

Palácio dos Bandeirantes

Av. Morumbi, 4.500 - Morumbi - CEP 05698-900 - Fone: 3745-3344

Nº 204 – DOE – 23/10/21 – seção 1 – p.67

Saúde

GABINETE DO SECRETÁRIO

Resolução SS-161, de 22-10-2021

Institui Grupo de Trabalho de Gestão de Qualidade e Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e dá providências correlatas.

O Secretário Estadual de Saúde, considerando:

- \> Que as ações e serviços públicos em saúde, bem como os serviços privados e conveniados integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS), obedecem aos princípios e diretrizes previstos no art. 7º da Lei Federal nº 8080/90;
- \> Que a informação sobre a própria saúde é um direito da população assistida pelo SUS, previsto no art. 7º, inciso V da Lei Federal nº 8080/90;
- \> O princípio da informação sobre o potencial dos serviços de saúde e sua utilização pelo usuário, previsto no art. 7º, inciso VI da Lei Federal nº 8080/90;
- \> O princípio da participação da comunidade na formulação, implementação, monitoramento e avaliação das políticas de saúde, previsto no art. 7º, inciso VIII da Lei Federal nº 8080/90;
- \> O Decreto Federal nº 7.508, de 28-06-2011, que dispõe sobre a organização do Sistema Único de Saúde e estabelece a apuração permanente das necessidades e interesses de seus usuários, bem como a avaliação e suas ações e serviços de saúde;
- \> Os direitos básicos do usuário à informação, qualidade na prestação do serviço e seu controle adequado, previstos no art. 3º, incisos I, II e III, previstos na Lei Estadual nº 10.294, de 20-04-1999;
- \> A regulamentação da atividade das Ouvidorias pelo Decreto Estadual nº 60.399, de 29-04-2014;
- \> A Proposta de adesão do Serviço de Ouvidoria Central da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo ao Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS, visando a melhoria da qualidade de Ouvidorias do SUS no Brasil demandada pelo Ministério da Saúde, através de sua Diretoria de Integridade – DINTEG e operacionalizada pela Coordenação Geral de Ouvidorias do SUS – CGOUV, com a parceria técnica do Departamento de Ciências Sociais – DCS da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca – ENSP da Fundação Osvaldo Cruz – FIOCRUZ;

Resolve:

Artigo 1º - Instituir Grupo de Trabalho para a Gestão de Qualidade e Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS, no âmbito da Secretaria Estadual de Saúde, em consonância ao Processo de Adesão e Acreditação, Anexo, que fica fazendo parte integrante da presente Resolução.

Artigo 2º - O Grupo de Trabalho ora constituído será composto pelos seguintes representantes, sob a coordenação da primeira indicada:

- I. Patricia Camargo Ferreira, RG 22.685.708-6, Ouvidora Geral do SUS do Estado de São Paulo.
- II. Cássia Marinho Tubone, RG 7.899.509-7, da Coordenadoria de Regiões de Saúde - CRS.
- III. Catarina Matulovic Berges, RG 9.017.068-4, da Coordenadoria de Planejamento de Saúde – CPS.
- IV. Cibele Maria da Silva, RG 13.209.660-2, da Coordenadoria de Serviços de Saúde – CSS.
- V. Cristina Rossi de Almeida Alonso, RG 26.855.789-5, da Coordenadoria de Recursos Humanos – CRH.
- VI. Jumara Andriana Rodrigues Silva, RG 22.280.815-9, da Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde – CGCSS.
- VII. Junji Miller Fukuyama, RG 23.474.516-2, da Coordenadoria de Recursos Humanos – CRH.
- VIII. Luis Carlos Pereira da Silva, RG 52.963.703-0, da Descentralização - Ouvidoria/SES.
- IX. Marcelo Nascimento de Araújo, RG 22.150.354-7, do Gabinete do Secretário.
- X. Selma Regina da Silva Zampolli, RG 24.908.485-5, do Monitoramento – Ouvidoria/SES.
- XI. Tania Maria de Souza Paula, RG 17.846.444-2, do Atendimento – Ouvidoria/SES.
- XII. Vanderlei Camargo Freitas, RG 17.838.228-0, da Humanização / SES.

Artigo 3º - O Grupo de Trabalho a que se reporta o caput do artigo 1º terá as seguintes atribuições:

* estudar e desenvolver o processo de Gestão de Qualidade e Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS.

- * Realizar estudo e entendimento dos 68 padrões de referência/requisitos que fazem parte dos documentos de base do Sistema de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS.
- * Propor plano de engajamento para o desenvolvimento de processo de autoavaliação visando o caminho de qualidade nos processos da Ouvidoria Central SES/SP.
- * Proceder à autoavaliação, produzindo, a partir desta, um plano de ação tendo como meta o atingimento dos requisitos exigidos para a acreditação
- * Elaborar relatório consolidado do processo de autoavaliação.
- * Organizar a documentação comprobatória e de evidências sobre o atingimento dos padrões de referência.
- * Participar na etapa de avaliação externa no que couber.

Artigo 4º - Fica estipulado o prazo de 12 (doze) meses para cumprimento do disposto na presente Resolução, podendo ser prorrogado até a conclusão do processo de Acreditação.

Artigo 5º - As funções dos representantes designados como membros do GT serão exercidas sem prejuízo de suas atividades, não sendo remuneradas, porém, serão consideradas de relevante serviço público.

Artigo 6º - O Grupo de Trabalho instituído se reunirá periodicamente conforme a necessidade de cada etapa do trabalho a ser desenvolvido, distribuídas em reuniões e atividades pertinentes ao processo de acreditação.

Artigo 7º - Ficam os membros do referido Grupo de Trabalho desde já, convocados a comparecer à totalidade das reuniões, competindo à Ouvidoria Central da SES comunicar, por e-mail, o calendário de reuniões, com data, horário e local.

Artigo 8º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO

(a que se reporta a Resolução SS-161, DE 22 DE OUTUBRO DE 2021)

INSTRUMENTO DE PROCESSO DE ADESÃO E ACREDITAÇÃO INTRODUÇÃO

A Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo – SES/SP, por meio da Ouvidoria Central da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo se compromete em participar do processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS.

O processo de Acreditação será desenvolvido em dois sentidos cíclicos:

1. Adesão aos padrões de referência do Sistema Nacional de Acreditação Institucional e
2. Engajamento pelo desenvolvimento de processo de autoavaliação para tomada de decisão de caminho de qualidade.

Este, em face da problematização de sua prática frente aos padrões, argumentos e dimensões da qualidade do trabalho de ouvidoria e demanda por acreditação. Ciclo sistematicamente renovável como cultura institucional. Este documento explicita as formas de relação mútua entre a Agência de Acreditação Institucional em formação, conduzida a modo de transição pela FIOCRUZ, e a Ouvidoria Central da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo.

DO OBJETO:

O presente instrumento tem por objeto a experimentação de gestão coletiva de qualidade por meio do processo de Acreditação Institucional da Ouvidoria Central da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, em conjunto com a Agência de Acreditação Institucional em construção.

DAS RESPONSABILIDADES COMUNS:

- * Produzir entendimentos, formalizar e pactuar agenda de gestão da acreditação na Ouvidoria Central da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo;
- * Dialogar de forma a explicitar o processo de gestão coletiva de qualidade pela noção de autoavaliação para tomada de decisão de qualidade;
- * Cuidar das datas acordadas em face da operacionalização do projeto;

DAS RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA

Desenvolver caminho de melhoria de qualidade a partir dos processos e resultados da Acreditação Institucional, na medida em que se fortalece cultura de autoavaliação para a tomada de decisão. Considera-se nesta experimentação:

- * Definir Grupo de Gestão da Qualidade e suas atribuições, por meio de portaria;
- * Auto avaliar e construir caminhos de qualidade em face a padrões de referência;
- * Apresentar para Agência em construção relatório de autoavaliação e demandar avaliação externa-acreditação, com base na agenda que consta no item 2;
- * Assegurar apoio técnico e material para o desenvolvimento das atividades de autoavaliação e avaliação externa.

DAS RESPONSABILIDADES DA AGÊNCIA EM CONSTRUÇÃO

- * Designar equipe de apoio que acompanhará o processo junto à Ouvidoria Central da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo;

- * Pactuar agenda de visita dos avaliadores externos para os procedimentos de acreditação;
- * Assegurar apoio técnico e material à equipe responsável pela avaliação externa e comitê de acreditação;
- * Acompanhar e avaliar o desenvolvimento do plano de gestão da melhoria da qualidade do Serviço de Ouvidoria Central da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo;
- * Emitir certificado de Acreditação.

DOS PRAZOS

O prazo máximo para realização do processo de acreditação é de 12 meses, a partir da publicação desta Resolução, prorrogáveis por mais 12 meses. Significa realizar autoavaliação e demandar acreditação.

DO SIGILO, CONFIDENCIALIDADE

A agência em construção assume que todas as informações e dados coletados durante o processo de acreditação são sigilosos.