

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