



PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO: Bruno Covas

SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE: Edson Aparecido dos Santos

SUPERINTENDENTE AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL: Magali Vicente Proença

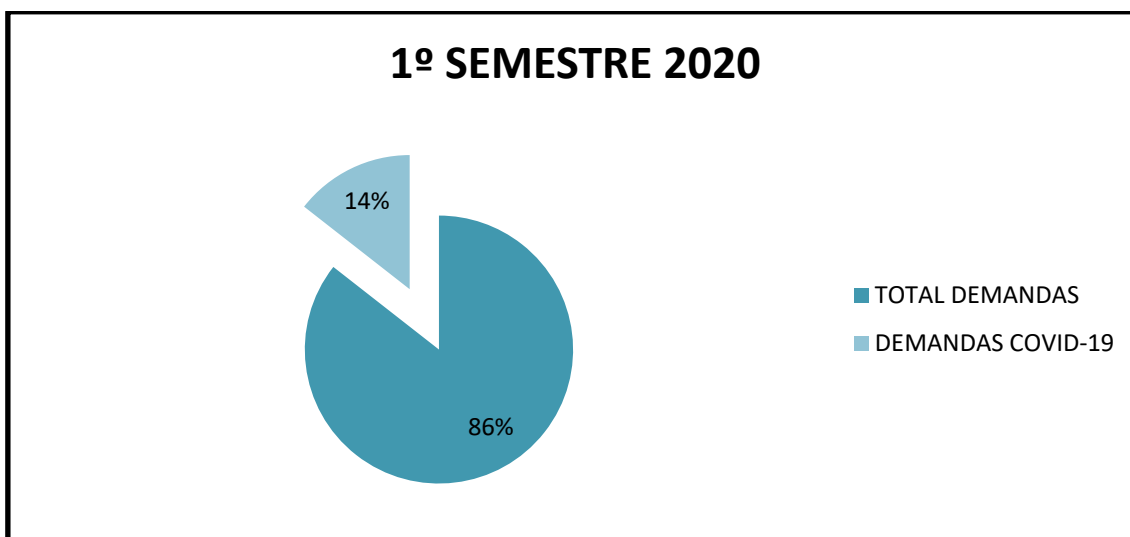
OUVIDORA: Leila Tufano

**EQUIPE TÉCNICA – OUVIDORIA: Angela Cristina Sant' Anna Gabriela Simões
Rosely Massarotto Canuto de Mello Sandra Regina Panachi**

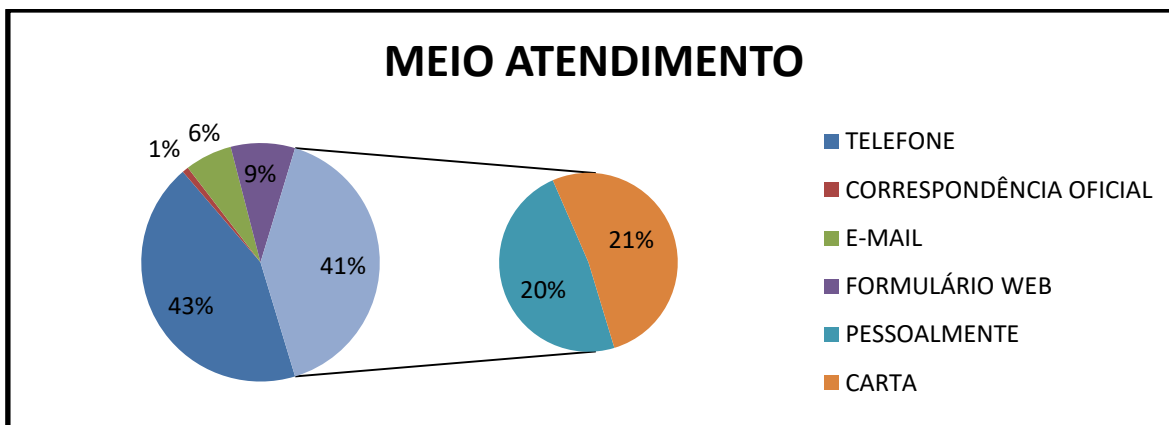
BOLETIM SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL

- ✓ Quadro e Gráfico com número total de manifestações x número de manifestações sobre o tema COVID 19:

1º SEMESTRE 2020	
TOTAL DEMANDAS	2673
DEMANDAS COVID-19	447

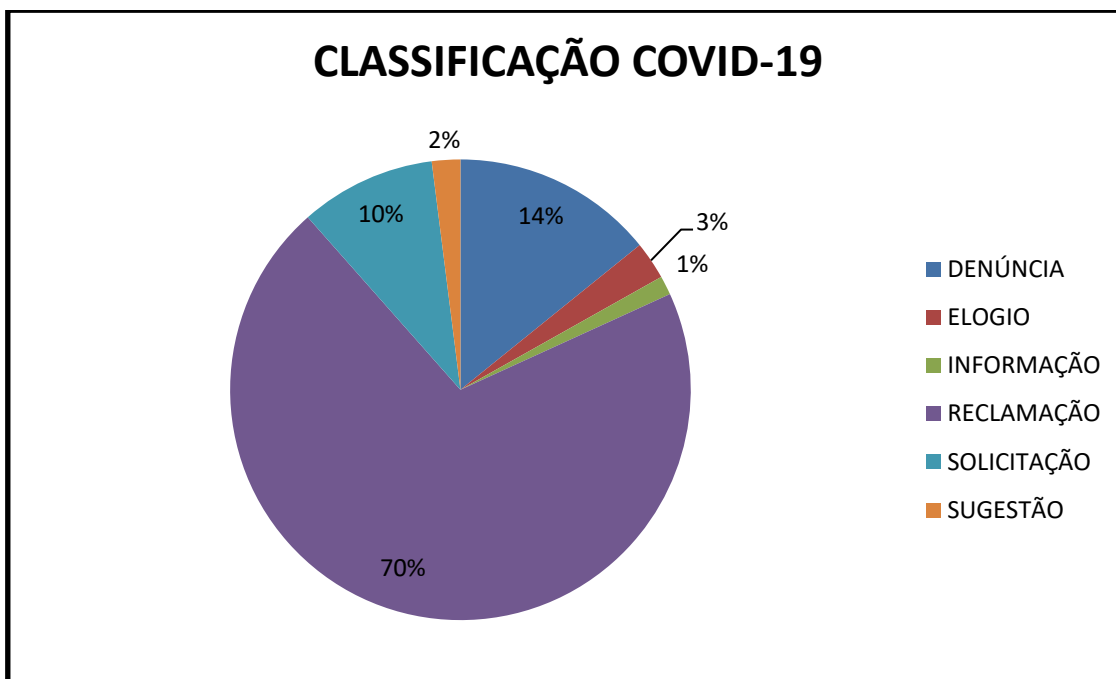


- ✓ Gráfico Meio de Atendimento:



✓ Quadro e gráfico das Classificações sobre o tema COVID:

CLASSIFICAÇÃO - DEMANDAS COVID-19		
CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	%
DENÚNCIA	64	14,32
ELOGIO	12	2,68
INFORMAÇÃO	6	1,34
RECLAMAÇÃO	313	69,8
SOLICITAÇÃO	43	9,84
SUGESTÃO	9	2,02
TOTAL	447	100



✓ Principais assuntos relacionados por classificação:

- Denúncias:

DENÚNCIAS COVID-19 - 1º SEMESTRE 2020			
ASSUNTO	TOTAL	PARC. %	TOTAL %
GESTÃO	31	-	48,44
<i>ESTAB. DE SAÚDE - ACOMPANHANTE PARA GESTANTE</i>	12	38,71	-
<i>ESTAB. DE SAÚDE - DESAPARECIMENTO DE PERTENCES</i>	5	16,13	-
<i>ESTAB. DE SAÚDE - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE</i>	6	19,35	-
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	4	-	6,25
<i>CASO SUSPEITO</i>	4	100	-
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	29	-	45,31
<i>SAÚDE OCUPACIONAL/ SAÚDE DO TRABALHADOR - AUSÊNCIA DE EPI</i>	27	93,10	-
TOTAL	64	-	100

- Elogios:

ELOGIOS COVID-19 - 1º SEMESTRE 2020			
ASSUNTO	TOTAL	PARC. %	TOTAL %
<i>RECURSOS HUMANOS - SATISFAÇÃO - EQUIPE DE SAÚDE</i>	8	-	66,67
<i>RECURSOS HUMANOS - SATISFAÇÃO - MÉDICO</i>	3	-	25
<i>RECURSOS HUMANOS - SATISFAÇÃO - TÉC. ENFERMAGEM</i>	1	-	8,33
TOTAL	12	-	100

- Reclamações:

RECLAMAÇÕES COVID-19 - 1º SEMESTRE 2020			
ASSUNTO	TOTAL	PARC. %	TOTAL %
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - FALTA DE MEDICAMENTO	3	-	0,95
COMUNICAÇÃO - EMAIL/SITE	1	-	0,32
GESTÃO	307	-	96,83
<i>ESTAB. DE SAÚDE - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE</i>	252	83,34	-
<i>RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO - ENFERMEIRO</i>	7	2,29	-
<i>RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO - EQUIPE DE SAÚDE</i>	7	2,29	-
<i>RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO - MÉDICO</i>	18	5,88	-
<i>RECURSOS MATERIAIS (EQUIP. C/ DEFEITO; QUANT. INSUF.; FALTA DE EQUIP.; FALTA DE MAT.)</i>	6	1,96	-
OUIDORIA DO SUS - REVISÃO DE RESPOSTA	2	-	0,63
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3	-	0,95
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	-	0,32
TOTAL	313	-	100

- Solicitações:

SOLICITAÇÕES COVID-19 - 1º SEMESTRE 2020			
ASSUNTO	TOTAL	PARC. %	TOTAL %
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	36	-	83,73
<i>CIRURGIAS</i>	7	19,45	-
<i>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</i>	11	30,56	-
<i>EXAMES</i>	10	27,78	-
<i>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</i>	8	22,23	-
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	-	2,32
GESTÃO	6	-	13,95
TOTAL	43	-	100

***Todos os dados foram extraídos do Banco de dados enviado pela Divisão de Ouvidoria do SUS - Secretaria Municipal de Saúde em 06/07/2020.**

✓ **Comentários:**

Tendo em vista que na segunda quinzena de Março iniciou-se a quarentena no Estado de São Paulo, a Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal voltou suas ações para controle de demandas relacionadas ao novo Coronavírus.

A partir do nosso controle sobre as demandas relacionadas à Covid-19 percebemos que alguns assuntos se repetiam, principalmente queixas relacionadas ao boletim médico (falta do boletim, atraso no boletim e informações diferentes de um médico para outro). O pico de demandas sobre esse assunto é o mês de Abril, e o Hospital com o maior número de manifestações foi o Josanias Castanha Braga – Parelheiros. Através dos dados apontados, em tempo, ao DEGAS, iniciou-se a elaboração de protocolos de visita/acompanhante e sobre EPI, contidos no Plano de Contingência da Autarquia.

Outra queixa que destacamos é relacionada aos exames de Covid-19, com ênfase nos meses de Abril e Maio no Hospital Municipal Moyses Deustsch – M’Boi Mirim. A equipe do DEGAS enviou questionamento ao HM M’Boi Mirim quanto aos protocolos de coleta de exame/teste COVID-19 e logística do resultado.

Ao longo do segundo trimestre foram inaugurados dois Hospitais de Campanha e mais três Hospitais Municipais. Os Hospitais Municipais Bela Vista, Brasilândia e Cruz Vermelha passaram a integrar a nossa rede hospitalar. Todos os ouvidores e seus técnicos tiveram capacitação e alinhamento com a nossa Ouvidoria da AHM e passaram a utilizar o sistema OuvidorSUS para inserir, tratar e responder demandas, bem como produzir relatórios.

Quanto aos Hospitais de Campanha, a Ouvidoria Central da AHM promoveu uma rede de relacionamento com as parceiras gestoras, inclusive de Hospitais de Campanha Estaduais. Atualmente estamos apenas com o Hospital de Campanha do Anhembi, sendo que o Hospital de Campanha Pacaembu fechou no dia 26/06/2020.