios trimestrais e anuais contendo inclusive parecer dos gestores de cada Unidade, oficialização dos instrumentos normativos já instituídos junto à rede de Ouvidorias da AHM.

- Participação no Encontro Nacional das Ouvidorias do SUS realizado em Brasília - Distrito Federal - nos dias 30 e 31/07/18 – assuntos tratados; além da divulgação da Portaria MS 1975/18 para a rede, a sinalização de possível processo de Acreditação.
- Processo De Acreditação da Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal: Considerando a eficiência nos processos, a ouvidoria AHM recebeu convite do DOGES/FIOCRUZ para participar do processo piloto de acreditação junto às Ouvidorias de COVISA E SMS. Importante observar que o DOGES reconhece 1.804 ouvidorias distribuída em todo o Brasil e somente sete ouvidorias foram convidadas a participar desses processos, entre elas, a ouvidoria da AHM.
- Primeiro Curso de Qualificação em Avaliação Externa de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS, participando de processo seletivo através de edital, a ouvidora Leila Tufano e a Sra. Sandra Regina Panachi foram selecionadas para compor o seletivo grupo de dezoito alunos de todo o Brasil.
- Participação em reuniões do CONDEFI: A Ouvidoria da Autarquia apresentou a Lei federal 13460 e a portaria 522/18-SMS.G ao Conselho, assim que passou a vigorar.

Apresentação da Ouvidoria, em 27/09, atendendo à pauta solicitada:

- Relatório da ouvidoria;
- Nome do responsável da ouvidoria de cada unidade;
- Em que local de cada unidade está localizada a ouvidoria;
- Relação do número de telefone da ouvidoria de cada unidade;
- Sobre o relacionamento da ouvidoria com o Conselho Gestor de cada unidade;

A presença dos ouvidores nas reuniões dos Conselhos Gestores.

- Elaboração de Documentos Normativos: instruções de trabalho e procedimentos operacionais padrão de estrutura de respostas das áreas técnicas, mediação, demandas duplicadas e monitoramento de demandas paradas.
- Capacitação/treinamento de ouvidores locais no sistema OuvidorSUS e suporte; bem como de áreas técnicas de unidades e da própria AHM sede.

- Monitoramento de qualidade das demandas inseridas pelas Ouvidorias da rede da AHM.

- Sobre parceria com a Gestão da Qualidade/AHM

Ouvidoria Central da AHM tem parceria com a Gestão da Qualidade/AHM e que através de relatório da ouvidoria da AHM, faz reuniões com diretorias das unidades e em muitos casos, como por exemplo, o HMA CN – HM Prof. Dr. Alípio Correa Netto, estava com problemas com a empresa terceirizada FID, realizando plano de ação verificaram-se resultados positivos.

- Monitoramento da Meta de Resolutividade, qualidade da resposta X prazo da resposta.
- Reconhecimento dos servidores Elogiados através da Ouvidoria; por meio do relatório da Ouvidoria, o Departamento de Gestão de pessoas promoveu evento e a premiação dos servidores mais elogiados no dia do Servidor Público.
- Após o respectivo alinhamento, as Ouvidorias locais produziram o primeiro relatório trimestral com parecer dos gestores; todos os diretores técnicos das unidades manifestaram providências em pontos críticos sinalizados nos relatórios. A superintendência da AHM utilizou estes relatórios, estes registros, para discussões gerenciais junto aos gestores.