

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO.
Endereço: Rua Alves Maldonado, 128 - Vila Nhocuné - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 39p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Armando Luis Palmieri

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO

Diretoria Técnica

Márcia Tapigliani Baptista

Ouvidor

Paula Aparecida Pereira

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	31
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	33
15. Glossário	35
16. Siglário	36
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	38
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	39

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio, localizado na Zona Leste de São Paulo, precisamente no bairro de Artur Alvim – Vila Nhocuné, foi inaugurado em 20 de novembro de 1990 e ainda com funcionamento parcial, foi totalizado em meados de 1991 com complementação do quadro de funcionários e equipamentos.

O Hospital foi batizado de Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio em homenagem ao ilustríssimo morador da região, Dr. Alexandre Zaio, médico da região, nascido em 03 de dezembro de 1926, em São Paulo Capital.

Filho de imigrantes Libaneses, aos cinco anos de idade, mudou-se com a família para a Vila Aricanduva, na região da Penha, onde viveu parte de sua infância e adolescência. Após morar na Vila Guilhermina por cinco anos, mudou-se para Cidade Patriarca, um novo bairro que estava se formando na Zona Leste e lá continuou trabalhando, onde após alguns anos decidiu realizar seu grande sonho, voltar a estudar Medicina.

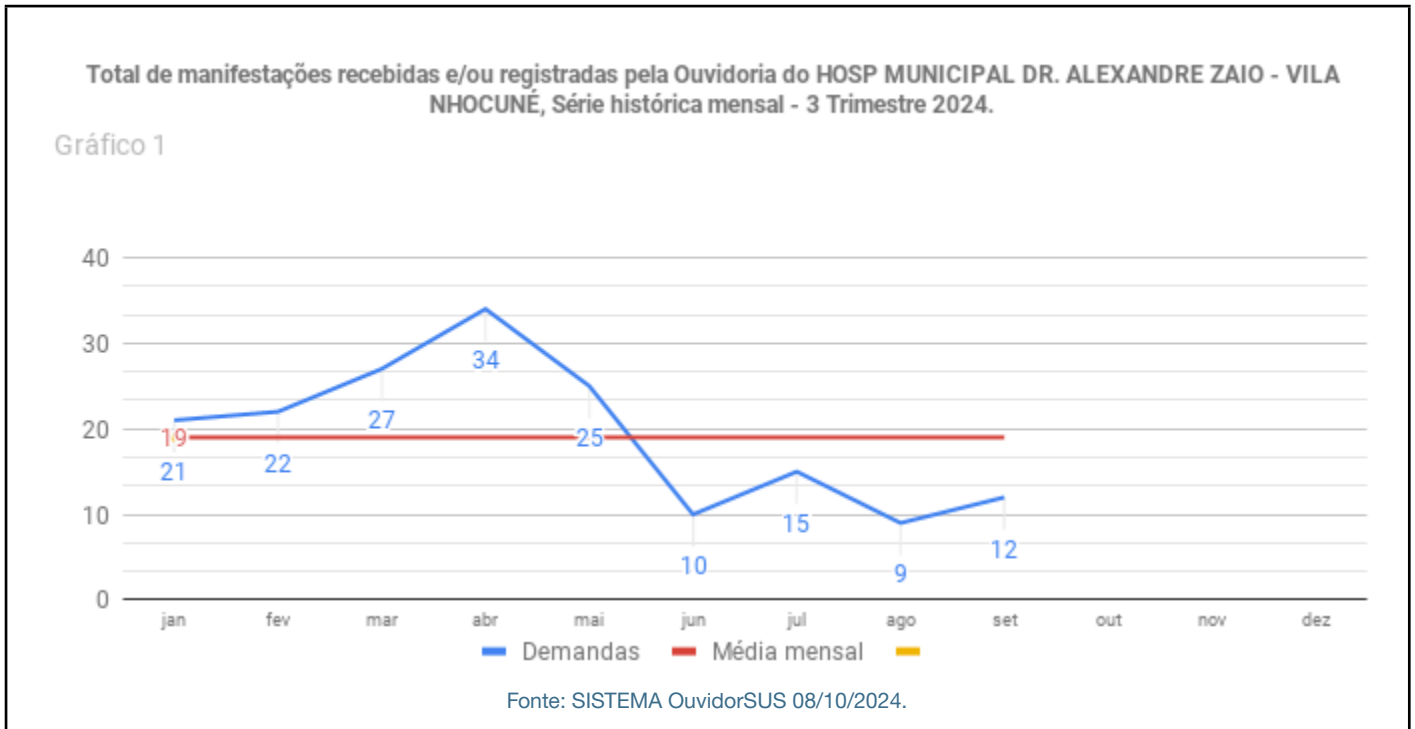
O Dr. Alexandre Zaio fez importante trabalho social de conscientização aos jovens sobre a preservação da natureza e a importância de complementar seus estudos, além de sua participação ativa na Sociedade Amigos do Bairro. Hoje o Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio é um dos hospitais que compõem a rede de unidades disponíveis para a população da Zona Leste e, neste momento, conta com um atendimento médio em seu Pronto Socorro de 12.250 pacientes ao mês, em média, disponibilizando exames e acompanhamento médico para pacientes que necessitam de atendimento de urgência.

Sendo um hospital de categoria terciária, disponibiliza também Cirurgias Ginecológicas e Cirurgias Gerais de pequeno porte, atingindo em média um número de 210 cirurgias/mês, atendendo assim às necessidades de grande parte da população da Região.

2. Panorama Geral do período

Durante o 3º trimestre do ano de 2024, observamos que nossos atendimentos em Ouvidoria mantiveram-se em baixa, com uma média de 12 demandas por mês. Sendo que durante o mês de agosto/2024, o número de demandas foi menor, com demandas relativas à demora no atendimento, demora de ambulância para transferência, falta de vagas em leitos de UTI e má conduta da equipe de trabalho, envolvendo todas as categorias, com destaque à equipe assistencial.

3. Número de manifestações – Série histórica

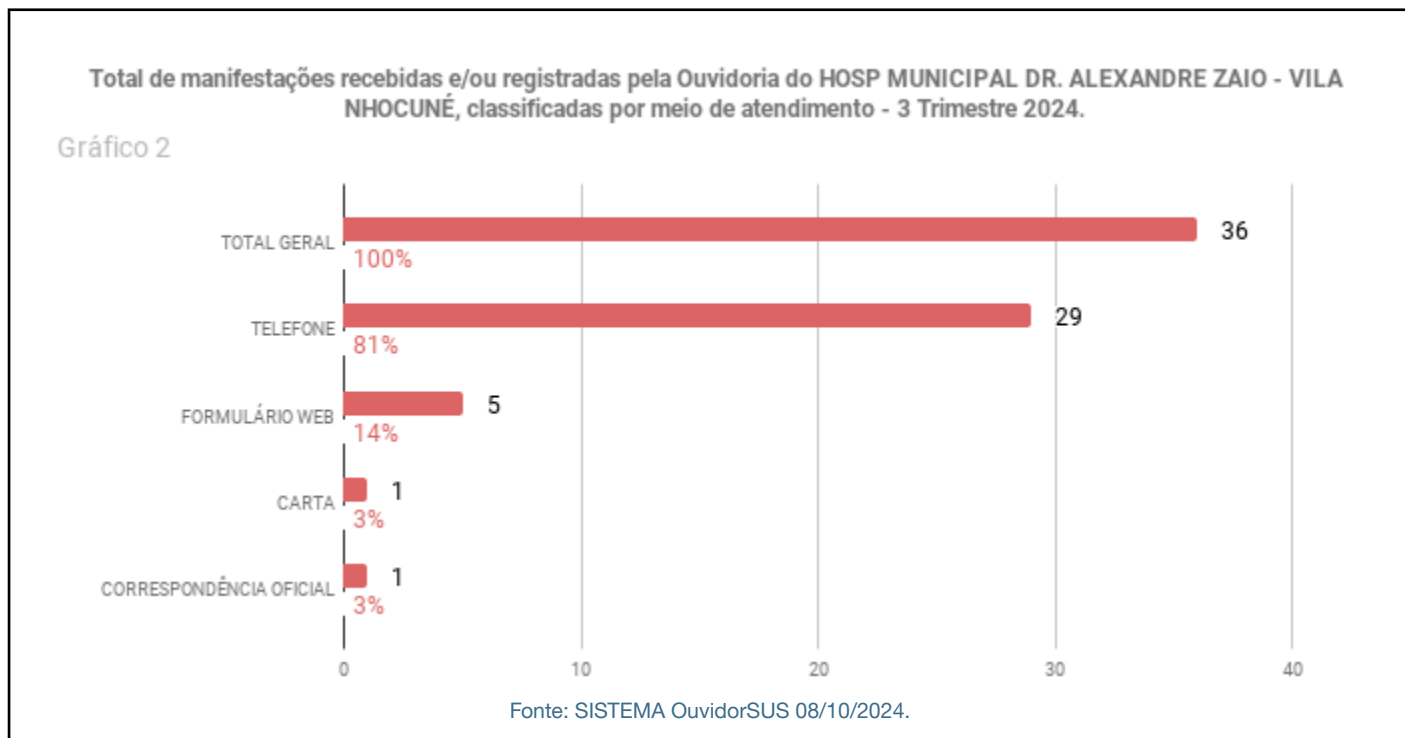


Em comparação aos dois primeiros trimestres de 2024, onde obtivemos um aumento no número de atendimentos, devido à epidemia de Dengue, notamos que no decorrer dos meses seguintes o número de atendimentos manteve-se praticamente inalterado, demonstrando o verdadeiro perfil de atendimentos da Unidade.

Como nossa Unidade é de pequeno porte, temos dificuldade com os atendimentos quando estes se elevam, pois o quadro de funcionários assistenciais é limitado. Neste contexto de classificação de demandas, percebemos que a questão de transporte/transferência gera grande descontentamento aos munícipes, pois dependemos de um serviço terceirizado, que muitas vezes não contempla nossa necessidade de urgência, gerando demora no atendimento, principalmente quando dependemos de uma avaliação médica em alguma especialidade específica.

Os retornos médicos de urgência dependem de resultados de exames que, devido à alta demanda, também possuem um prazo para conclusão e avaliando de forma abrangente, consideramos que nosso atendimento é satisfatório, pois apenas alguns casos pontuais, em comparação com o volume que atendemos, gera algum tipo de descontentamento.

4. Meios de atendimento



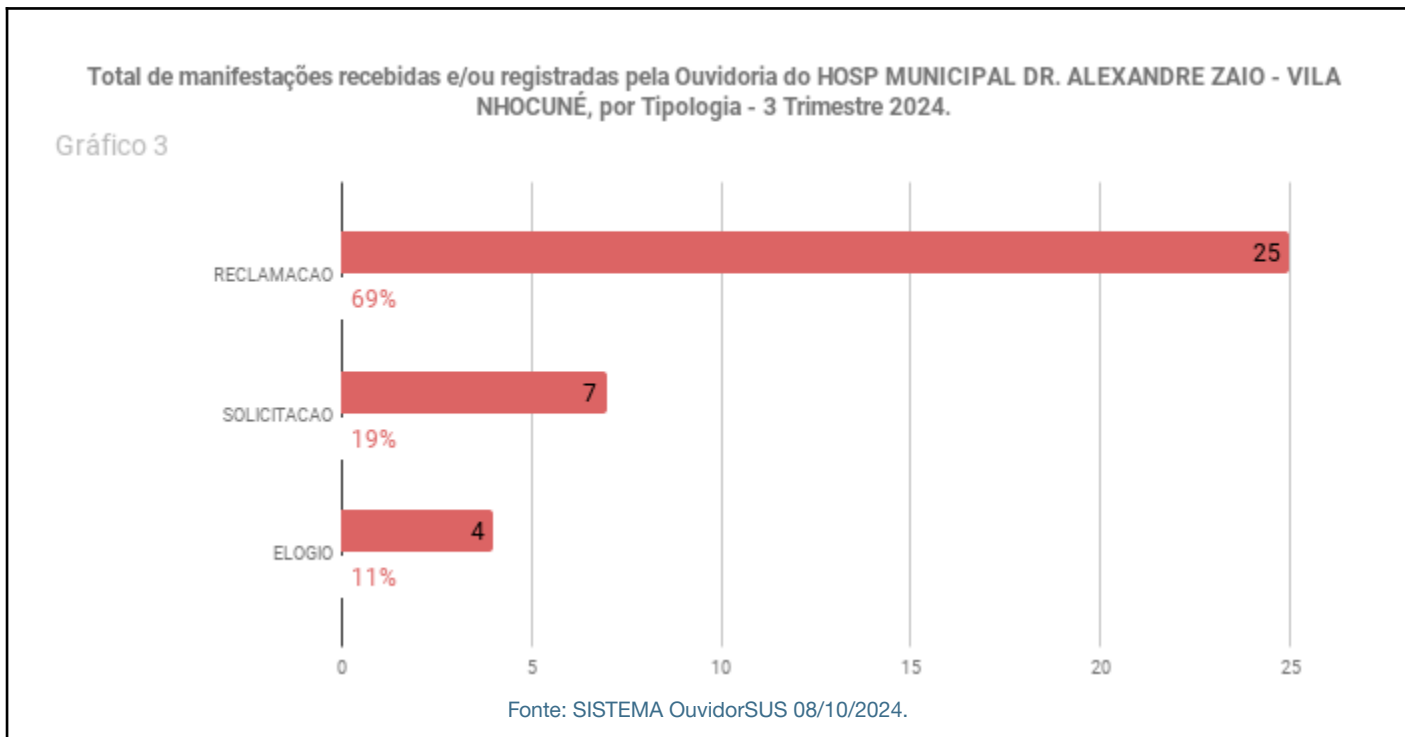
5. Classificação das manifestações

O Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio possui um canal de atendimento direto aos munícipes, direcionando muitas vezes o cidadão que necessita de auxílio ou esclarecimentos sobre seu atendimento aos setores pertinentes. Observamos uma mudança no perfil do munícipe que busca o atendimento presencial, pois a praticidade de acesso ao link do Formulário Web e ao canal direto pelo telefone 156, agiliza os atendimentos e colabora com o bom andamento dos serviços prestados.

Com a divulgação constante dos canais de atendimento e orientação aos munícipes, hoje contamos com um acesso rápido, sem a necessidade de um orientador.

Observamos no quadro de atendimentos, que as manifestações realizadas pelo telefone 156 ainda predominam e continuamos a divulgar o link do formulário web, para que a informação chegue

rapidamente à Ouvidoria e facilite o acesso do munícipe principalmente nos horários onde não prevalece o atendimento presencial.



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

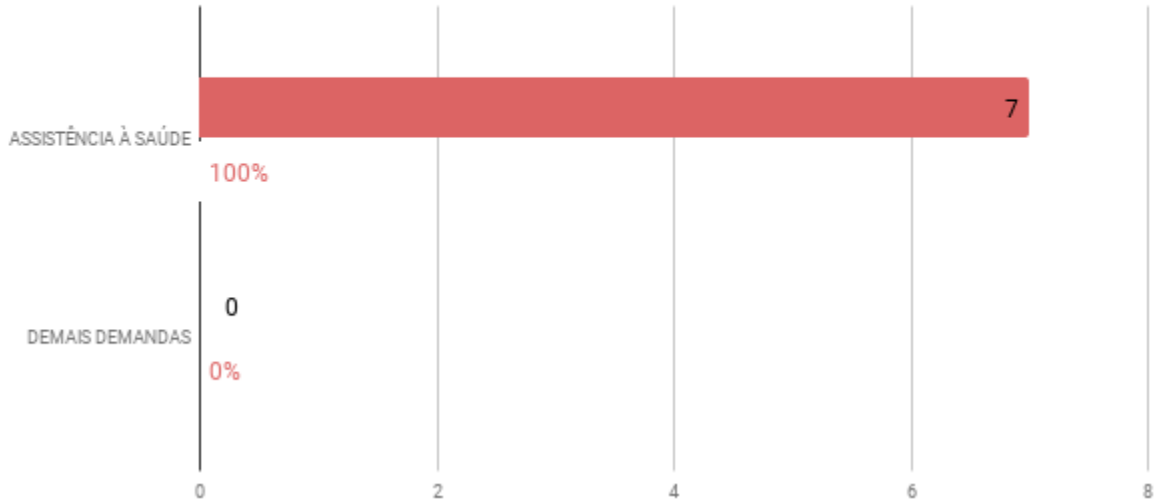
As 07 solicitações registradas no 3o trimestre de 2024 correspondem a 19% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (100%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE e 14% a CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO, 14% a DIAGNÓSTICO e 14% a INTERNAÇÃO.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 3 Trimestre 2024.

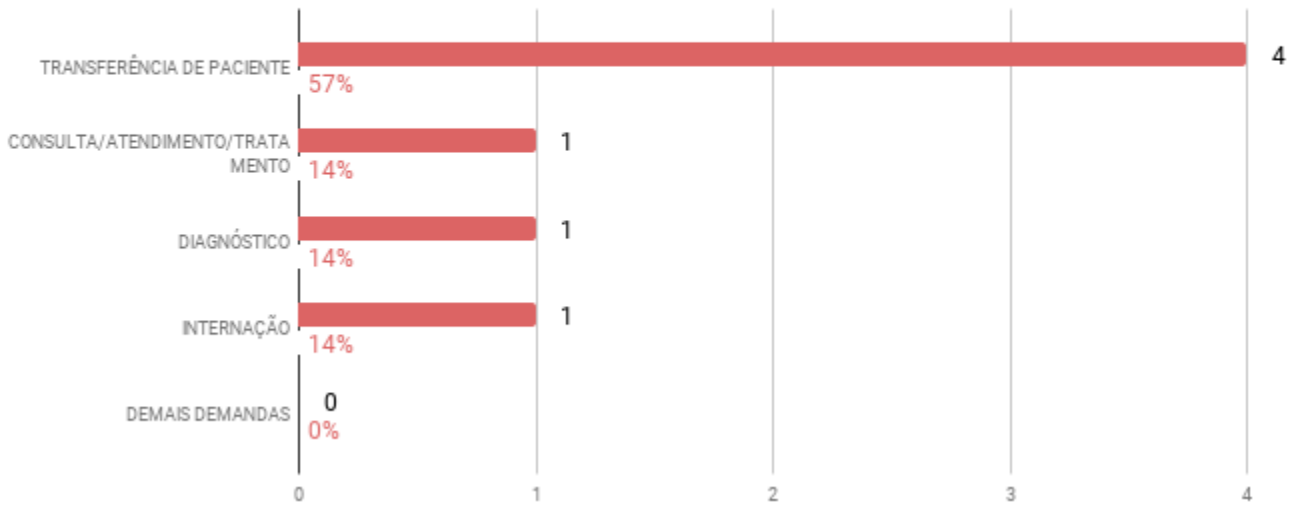
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



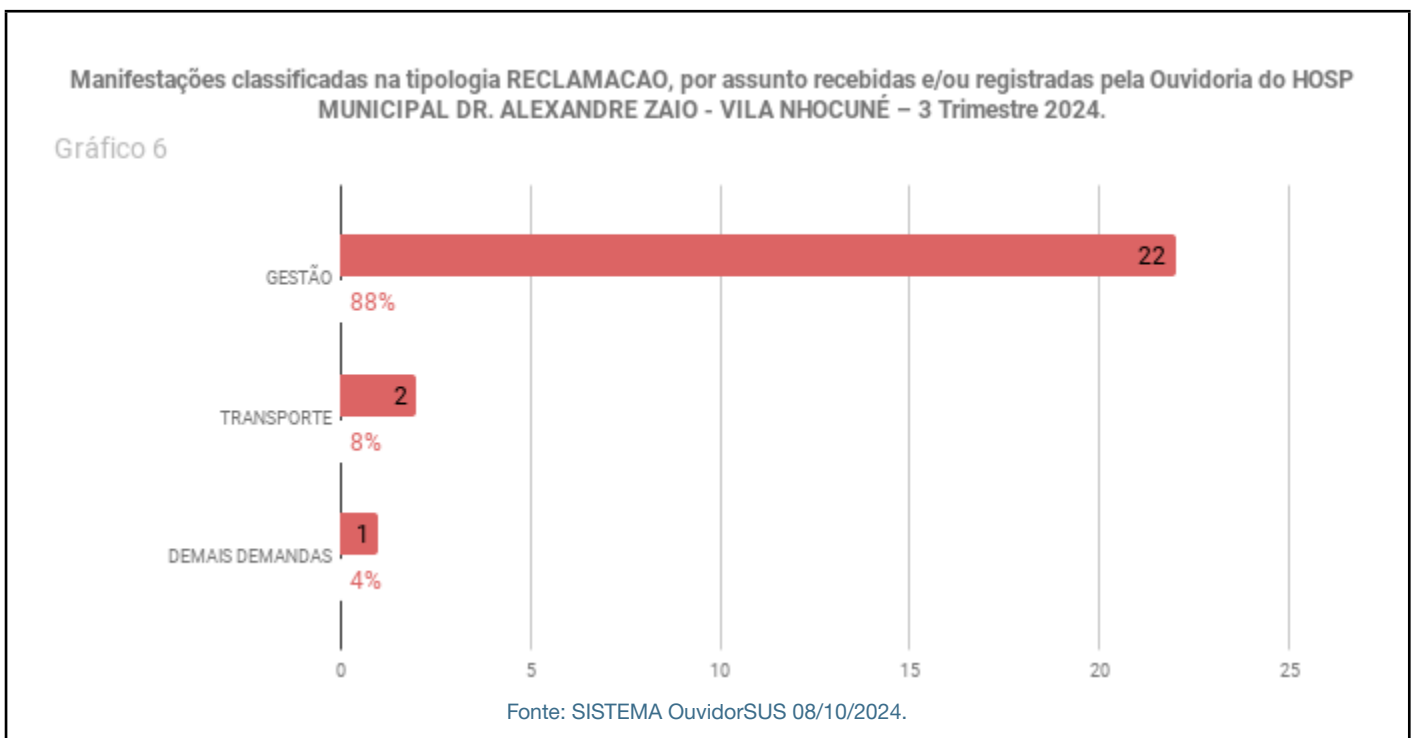
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 25 reclamações registradas no período correspondem a 69% do total.

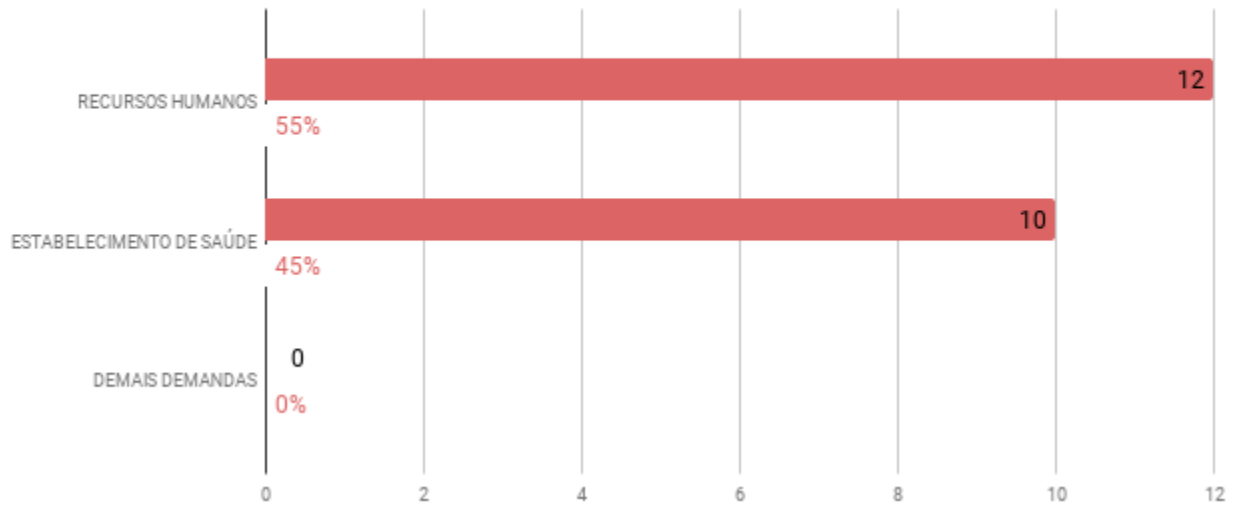
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (88%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a RECURSOS HUMANOS e 45% a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 3 Trimestre 2024.

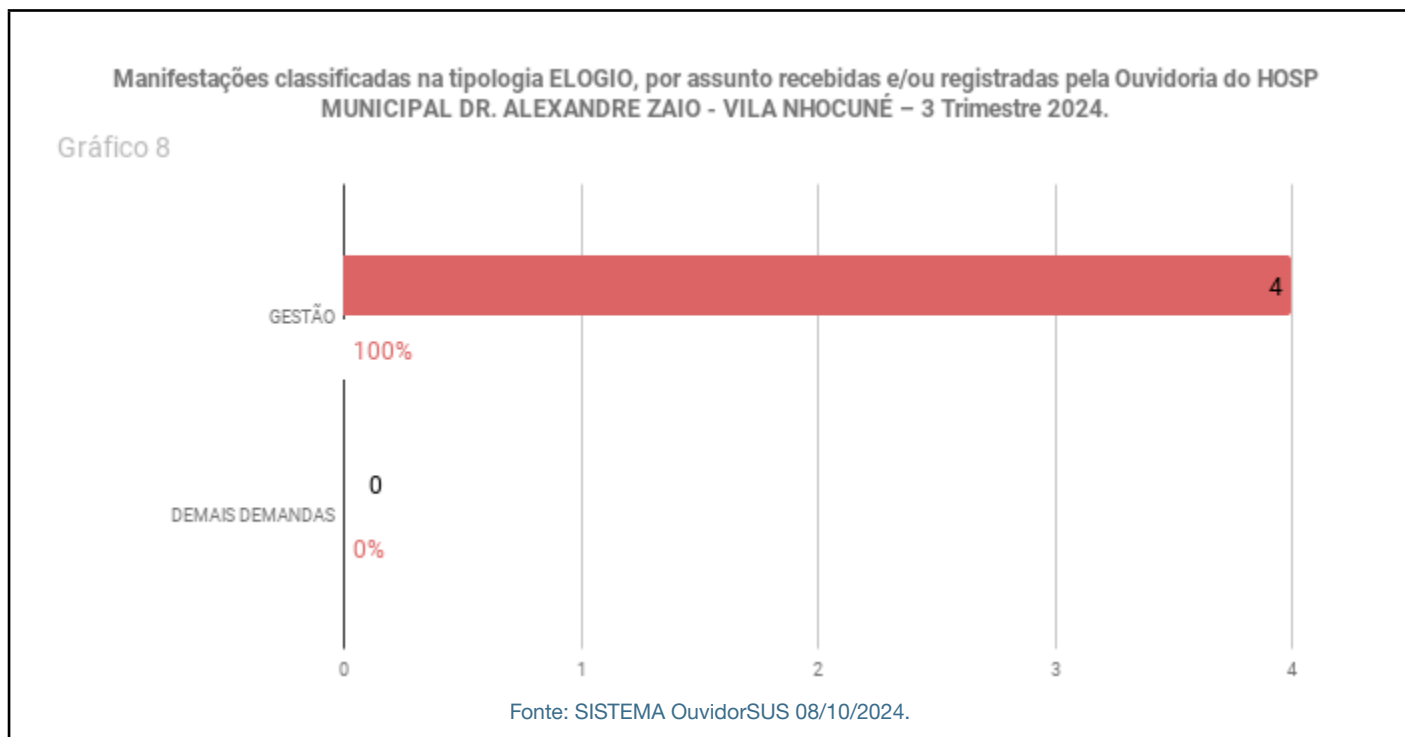
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **4 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 11% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 1,3 elogios.



Em comparação com o 1º e 2º Trimestres de 2024, diminuimos o número de Elogios recebidos. Porém, observamos que muitos usuários do serviço prestado em nossa Unidade, manifestaram-se através de uma pesquisa de satisfação, realizada pela equipe do Controle de Qualidade e, conseqüentemente, não acharam necessário registrar sua satisfação junto à Ouvidoria.

Apesar deste fato, fomos visitados por vários munícipes que elogiaram o tratamento recebido, bem como fizeram questão de demonstrar que nosso trabalho foi bem sucedido, durante o período avaliado. Muitas vezes solicitamos que estas manifestações fossem registradas de uma forma formal, para demonstrarmos que a satisfação com nosso atendimento está elevada.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMAZ - COORD NIR	9	9	100%
AHM - HMAZ - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	1	1	100%
AHM - HMAZ - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	4	4	100%
AHM - HMAZ - DIVISÃO MÉDICA	2	2	100%
AHM - HMAZ - PRONTO SOCORRO - SECONCI	16	16	100%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO	1	1	100%
Total	33	33	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 33
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 33
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Não houve atraso na finalização de demandas.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Mantivemos a orientação de que cada responsável Gestor/Supervisor deverá responsabilizar-se pelas demandas pertinentes a sua equipe.
- Principais resultados obtidos: Prazos cumpridos, sem a necessidade de correção de demandas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Manter a conduta de sinalização sobre demandas encaminhadas, informando inclusive aos substitutos sobre esta prática, durante o período de férias de Gestores/supervisores.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 33
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 33
- Principais problemas identificados: Demora no Atendimento, falta de vagas na UTI para transferência de pacientes, má conduta de funcionários e demora de ambulância.
- Sugestões para melhoria: Permanecemos com as orientações aos munícipes quanto ao tempo de espera e protocolos internos para transferência de pacientes. Sugerimos treinamento das equipes de forma contínua para que todos fiquem cientes das mudanças que ocorrem na unidade, bem como palestras e “roda de conversas” serão disponibilizadas aos funcionários.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas:

Demora no atendimento: Continuamos com a orientação aos usuários, quanto ao tempo de espera, já que dependemos de um serviço terceirizado, que é responsável pela execução de exames de urgência e emergência. Neste caso há uma demanda de tempo necessária para que se obtenham os resultados e conseqüentemente retorno com o médico solicitante.

Falta de vagas em UTI: A busca ativa de vagas e parceria com outras unidades, vem facilitando a transferência para leitos de UTI, juntamente nossa Diretoria Técnica, que intervém junto a outros gestores, demonstrando nossa necessidade.

Má conduta de funcionários: Todos os envolvidos são chamados para entendermos o contexto e as dificuldades enfrentadas por ambas as partes. Após esta fase, medidas são tomadas para facilitar a comunicação entre equipes e diminuir as queixas de má conduta.

Demora de ambulância: Como dispomos apenas de uma ambulância fixa na Unidade, a empresa responsável pelo transporte de pacientes foi penalizada e advertida quanto a necessidade de cumprimento de prazos e horários, para que os pacientes não sejam prejudicados.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Treinamento de funcionários	Má conduta no atendimento	Conversa com funcionários apontados nas demandas para identificar possíveis dificuldades pessoais ou não.	Imediato	Equipe de Atendimento completa	Em andame... ▾
Demora na transferência de pacientes	Falta de leitos em UTI	Intervenção direta junto às Unidades que possuem vagas	Imediato	NIR e Diretoria técnica	Em andame... ▾
Demora no atendimento	Falta de exames para retorno com o médico	Esclarecimento sobre o tempo para obter os resultados de exames	Imediato	Equipe do laboratório e Equipe Assistencial	Em andame... ▾
Demora de ambulância para transferência de pacientes	Apenas uma ambulância fixa na unidade	Penalização da empresa terceirizada	Imediato	NIR e Diretoria Técnica	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
23/07/2024	Comemoração do Dia Internacional do Homem	Comemorar a data	Servidores da Unidade
19/09/2024	REUNIÃO - Rede de Ouvidorias - SMS	Informações sobre o SIGRC Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão.	Paula Ap. Pereira - Ouvidoria - HMAZ
10/09/2024	Palestra	Prevenção do suicídio	Servidores da Unidade



Dia do Homem - jul/2024



Dia do Homem - jul/2024



Dia do Homem - jul/2024



Dia do Homem - jul/2024



Reunião Equipe Ouvidoria SMS - 19/09/2024



setembro amarelo/2024



setembro amarelo/2024



setembro amarelo/2024



setembro amarelo/2024



setembro amarelo/2024



setembro amarelo/2024

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Consideramos que no 3º Trimestre, as principais características das demandas estiveram relacionadas com casos de transferências para outras Unidades, má conduta de funcionários, e demora no atendimento, sendo que as demandas foram classificadas como Reclamações e Solicitações respectivamente, com as demandas direcionadas a questão de vagas em Unidades referenciadas.

Gostaríamos de informar que estes casos dependem exclusivamente da cessão de vagas via SIRESP, sistema Regulador de Vagas externas, da Prefeitura. Nos esforçamos para cumprir os prazos para as transferências solicitadas pela equipe médica e buscamos alternativas quando o sistema não consegue nos auxiliar. A intervenção direta da equipe do NIR e da Diretoria técnica vem facilitando o fornecimento de vagas e as queixas vêm reduzindo, com casos pontuais em evidência, os quais também foram finalizados de forma satisfatória.

Quanto às queixas referentes à equipe assistencial, verificamos que vem reduzindo e nos esforçamos para entender as demandas, atentando para as dificuldades da equipe, e esclarecendo ao manifestante tais dificuldades, onde quase sempre obtivemos sucesso na tratativa das demandas e ambas as partes foram beneficiadas.

Temos o compromisso e dever de auxiliar o munícipe em suas dificuldades dentro da Unidade e acreditamos que a parceria entre Gestores e chefes é o nosso maior trunfo, pois essa conduta facilita o acesso do munícipe e acolhe o mesmo com empatia e respeito.

Quando se trata de "demora no atendimento", casos que necessitam de maior agilidade são tratados de forma diferenciada e contamos muitas vezes com o apoio de gestores e chefes de equipe médica, esclarecendo dúvidas e intervindo junto a familiares e acompanhantes no que diz respeito ao atendimento médico.

Muitas vezes essa demora é causada pelo atraso em disponibilizar-se os resultados de exames, por motivos diversos, não havendo nenhuma forma de agilizar o atendimento, pois o médico necessita de tais resultados para concluir o processo. Em todos os momentos, buscamos informar aos pacientes sobre tais dificuldades, no que somos compreendidos pela maioria que aguarda atendimento, com raros casos de queixas.

Nas questões referentes à má conduta da equipe, todos os envolvidos foram chamados e expuseram sua versão dos fatos, sendo que foram advertidos sobre a conduta a ser tomada em casos de descontentamento do paciente ou seus acompanhantes, com o intuito de minimizarmos condições de animosidade ou atrito, durante os atendimentos.

Paula Aparecida Pereira - Ouvidora

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Ao analisarmos as demandas recebidas durante o 3º Trimestre de 2024, observamos que houve um aumento em comparação ao mesmo período durante o Ano de 2023. Justificamos tal evento com o aumento de atendimentos, pois no mesmo período de 2023 atendemos 31.294 munícipes e em 2024 nosso número de atendimentos aumentou para 32.652.

Mantivemos o número de Cirurgias Eletivas disponibilizadas para a população e Projetos de ampliação de vagas para atendimento Ambulatorial e Pronto socorro da Unidade sem alteração, criando planos de contingência para eventos adversos, minimizando possíveis falhas no atendimento.

Contando sempre com a disposição dos membros da equipe, realizamos várias reuniões no período, tentando favorecer o contato com os pacientes e acompanhantes e tornar a fala de equipe única, pois sempre que os protocolos são esclarecidos e expandidos a toda equipe tanto assistencial, como administrativa, são beneficiados. Contamos com um equipamento de saúde integral e resolutivo, onde todos possuem as mesmas orientações e informações, tornando a passagem do munícipe em nossa unidade satisfatória. Hoje contamos com palestras, reuniões, cursos e orientações divulgadas a todos os trabalhadores da unidade, desde a portaria até a diretoria, para que todos saibam o que acontece dentro da unidade e possam auxiliar qualquer pessoa que esteja sem informações.

Quando dispomos desta premissa, não há equívocos e o munícipe estará sempre bem informado e ciente de todos os passos a seguir durante sua jornada na unidade. Acreditamos que a informação e o acolhimento são os maiores trunfos que possuímos para apresentar um bom trabalho.

Esperamos que nosso trabalho seja satisfatório na medida do possível e sempre trabalhamos na melhoria dos serviços prestados, criando e inovando em nosso atendimento ao munícipe.

Entendemos que nosso trabalho é árduo e complexo, porém ficamos satisfeitos com os retornos positivos, muitas vezes realizados de forma verbal, mas que demonstram que estamos crescendo dentro de nosso atendimento, buscando sempre as melhorias necessárias para nos tornarmos um serviço de referência em nossa Região.

Da mesma forma pensamos em Humanizar nosso serviço, acolhendo servidores e munícipes. Através de eventos direcionados à saúde do trabalhador, buscando presentear nossos colaboradores, realizando eventos, como a semana do Homem, realizada em julho/2024, e os eventos durante o mês de setembro (setembro amarelo), trazendo palestras, música, atividades terapêuticas e integrativas e jogos que geram leveza e conforto ao trabalhador, bem como para sua saúde física e mental, esperando criar um elo de participação e integração entre todas as equipes.

Finalizando, acompanhamos de perto todos eventos adversos ocorridos na unidade e em conjunto com as equipes buscamos minimizar falhas no atendimento, gerando conforto aos munícipes que buscam nossa unidade.

Temos a consciência de que podemos realizar muito mais, e buscamos atingir estes objetivos arduamente, contando sempre com nossa equipe.

Dra. Márcia Tapigliani Baptista

Diretora Técnica - HMAZ

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
 - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
 - Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

