

## Relatório Ouvidoria

### Mês de Julho 2021

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação, tendo como finalidade intermediar as relações entre o usuário e o hospital, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança, sendo também um instrumento de gestão para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados, realizando atendimentos receptivos, tendo como finalidade de ouvir, relatar e encaminhar as denúncias, reclamações, sugestões e elogios aos setores, acompanhando as providências adotadas e consequentemente dando devolutiva da manifestação.

Os atendimentos são lançados no Sistema Ouvidor Online, conforme é preconizado pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e são classificados como Não protocoladas e Protocoladas.

**Não Protocoladas:** São atendimentos que não precisamos encaminhar a outra área / setor para que eles se manifestem. Normalmente são situações em que já sabemos como orientar / informar o usuário, mas temos a necessidade de registrar o atendimento.

Os atendimentos Não Protocoladas possuem classificação: Informação e Elogio de uma forma geral.

- ✓ No mês de julho tivemos 74 informações sendo 42 pessoalmente, 07 e-mails e 25 telefone. Em relação a esses atendimentos foram encaminhados conforme a necessidade do assunto.

**Manifestações Protocoladas:** São as manifestações realizadas pelos usuários na Unidade de Saúde, que acolhemos, registramos e encaminhamos aos gestores, que após serem respondidas, serão repassadas para os usuários.

Conforme consta no Manual de Indicadores de Qualidade SES, é preconizado que temos que cumprir meta mensal 80 % de resolutividade nas Solicitações, Reclamações e Denúncias Identificadas. Na ocorrência de descumprimento da meta ocorrerá desconto do valor ponderal do indicador.

As Manifestações protocoladas são classificadas da seguinte forma: denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão.

✓ Neste mês de julho houve 05 manifestações classificadas da seguinte forma:

05 reclamações: 03 e-mails e 02 pessoalmente.

### **Manifestações:**

03 Reclamações Médicas, referente a seguinte especialidade e motivo:

\* Intensivista (UTI Adulto 1): Falta de Informação

\*Intensivista (UTI Adulto 2): Falta de Informação

\*Médico Endoscopista: Postura Inadequada

02 Reclamações da Enfermagem referente ao seguinte setor e motivo:

\* Técnico de Enfermagem - Endoscopia: Postura Inadequada

\*Enfermeiro da UTI Adulto 2: Falta de Informações

Referente as manifestações que recebemos, foram encaminhadas para a diretoria técnica, diretoria administrativa, coordenadores das equipes médicas, coordenação e gerência de enfermagem, onde de acordo com as reclamações, foram realizadas ações de melhorias, nos atendimentos prestados aos usuários.

## **Pesquisa de Satisfação dos Usuários**

No mês de julho de 2021 foi realizado Pesquisa de Satisfação com os Usuários, conforme é preconizado pela Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo, temos metas mensais na realização das pesquisas.

Amostragem e Áreas envolvidas:

- Pronto Socorro: 31
- Internado: 28
- Ambulatório: Consultas: 25



Com relação as pesquisas de satisfação do mês de julho, foi encaminhado ofício de justificativa para a Secretaria da Saúde, referente a suspensão das consultas ambulatoriais, devido a pandemia de Covid-19, sendo assim neste mês não cumprimos com a meta estabelecida.

Atenciosamente,

*Luciana Lopes*

*Ouidora*

*Ouidoria / HEFM*