



Governo do Estado de São Paulo
Casa Civil
Gabinete do Secretário da Casa Civil

OFÍCIO

Número de Referência: RI - 249/2022

Interessado: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Assunto: Requerimento de Informação 249/2022 - Deputada Erica Malunguinho

Ofício nº 5244/2022/SGL/CC

Ao Exmo. Senhor Deputado LUIZ FERNANDO
1º Secretário
Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Senhor Deputado,

Com fundamento no artigo 20, inciso XVI da Constituição do Estado de São Paulo, encaminho as informações prestadas pela Secretaria da Saúde em atendimento ao Requerimento acima citado, de autoria da Deputada Erica Malunguinho.

Atenciosamente,

São Paulo, 20 de julho de 2022.

Cauê Macris
Secretário de Estado
Gabinete do Secretário da Casa Civil





Governo do Estado de São Paulo
Secretaria da Saúde
GABINETE DO SECRETÁRIO - Gabinete do Secretário Executivo

OFÍCIO

Número de Referência: RI 249_2022

Interessado: SIALE - Casa Civil

Assunto: RI 249_2022 - Informações sobre denúncia de discriminação sofrida por paciente menor e genitora na Santa Casa de São Paulo

Ofício G. S. 2156/2022

Excelentíssimo Senhor

CAUÊ MACRIS

DD. Secretario Chefe da Casa Civil.

Senhor Secretário,

Confirmando o recebimento do Ofício SIALE nº 2902/2022 – SGL/CC), que encaminhou, para manifestação desta Secretaria de Estado da Saúde, o Requerimento de Informação nº 249 de 2022, de autoria da Deputada Erica Malunguinho, que solicita informações sobre denúncia de discriminação sofrida pelo paciente Lucas Pereira de Castro, menor impúbere, assim como por sua genitora Michele Pereira dos Santos, no Hospital da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.

Sobre o assunto, após consultar a Coordenadoria de Regiões de Saúde - CRS, órgão técnico desta Pasta, encaminho anexo Relatório da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo, referente ao paciente.

Envio também parecer do Núcleo Gestor de Humanização e Segurança do Paciente, deste Gabinete, que contempla as demais informações solicitadas no presente Requerimento.

Na oportunidade, renovo protestos de estima e consideração.

Classif. documental

006.01.10.003



Governo do Estado de São Paulo
Secretaria da Saúde
GABINETE DO SECRETÁRIO - Gabinete do Secretário Executivo

São Paulo, 12 de julho de 2022.

Eduardo Ribeiro Adriano
Secretário Executivo
GABINETE DO SECRETÁRIO - Gabinete do Secretário Executivo





OF/PJ/DOS/0122/2022

São Paulo, 31 de maio de 2.022

Ref./

Ofício n. 959/2022 – DRS I – CPA – EXPEDIENTE

Número de Referência: SES-EXP-2022/27284-A

Interessado: CASA CIVIL – SIALE

Assunto: Requerimento de Informação n. 249/2022 – Deputada Érica Malunguinho – ALESP. Diário Oficial do Estado de São Paulo. Caderno Legislativo, página 5.

Em atendimento aos termos do ofício expedido por determinação de V. Sas., vimos ofertar, em anexo, os relatórios médicos, assistencial e social relativos ao atendimento prestado ao paciente Davi Lucas Pereira de Castro, filho da Sra. Michele Pereira dos Santos, junto ao Hospital Central da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo no mês de abril de 2022.

Em referidos relatórios encontram-se registradas as informações pertinentes ao quadro clínico do paciente, bem como tratamento instituído e intervenções da equipe assistencial e do Serviço Social do nosocômio.

Quanto aos termos da denúncia formulada pela genitora do menor, que deu origem ao Requerimento de Informação n. 249/2022 da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, na revisão do caso não foram encontrados indícios de sonegação de informações à genitora sobre o tratamento médico instituído, assim como não se localizou qualquer indicativo de “*mal atendimento à criança*” pelas equipes envolvidas.



Ass



O teor dos relatórios ora ofertados evidencia que configurou-se durante a internação do menor uma conduta inicial da genitora refratária aos esclarecimentos prestados pelas equipes, bem como em face das condutas terapêuticas propostas para tratamento, em que pese todo o esforço empreendido para bem informá-la e a perseverança dos profissionais do serviço de saúde nesse sentido.

No entanto, em que pese essa situação inicial, foram envidados esforços no sentido de estabelecer um diálogo produtivo com a genitora do paciente, culminando com a sua concordância quanto às condutas adotadas, externando compreensão e colaboração com a equipe médica.

É preciso enfatizar o caráter plural do atendimento prestado na Santa Casa de São Paulo, que acolhe pacientes de todas as origens, indistintamente, até por ser o maior Pronto Socorro "portas abertas" da Capital, situado em região estratégica da cidade, com suas equipes preparadas para o acolhimento, inclusive e especificamente, da população de rua, que vem a se constituir em usuária frequente do nosso serviço, sem qualquer tipo de discriminação ou intolerância.

Observamos, ainda, que, durante a internação do paciente, compareceu à Ouvidoria da Santa Casa, por duas vezes, a Sra. Vera Lúcia Campos, identificada como madrinha de Davi Lucas, que atuou como intermediária da Sra. Michele Pereira dos Santos na busca de esclarecimentos sobre o tratamento médico dispensado ao menor. Em ambas as oportunidades a equipe médica foi acionada imediatamente para sanar as dúvidas da genitora do paciente, estabelecendo diálogo com a mesma (doc. da Ouvidoria em anexo).





Por outro lado, conforme relatório do Serviço Social em anexo, durante o período de internação a genitora do paciente recebeu acolhimento e realizou entrevista social, sempre buscando auxiliá-la em suas eventuais dúvidas e necessidades, sendo que não foram localizados nos registros de acompanhamento social implicações que justificassem conduta diversa do mero acompanhamento ou mesmo qualquer menção a risco de "perda da guarda" verbalizado em face da mãe da criança.

Assim, em face de todo o exposto e com base nos relatórios ora apresentados, não houve a identificação de qualquer conduta por parte dos colaboradores do nosocômio que pudesse ser objeto de censura, seja de ordem técnica quanto ao tratamento instituído, seja no que diz respeito à relação mantida com a mãe do menor, que sempre pautou-se pelo respeito e preocupação em fornecer-lhe os esclarecimentos e orientações que se faziam necessários.

Colocando-nos à disposição de Vossas Senhorias para quaisquer outros esclarecimentos, apresentamos os protestos de elevada estima e distinta consideração.


Dr. Rogerio Pecchini
DIRETOR DE OPERAÇÕES EM SAÚDE
CRM/SP - 83.165

Ilmas. Sras.

- Neide Miyako Hasegawa

Diretora Técnica de Saúde II

Centro de Planejamento e Avaliação de Saúde - CRS/DRS1/CPA

- Vânia Soares de Azevedo Tardelli

Diretora Técnica de Saúde III

Gabinete/Assistência Técnica/DRS1/GAB/ASSIST

Governo do Estado de São Paulo

Secretaria de Saúde

Centro de Planejamento e Avaliação de Saúde - CRS/DRS1/CPA





DEPARTAMENTO
DE PEDIATRIA E
PUERICULTURA

RELATÓRIO MÉDICO

NOME: DAVI LUCAS PEREIRA DE CASTRO

MÃE: MICHELE PEREIRA DOS SANTOS

PAI: WESVILLIN GOMES DE CASTRO

DATA NASCIMENTO: 30/07/2021

DATA ADMISSÃO: 04/04/2022

DATA ALTA: 20/04/2022

DAVI FOI TRAZIDO AO PRONTO ATENDIMENTO DESTE HOSPITAL EM 04/04/2022 COM A SEGUINTE HISTÓRIA:

"MÃE REFERE QUE PACIENTE APRESENTA TOSSE, CORIZA E OBSTRUÇÃO NASAL HÁ 3 DIAS ASSOCIADOS A FEBRE DIÁRIA (ATÉ 39°C, 3 EPISÓDIOS DIÁRIOS, QUE MELHORAM APÓS ADMINISTRAÇÃO DE ANTITÉRMICO).

MÃE REFERE QUE ESTAVA REALIZANDO LAVAGEM NASAL E INALAÇÃO COM SF 0,9% CERCA DE 4 VEZES POR DIA. NEGA OUTROS SINTOMAS RESPIRATÓRIOS ASSOCIADOS. NEGA OUTRAS PESSOAS COM SINTOMAS SEMELHANTES EM CASA. "NEGA EPISÓDIOS DE SIBILÂNCIA E USO DE MEDICAÇÃO INALATÓRIA PRÉVIOS."



DEPARTAMENTO
DE PEDIATRIA E
PUERICULTURA

APÓS AVALIAÇÃO PELO PEDIATRA FOI FEITA A HIPÓTESE DIAGNÓSTICA DE BRONQUIOLITE E INSUFICIÊNCIA RESPIRATÓRIA AGUDA, SOLICITADOS EXAMES, RX DE TÓRAX E INDICADA INTERNAÇÃO HOSPITALAR NA RETAGUARDA DO PRONTO SOCORRO, PELA NECESSIDADE DE OXIGENIOTERAPIA.

EM 06/04/2022 APRESENTOU PIORA DO QUADRO RESPIRATÓRIO TENDO SIDO COLOCADO EM CPAP NASAL AINDA NA RETAGUARDA E DEIXADO EM JEJUM, SOLICITADA VAGA NA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA.

EM 07/04/2022 NA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA INICIOU MONITORIZAÇÃO CARDIOVASCULAR, INTRODUIDO ANTIBIOTICOTERAPIA, INTENSIFICADA A FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA. APÓS ALGUMAS HORAS POR PIORA DO PADRÃO RESPIRATÓRIO NECESSITOU DE INTUBAÇÃO OROTRAQUEAL A QUAL FOI REALIZADA SEM INTERCORRENCIAS. APRESENTOU ESTABILIDADE CLÍNICA APÓS INTUBAÇÃO, RETORNAMOS COM DIETA POR Sonda GÁSTRICA. COLETADO PAINEL VIRAL QUE RESULTOU POSITIVO PARA VIRUS SINCIAL RESPIRATÓRIO.

NA HEMOCULTURA DO DIA 04/04/2022 ANTES DA INTERNAÇÃO NA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA, HOUVE CRESCIMENTO DE ***STREPTOCOCCUS DO GRUPO VIRIDANS***.

FICOU EM VENTILAÇÃO PULMONAR MECÂNICA DO DIA 07 AOS 11 /04/2022 COMO PRESENTOU MELHORA CLÍNICA PROGRESSIVA FOI INDICADA A EXTUBAÇÃO.

APÓS A EXTUBAÇÃO EM 11 DE ABRIL, APRESENTOU LARINGITE COM NECESSIDADE DE VENTILAÇÃO NÃO INVASIVA PARA CONTROLE DO DESCONFORTO RESPIRATÓRIO.



DEPARTAMENTO
DE PEDIATRIA E
PUERICULTURA

EM TODAS AS EVOLUÇÕES MÉDICAS EXITE A ANOTAÇÃO DE QUE AS INFORMAÇÕES SOBRE O CASO DO DAVI FORAM INFORMADAS A MÃE E TIRADAS AS DÚVIDAS, NA TENTATIVA DE QUE A MÃE CONSEGUISSE COMPREENDER TEMPORALMENTO TODA A GRAVIDADE DO CASO E TODOS OS PROCEDIMENTOS NECESSÁRIO PARA A RECUPERAÇÃO DO DAVI.

PELO QUADRO DE LARINGITE PÓS EXTUBAÇÃO PROGRAMADA BRONCOSCOPIA PARA AVALIAÇÃO DA VIA AÉREA. ESTA FORA REALIZADA EM 18 DE ABRIL, PROCEDIMENTO SEM INTERCORRENCIAS. LAUDO EM ANEXO. EXAME MOSTROU ESTENOSE SUBGLÓTICA.

REALIZADA DILATAÇÃO PELA EQUIPE DA BRONCOSCOPIA E AGENDADO RETORNO PARA REAVALIAÇÃO EM 25 DE ABRIL DE 2022.

APÓS PROCEDIMENTO FOI POSSIVEL FICAR EM AR AMBIENTE SEM NECESSIDADE DE OXIGENIOTERAPIA, RECEBEU TAMBÉM MEDICAÇÕES INALATÓRIAS PARA CONTROLE DA LARINGITE, FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA.

ALTA DA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PARA A ENFERMARIA DE RETAGUARDA PARA CONTINUIDADE DOS CUIDADOS EM 19 DE ABRIL.

NO DIA 20 DE ABRIL RECEBEU ALTA HOSPITALAR COM ORIENTAÇÃO DE RETORNAR DIA 24 PARA REINTERNAR PARA NOVA REAVALIAÇÃO DA BRONCOSCOPIA.

Dra. Regina Grigolli Cesar
Coordenadora UTI Pediátrica
CRM-SP 76161

SP 30/05/2022

João



**SANTA CASA
de São Paulo**

Pedido: 2588677

Atend.: 6550513

Paciente: DAVI LUCAS PEREIRA DE CASTRO

Sexo: M

Idade: 0a 10m 1d

Dr(a): BIANCA ZANFORLIM ZAGO

Unidade: RETA - UNIDADE DE PEDIATRIA

Setor Executante: ENDOSCOPIA

Dt. Realização: 18/04/2022

Convênio: SUS - INTERNACAO

BRONCOSCOPIA

broncoscopia

Indicação: Estenose subglote por intubação orotraqueal por Bronquiolite.

Aparelho: Broncoscópio infantil

Primeira dilatação: 18/04/2022

Sessão de dilatação: 1ª sessão

Terapêutica: Dilatação com Sonda Jackson (6,0 a 8,0)

Laringe de morfologia conservada, apresentando estruturas supra-glóticas recobertas por mucosa íntegra. A fenda glótica é ampla e ambas as pregas vocais são móveis.

Nota-se ao nível da cartilagem cricóidea estenose puntiforme, com diminuição de 80% do calibre.

Realizadas dilatações com sondas Jackson nº 6; 6,5; 7; 7,5 e 8, sem intercorrências.

À revisão, observa-se lacerações superficiais com sangramento auto limitado, sem sinais de complicações. Traquéia de calibre, direção e mucosa preservadas em toda extensão. O relevo cartilaginoso é nítido e regular.

Carina principal centrada, afilada e móvel com as incursões respiratórias, recoberta por mucosa íntegra.

CONCLUSÃO:

1. ESTENOSE DE SUBGLOTE. DILATAÇÃO.

NOTA: RETORNO AGENDADO PARA 25/04/2022.

DRA. RAÍSSA VIEIRA MALUF CRMSP 205121

DR. FABIO MARIONI CRMSP 28409

Dr(a). FABIO MARIONI
CRM: 28409

Dr(a).
CRM:



São Paulo, 27 de maio de 2022.

RELATÓRIO MÉDICO

Paciente: Davi Lucas Pereira de Castro

O paciente Davi Lucas Pereira de Castro foi admitido no Pronto Socorro Infantil da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo em 04/4/2022 com diagnóstico de bronquiolite (3º dia de sintomas). Nesta ocasião, já apresentava sinais de insuficiência respiratória, com hipoxemia (saturação de 90% em ar ambiente) e dispneia, sendo indicadas internação e medidas de suporte terapêutico. No mesmo dia, foi admitido na Retaguarda do Pronto Socorro Infantil, onde foi dada continuação ao tratamento, com registro em prontuário de que a equipe médica havia conversado com a mãe e tirado suas dúvidas.

No dia 05/4/2022, paciente evoluiu com piora do padrão respiratório e houve o registro em prontuário de postura não colaborativa da mãe do paciente com a equipe médica e de enfermagem. Entretanto, após diálogo e compreensão da mãe sobre a situação envolvendo seu filho, ela relatou em conversa com a equipe médica que estava mais calma e que seria colaborativa.

No dia 06/4/2022, houve progressão da insuficiência respiratória do paciente, com necessidade de prescrição de jejum e ventilação não invasiva. Nesse mesmo dia, foi indicada e realizada transferência para a UTI Pediátrica,



devido a probabilidade de necessidade de suporte ventilatório invasivo durante evolução.

Após admissão na UTI Pediátrica, paciente evoluiu com necessidade de intubação e permaneceu intubado sob ventilação mecânica no período de 07/4 a 11/4/2022. Durante esse período, recebeu antibioticoterapia, sedação, analgesia e outras medicações para complementação do tratamento. Após extubação, o paciente manteve quadro de estridor laríngeo refratário ao tratamento clínico, sendo indicada broncoscopia em 18/4/2022. Davi Lucas realizou a broncoscopia nessa data.

A broncoscopia evidenciou cartilagem cricóidea com estenose pultiforme, com diminuição de 80% do calibre. Foram realizadas dilatações com sondas apropriadas, sem intercorrências. Na revisão, foram observadas lacerações superficiais com sangramento autolimitado, sem sinais de complicações. Nessa avaliação, foi orientado retorno em 25/4/2022. Ainda na UTI Pediátrica, há registro em prontuário de que após avaliação e discussão conjunto das equipes da Otorrinolaringologia e Broncoscopia, "mãe compreende orientações, nega dúvidas e compreende gravidade do caso, possibilidade de formação de estenose subglótica inerente ao processo de intubação orotraqueal, necessária para melhora do quadro de bronquiólite".

No dia 19/4/2022, devido a melhora clínica, paciente teve alta da UTI Pediátrica e foi transferido para a Retaguarda no período da tarde.

Na manhã do dia 20/4/2022, paciente mantinha curva de melhora, acompanhado pela sua mãe. Foram tomadas condutas de progressão de



DEPARTAMENTO
DE PEDIATRIA E
PUERICULTURA

tratamento, retirada de sonda, transição de dieta para via oral e transição de medicações, programando o paciente para alta hospitalar. Nesse momento, a mãe mostrou-se concordante com as condutas, compreensiva e cooperativa com a equipe médica. Após diálogo com a mãe e concordância dela, optado por alta hospitalar com manutenção de tratamento por via oral, com realização de laudo de pré-AIH (pré admissão intra hospitalar para internação em 24/4/2022 para realização de broncoscopia em 25/4/2022).

Conforme programação, o paciente retornou em 24/4/2022, foi internado eletivamente na enfermaria, com exame físico normal, para realização da broncoscopia previamente programada.

Dra. Luciana Andrea Digieri Chicuto

Médica chefe da Retaguarda do Pronto Socorro Infantil da ISCMSP



Gerência de
Enfermagem

São Paulo, 31 de Maio de 2022.

A genitora, do menor Davi Lucas Pereira dos Santos, Sra Michele Pereira dos Santos relata algumas queixas quanto seu atendimento na instituição. O menor esteve internado (deu entrada em 04/4) na instituição devido bronquiolite e recebeu alta em 24/4 com orientação de retorno (25/4 para realização de broncoscopia). Em 16/5 passou no PS ORT e foi solicitada nova internação devido quadro de laringite/reestenose subglótica (?) e foi submetido a nova broncoscopia, porem em 17/5 a genitora evadiu com o menor. Após apurações quanto ao atendimento durante as internações, constatou se que foram realizados esforços, constantes, em estabelecer um dialogo produtivo com a genitora com o objetivo de esclarecimento dos cuidados prestados (medicações entre outros procedimentos) bem como as rotinas da instituição frente ao tratamento do menor. Colaboradores relatam que quando Sra Michele solicitava ou questionava algo era prontamente orientada e acolhida e quando havia necessidade de uma avaliação medica , solicitava e o mesmo era atendido. Todos os atendimentos propostos e realizados eram sempre explicados de forma clara garantindo um atendimento igualitário.

A disposição para maiores informações.

Aparecida Rosangela Milanesi
Gerente de Enfermagem





São Paulo, 27 de maio de 2022.

À
PROCURADORIA JURÍDICA

Em atenção à solicitação de esclarecimentos a respeito do atendimento prestado relacionado ao paciente **DAVI LUCAS PEREIRA DE CASTRO e sua genitora Sra MICHELE PEREIRA DOS SANTOS**, após apuração prévia, seguem informações no tocante à citação do *Serviço Social*:

- Michele Pereira dos Santos admitida no Pronto Socorro de Ginecologia e Obstetrícia desta Santa Casa de Misericórdia de São Paulo no dia 30/07/2021. Deu à luz ao recém-nascido que recebeu o nome Davi Lucas Pereira de Castro.
- Na ocasião foi realizado acolhimento e entrevista social com Michele, conforme relatório social anexo.
- Mãe e recém-nascido receberam alta hospitalar em 02/08/2021.
- Em 04/04/2022 a criança foi admitida no Pronto Socorro Infantil desta Santa Casa e permaneceu internado.
- Durante esta internação, a genitora recebeu acolhimento e entrevista social, reafirmando as informações fornecidas anteriormente.
- Mantido acompanhamento social por situação de vulnerabilidade social da família, contudo não foram identificadas implicações sociais e menção de "perda de guarda", conforme descrito em relato da manifestante.
- A criança recebeu alta hospitalar em 20/04/2022 e mantém frequência de atendimentos em nosso serviço após esta data.
- O Serviço Social segue em monitoramento da criança, através da programação de acompanhamento ambulatorial.
- É importante esclarecer que entre os procedimentos preconizados pelo Serviço Social desta Santa Casa para a realização do atendimento, estão contemplados acolher o paciente e/ou sua família, conhecer a sua história, entender o contexto e construir em conjunto formas de

superação deste quadro, além de articulação de recursos socioassistenciais e encaminhamentos devidos, objetivando o cuidado compartilhado em rede.

- Cabe destacar o envolvimento da equipe multiprofissional desta Santa Casa em ações realizadas com o objetivo de atender integralmente as mulheres vulneráveis e recém-nascidos:

REUNIÕES SEMANAIS

No primeiro semestre de 2018 iniciou-se no Departamento de Ginecologia e Obstetrícia a realização de encontros semanais com a equipe multidisciplinar.

A reunião é liderada pelo Serviço Social da unidade que apresenta os casos para discussão multiprofissional com o objetivo de atendimento integral às pacientes e recém-nascidos e, por meio da integração do trabalho em rede, visando a garantia de direitos, desospitalização segura e qualificada através da articulação de recursos socioassistenciais disponíveis no território.

Estão presentes neste grupo as seguintes categorias profissionais: Assistente Social, Enfermagem, Médico e Centro Integrado de Humanização.

REUNIÕES MENSAIS

No primeiro semestre de 2018 iniciou-se a realização de encontros intersetoriais mensais para oportunidades de antecipar propostas de cuidados às mulheres gestantes em situação de rua e os recém-nascidos. Considerando que esta população possui em sua maioria, os vínculos familiares rompidos ou fragilizados e a ausência de moradia convencional regular, a atuação intersetorial precoce contribui na elaboração e implementação de ações específicas para o processo de internação hospitalar e desospitalização segura e qualificada, através de estratégias de articulação da rede socioassistencial para a garantia de direitos no cuidado desta população.

Estão presentes neste grupo os seguintes representantes de rede intersetorial: profissionais da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo (Assistente Social, Médico, Gestor Administrativo, Enfermagem e Centro Integrado de Humanização), Interlocutores do Consultório na Rua (Supervisão Técnica de Saúde), Articuladores de Humanização da Secretaria Estadual de Saúde, Centro de Atenção Psicossocial, Projeto Redenção nas Ruas e Defensoria Pública.

PROGRAMAÇÃO

Seguindo cronograma deste Grupo de Trabalho, em 02/06/2022 a Santa Casa realizará um evento com o tema "A gestante em situação de rua e seus bebês". O espaço ocorrerá no modelo "roda de conversa" e algumas gestantes serão acolhidas pelos profissionais representantes do Grupo de Trabalho Intersetorial mencionado acima, a fim de desmistificar rótulos e viabilizar uma escuta qualificada às demandas apresentadas, oportunizando melhorias de processos.

Renata A. R. Pita
CRÉSS 03221/SP
Supervisora de Serviço
Social Médico



Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo.

Sistema Ouvidor SES/SP On Line.

Protocolo 522.372 Classificação: Reclamação

Unidade: Santa Casa de São Paulo

Endereço: Rua Cesário Mota Junior 112

Bairro: Vila Buarque

Cidade: 36

E-mail: ouvidoria@santacasasp.org.br

Contato: (11)2176-7000 Ramal 5411/7048

Horário de Atendimento:

3ª feira à 6ª feira das 7 às 16 horas

Nome: DAVI LUCAS PEREIRA DE CASTRO

Data do Nascimento: 30/07/2021

Endereço: Avenida Duque de Caxias, 617

Bairro: Campos Elíseos

Cidade: São Paulo

Contato: 11975513602 **E-mail:** ouvidoria@santacasasp.org.br

Documento: 4 CPF: Cartão SUS: 704008383979166

DADOS DA MANIFESTAÇÃO: Motivo Gestão Tipo Pessoal Área envolvida SANTA CASA DE SÃO PAULO/PEDIATRIA

Manifestação na íntegra data 07/04/2022 inserido por: Catia Regina Vieger Silva

A Sra. Vera Lucia (madrinha) do paciente vem através da Ouvidoria reclamar da conduta da Dra. Marcia e Dra. Roberta em relação ao atendimento a mãe e acompanhamento do Davi Lucas (manifestação anexa). REG 2401670 MV 3102715

Manifestação Ouvidoria data 07/04/2022 inserido por: Catia Regina Vieger Silva data do lançamento 07/04/2022

A Sra. Vera Lucia (madrinha) do paciente vem através da Ouvidoria reclamar da conduta da Dra. Marcia e Dra. Roberta em relação ao atendimento a mãe e acompanhamento do Davi Lucas (manifestação anexa). REG 2401670 MV 3102715

Resposta da área: data resposta 31/05/2022 12:03:00

Diante da manifestação registrada pela Sra Vera Lúcia, equipe médica foi acionada para esclarecimento das condutas e tratamento do Davi Lucas diretamente à Sra Michele, onde foram explicados todas as indicações e riscos inerentes aos procedimentos realizados.

Parecer final: data 31/05/2022 12:07:00 inserido por: Catia Regina Vieger Silva

Após o registro da manifestação, Sra Vera Lúcia procurou novamente à Ouvidoria intercedendo pela mãe da criança em 18/04/2022. Segundo a manifestante, a criança teria ido realizar um procedimento e que a mãe não teria informações sobre o ocorrido. A equipe médica mais uma vez foi acionada para conversar com a Sra Michele à respeito dos procedimentos realizados.



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO GESTOR DE HUMANIZAÇÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE
Av. Dr. Enéas Carvalho de Aguiar, 188 - 7º andar - Sala 705 – São Paulo – SP
Telefone: (11) 3066-8022

Ofício nº. 059/2022/NGHSP

São Paulo, 07 de julho de 2022.

Assunto: Resposta ao *Requerimento de Informação Nº 249, DE 2022*

(D.O. DE 19/04/2022 – PÁG. 5)

Prezados,

Eu, Vanderlei Camargo Freitas, Assessor Técnico de Gabinete, estou na Coordenação do *Núcleo Gestor de Humanização e Segurança do Paciente*, grupo técnico vinculado ao Gabinete do Secretário de Estado da Saúde responsável pela implantação e disseminação da **Política Estadual de Humanização (PEH)** nas unidades de saúde de administração direta/SES e instituições filantrópicas de saúde no estado de São Paulo, bem como nas unidades de saúde municipais que manifestem o interesse em implantar as diretrizes e dispositivos da PEH. A Humanização é um princípio ético e político orientador da atenção e da gestão em saúde. Baseia-se em diálogo, participação responsável e respeito ao outro - atitudes reguladoras das relações entre os agentes de saúde e os usuários, entre os profissionais entre si e entre a instituição, a rede de saúde e a comunidade.

A partir das questões enviadas pela Exma. Sra. Deputada Erica Malunguinho, faço um descritivo das diretrizes e ações, baseadas na Política Estadual de Humanização, que norteiam as ações da secretaria de estado da saúde na produção cuidado de seus usuários e estão relacionadas à intercorrência relatada.



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO GESTOR DE HUMANIZAÇÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE
Av. Dr. Enéas Carvalho de Aguiar, 188 - 7º andar - Sala 705 – São Paulo – SP
Telefone: (11) 3066-8022

a) A Secretaria construiu um protocolo para atendimento de pessoas em situação de rua e repassou para os hospitais e unidades de atendimento de saúde no Estado? Se sim, existe um fluxo de acompanhamento para aferir se o protocolo está sendo devidamente seguido? Por favor juntar documentação que ateste o alegado.

A secretaria municipal de saúde de São Paulo desenvolve um trabalho assistencial chamado Consultórios na Rua formados por equipes multidisciplinares que prestam serviços de atenção integral à saúde da população em situação de rua da Cidade, "in loco", ou seja, indo em busca de quem precisa de atendimento.

Os Consultórios têm como missão construir e implementar uma política pública Intersecretarial e intersetorial alinhada às necessidades específicas da população em situação de rua, visando acolher o indivíduo na sua integralidade, segundo dois objetivos principais:

- Abordar, acolher e inserir no Sistema Único de Saúde pessoas em situação de rua e em alta vulnerabilidade, oferecendo promoção, prevenção, tratamento, recuperação e manutenção da saúde
- Atuar frente aos diferentes problemas e necessidades de saúde da população em situação de rua, inclusive na busca ativa aos usuários de álcool, crack e outras drogas.

Atualmente, há 16 equipes dos Consultórios na Rua atuando no centro da Cidade e outras 8 equipes estão em fase de implementação nas regiões da Lapa, Pinheiros, Barra Funda, Brás, Pari e Mooca. Cada equipe é constituída por um médico, três profissionais de nível superior (psicólogo, enfermeiro e assistente social), três profissionais de nível médio (agente social e auxiliar de enfermagem) e seis agentes comunitários de saúde.

As ações dos Consultórios na Rua são compartilhadas e integradas às das UBSs, dos CAPS, dos Serviços de Urgência e Emergência e de outros pontos de atenção, inclusive estaduais, buscando garantir o cuidado compartilhado e em rede.



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO GESTOR DE HUMANIZAÇÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE
Av. Dr. Enéas Carvalho de Aguiar, 188 - 7º andar - Sala 705 – São Paulo – SP
Telefone: (11) 3066-8022

b) A Secretaria, realiza formações periódicas com as equipes multidisciplinares nos hospitais e unidades de atendimento de saúde no Estado sobre o atendimento de pessoas em situação de rua? Peça que anexe a documentação que atesta o alegado.

A secretaria de estado da saúde por meio do programa de apoiadores (Articuladores de Humanização) busca qualificar os modelos de gestão e assistência das unidades estaduais e filantrópicas, visando fortalecer os fundamentos e princípios ético e político orientadores da atenção e da gestão em saúde, que norteiam as práticas de saúde no SUS.

- Reconhecendo os gestores, trabalhadores e usuários como sujeitos ativos e protagonistas das ações de saúde.
- Apostando na indissociabilidade entre os modos de produzir saúde e os modos de gerir os processos de trabalho, entre atenção e gestão, entre clínica e política.
- Tendo como objetivo provocar inovações nas práticas gerenciais e nas práticas de produção de saúde, propondo para os diferentes coletivos/equipes implicados nestas práticas o desafio de superar limites e experimentar novas formas de organização dos serviços e novos modos de produção.
- Operando com o princípio da transversalidade, lançando mão de ferramentas e dispositivos para consolidar redes, vínculos e a corresponsabilização entre usuários, trabalhadores e gestores.
- Direcionando estratégias e métodos de articulação de ações, saberes e sujeitos buscando potencializar e garantir uma atenção integral e resolutiva.

O trabalho de qualificação das equipes é produzido e sustentado de maneira contínua e sistemática, no cotidiano das instituições.

Dentre as principais diretrizes, que orientam o trabalho dos apoiadores, destaca-se o Acolhimento. O *Acolhimento* entendido como um princípio ético, estético e político orientador da atenção e da gestão em saúde, se destaca como uma das principais diretrizes da Política Estadual de Humanização. Pois ancora em sua construção, implantação e sustentação, primícias fundamentais ao próprio entendimento conceitual proposto de humanização.



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO GESTOR DE HUMANIZAÇÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE
Av. Dr. Enéas Carvalho de Aguiar, 188 - 7º andar - Sala 705 – São Paulo – SP
Telefone: (11) 3066-8022

- Princípio **Ético**, no que se refere ao compromisso com o reconhecimento do outro, na atitude de acolhê-lo em suas diferenças, suas dores, seus modos de viver, sentir e estar na vida, no processo de atenção e cuidado. Não variando a qualidade segundo as características pessoais, tais como gênero, etnia, localização geográfica ou condição socioeconômica. Que nos implica a buscar uma escuta do usuário para além do binômio queixa e conduta, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na corresponsabilização pela resolução, com ativação de redes para o compartilhamento de saberes.
- Princípio **Estético** porque traz para as relações e os encontros do dia a dia a importância da invenção de estratégias que contribuem para a atenção e o cuidado.
- Princípio **Político** porque implica o compromisso coletivo de envolver-se neste processo.

Os princípios citados, que orientam os processos de acolhimento, são abordados continuamente junto às equipes assistenciais e gerenciais das unidades de saúde, compondo inclusive os planos de trabalho. A continuidade se faz necessária devido à complexidade que permeia a implantação destes princípios no cotidiano assistencial, bem como na cultura institucional das unidades.

c) Alguma campanha institucional foi realizada pela Secretaria sobre a garantia do atendimento humanizado de pessoas em situação de rua? Peço que anexe a documentação que atesta o alegado.

Não há uma campanha específica desenvolvida pela secretaria de estado da saúde dirigida à produção do cuidado junto à população de rua, mas sim, há um trabalho de qualificação desenvolvido por equipes técnicas desta secretaria para qualificar o acolhimento das populações vulneráveis nos serviços de saúde, buscando garantir um cuidado que respeite e reconheça as características pessoais, tais como gênero, etnia, localização geográfica ou condição socioeconômica.



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO GESTOR DE HUMANIZAÇÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE
Av. Dr. Enéas Carvalho de Aguiar, 188 - 7º andar - Sala 705 – São Paulo – SP
Telefone: (11) 3066-8022

d) No caso da ocorrência de negligência ou discriminação contra pessoas em situação de rua nos hospitais e unidades de atendimento de saúde no Estado, qual é o protocolo adotado pela Secretaria? Existe algum processo interno de sindicância? Peço que anexe a documentação que atesta o alegado.

Todas as unidades de saúde de gestão estadual têm constituído o Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), um espaço de encontro de pessoas interessadas em discutir as dificuldades e potencialidades do trabalho, compartilhar o cotidiano, acolher e debater as diferenças. Buscando por meio do diálogo, da análise e da negociação, propostas que permitam, de fato, melhorias nos processos de trabalho e na qualidade da produção de saúde, legitimadas por gestores e trabalhadores.

Todas as ocorrências relacionadas à gestão e ao cuidado dos usuários, independente do perfil, podem e devem ser abordadas no Grupo de Trabalho de Humanização, visando analisar e qualificar, com a participação dos trabalhadores, os processos de trabalho relacionados à intercorrência.

As unidades de saúde dispõem de espaços destinados à discussão, análise e qualificação dos processos de trabalho relacionados à assistência e gestão, como a Comissão de Qualidade, Comissão de Ética e o Núcleo de Segurança do Paciente.

g) Qual o tratamento que foi indicado ao paciente em questão? Peço que anexe a documentação que atesta o alegado.

Segue em anexo ao processo o relatório de atendimento da equipe da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.

Segue em anexo a apresentação de um trabalho que vêm sendo desenvolvido na região central de São Paulo destinado a acolher mulheres em situação de vulnerabilidade: **Grupo de Trabalho de Mulheres e Bebês em Situação de Vulnerabilidade na Região Centro do Município de São Paulo**. No desenvolvimento deste trabalho encontram-se trabalhadores do estado e do município de São Paulo, contando ainda com a participação ativa da equipe de Ginecologia e Obstetrícia da Maternidade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo.



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO GESTOR DE HUMANIZAÇÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE
Av. Dr. Enéas Carvalho de Aguiar, 188 - 7º andar - Sala 705 – São Paulo – SP
Telefone: (11) 3066-8022

Segue e, anexo o manual de orientação utilizado no apoio às unidades para qualificação dos processos de cuidado/assistência e gestão.

Coloco-me a disposição para maiores esclarecimentos relacionados aos trabalhos mencionados.

Atenciosamente,

Assinatura manuscrita de Vanderlei Camargo Freitas, feita com uma caneta escura, sobreposta ao texto impresso.

Vanderlei Camargo Freitas
Assessor Técnico de Gabinete
Coordenador do Núcleo Gestor de Humanização e Segurança do Paciente

Vanderlei Camargo Freitas
Assessor Téc. de Gabinete
Núcleo Téc. de Humanização