

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI



Unidade: Hospital Municipal Vereador José Storopoli
Endereço: Rua Francisco Fanganiello, 127 - Parque Novo Mundo - São Paulo - SP CEP 02181-160

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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 27p.

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

Roberto Carlos Rossato

**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 Vereador José Storopoli

Diretoria Técnica

Dr. Luis Fernando Paes Leme

Ouvidor

Lizandra Pessoa

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 Trimestre e Retrospectiva 2024	6
2.1. Panorama Geral do Trimestre	6
2.2. Retrospectiva 2024	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	22
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli foi inaugurado em dezembro de 1989. É pertencente à Prefeitura de São Paulo e está gerenciado pela Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – SPDM, sob o Contrato de Gestão iniciado em 2010. Conhecido pela população como Hospital Vermelhinho ou Hospital da Vila Maria, é classificado como hospital geral de complexidade secundária, estando integrado à rede pública do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, Supervisão Técnica de Vila Maria/Vila Guilherme e Microrregião de Vila Maria/Vila Guilherme.

A Unidade possui Pronto Socorro 24 horas e 204 leitos de Internação nas especialidades Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ortopedia, Obstetrícia, Ginecologia, Pediatria, Psiquiatria (internação referenciada), contando ainda com as Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Pediátrica, Neonatal, Berçário, Ambulatório de Especialidades, Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Programa Melhor em Casa. A estrutura dispõe de Centro Cirúrgico e Centro Obstétrico.

O Hospital é participante do Projeto Lean nas Emergências, tendo alcançado excelentes resultados através da redução do tempo de permanência do paciente no Pronto Socorro, mantendo a qualidade e segurança na assistência aos pacientes.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli realizou no 4º trimestre de 2024 um total de 39.367 atendimentos de Pronto Socorro, em suas diversas especialidades. Foram 16.093 atendimentos de Clínica Médica, 6.634 de Pediatria, 7.603 de Ortopedia, 5.445 de Cirurgia Geral e 3.593 atendimentos de Ginecologia/Obstetrícia. Em média, obtivemos no 4º trimestre, 13.122 atendimentos/mês no Pronto Socorro. A Unidade Hospitalar realizou 3.747 saídas hospitalares com maior prevalência na especialidade de Clínica Médica, representando 39% das saídas hospitalares. O H MVJS realizou no período 806

procedimentos cirúrgicos eletivos, que comparado ao trimestre anterior, representou o aumento de mais 112 procedimentos cirúrgicos eletivos realizados. Também realizamos 310 cirurgias de emergência e 385 partos. O número de atendimento de Pronto Socorro do 4º trimestre apresentou redução significativa dos atendimentos em Pediatria, comparada ao 3º trimestre de 2024.

O Ambulatório realizou 7.042 consultas eletivas (pacientes das Unidades Básicas de Saúde da Rede Assistencial Vila Maria/Vila Guilherme agendados pelo SIGA), correspondendo a 153 consultas a mais comparado aos atendimentos do 3º trimestre de 2024.

2.2. Retrospectiva 2024

Em 2024 houve 404 registros de manifestações referentes ao Hospital Municipal Vereador José Storopoli, uma média de 34 manifestações por mês. Os principais focos de manifestações estão relacionados a tempo de espera, recursos humanos e solicitação de procedimento cirúrgico.

Os canais de atendimento de maneira remota registraram 68% das manifestações. Das 273 manifestações registradas de forma remota, 183 foram através do canal 156. A Ouvidoria do HMOVJS registrou, em 2024, 45 elogios, 230 reclamações e 127 solicitações. Todas as manifestações são direcionadas às áreas de tomada de ação para apuração e retorno ao cidadão que busca respostas para as suas manifestações.

Em 2024, a implantação do COAP – Centro Operacional de Assistência ao Paciente, trouxe melhorias no controle, atendimento, segurança e rastreabilidade de todas as fases da trajetória do paciente na instituição, agregando valor ao processo de trabalho e aos profissionais em atuação no setor.

No 1º trimestre de 2024, observamos uma maior dilatação de tempo na disponibilidade de vaga para agendamento de procedimento cardiológico e espera superior a 60 dias para agendamento de consulta para ambulatório oncológico. A Ouvidoria, em algumas situações, foi acionada por familiares de pacientes internados que aguardavam recursos externos de imagens (RNM e Angiotomografia).

Todos os usuários são orientados quanto ao fluxo de agendamento pelo SIRESP e a gestão de vagas para recursos externos. Em fevereiro de 2024 o atendimento dos pacientes cirúrgicos eletivos foi

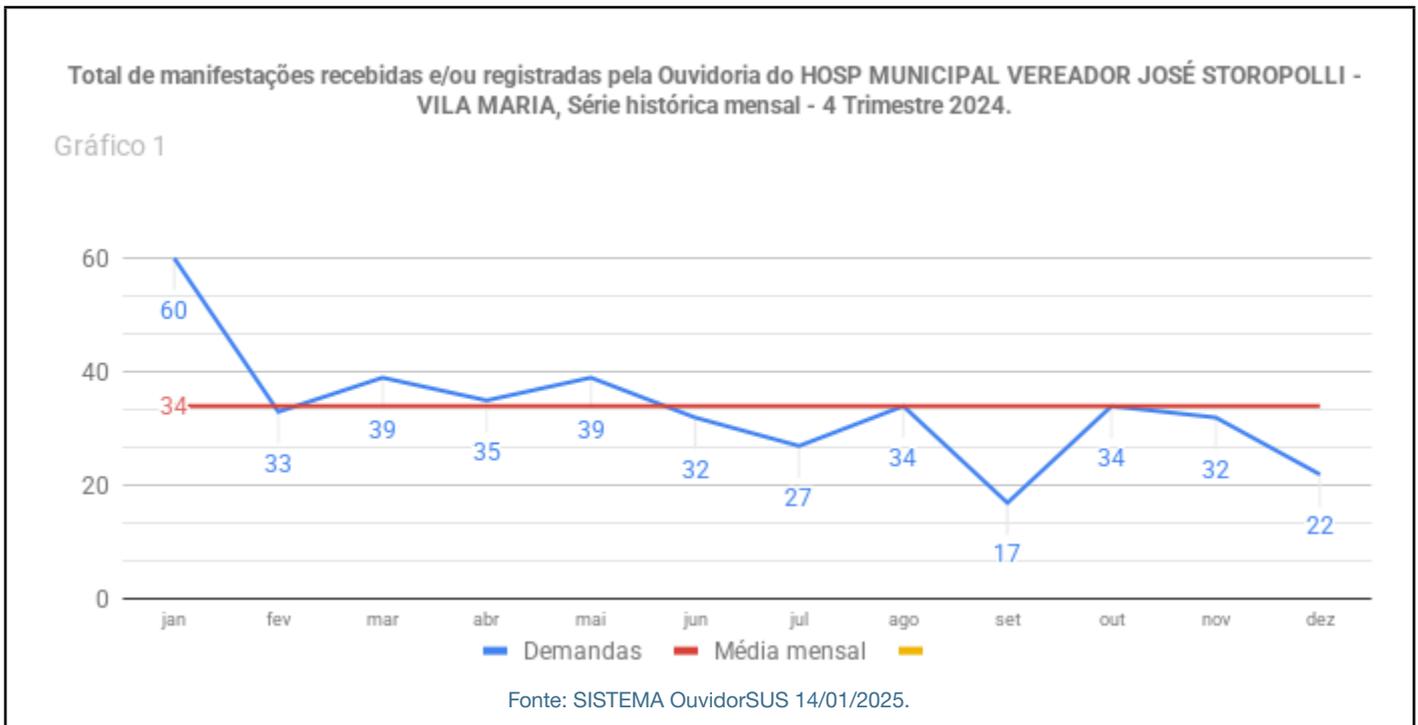
reorganizado, para reforma do espaço físico do ambulatório eletivo do HMOVJS, sendo retomado os atendimentos ambulatoriais em seu espaço de origem em agosto de 2024, melhorando a qualidade no ambiente assistencial e a produtividade de cirurgias de urgência e de eletivas, bem como o cumprimento de todas as metas contratuais junto a Secretaria Municipal da Saúde.

No 2º trimestre de 2024, ocorreu um aumento do número de abertura de fichas em dias pontuais, de forma impactante. Tal aumento foi resultado do quadro epidemiológico da dengue, que trouxe uma repercussão expressiva nos prontos atendimentos da rede pública, principalmente nos meses de abril e maio.

No 3º trimestre de 2024, a quantidade de atendimentos ocorreu dentro do previsto no período. O HMOVJS permaneceu sendo a primeira referência de Hospital para atendimento da população da Zona Norte e regiões do entorno. O HMOVJS é um hospital de nível secundário, não possuindo especialidade de perfil terciário como cirurgia cardiológica, oncologia e ressonância magnética. Isto causa descontentamento nos pacientes e familiares que acessam o serviço através do pronto socorro e permanecem em internação até a liberação do recurso.

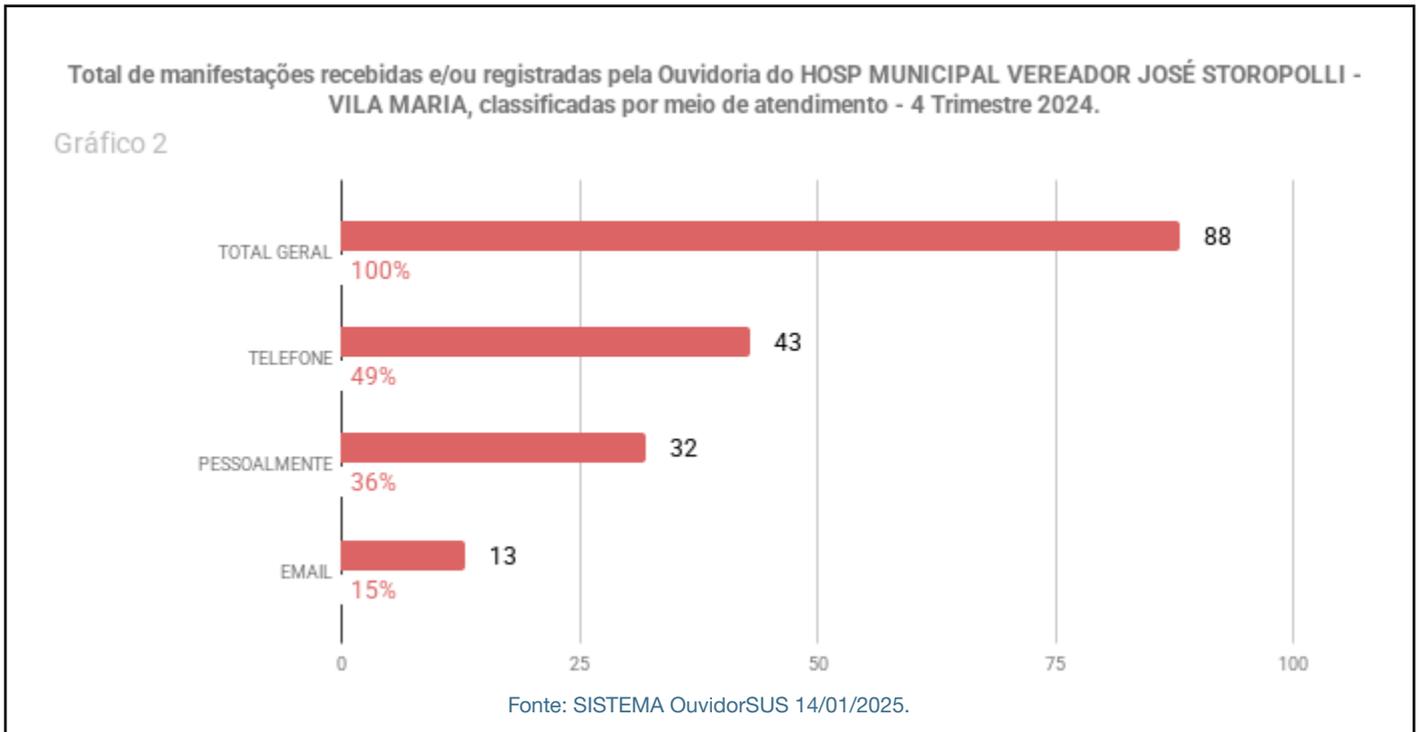
A Ouvidoria local permanece atendendo o cidadão de maneira empática, com uma escuta ativa, fortalecendo a comunicação sobre as políticas de saúde, controle social e a Gestão, com o objetivo de auxiliar nas tomadas de decisão para melhoria contínua dos serviços.

3. Número de manifestações – Série histórica



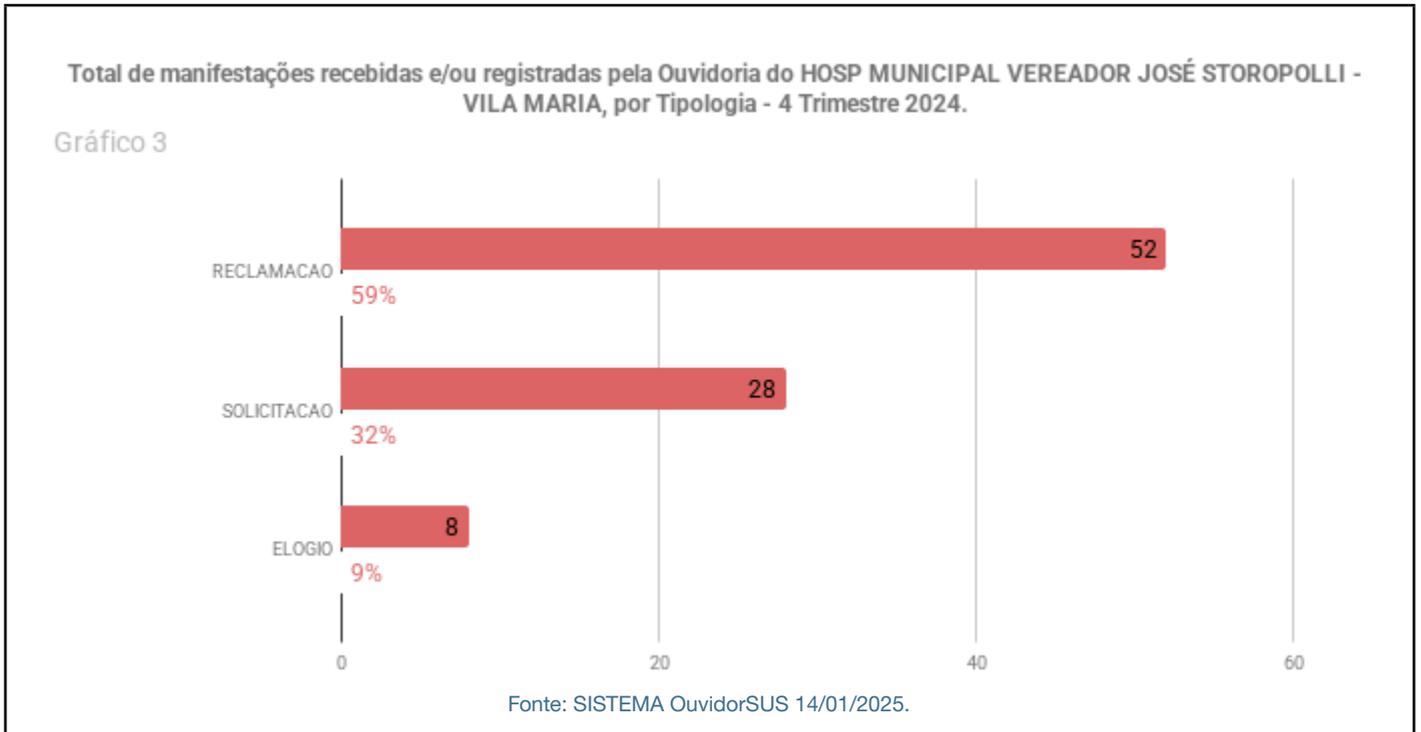
No 4º Trimestre de 2024, foram registradas um total de 88 manifestações, com média mensal do trimestre de 29 manifestações. Das 88 manifestações, 28 representam solicitações, 52 reclamações e 8 elogios. Ocorreu um aumento de 17,5% nas manifestações classificadas como queixas, comparado ao 3º trimestre de 2024.

4. Meios de atendimento



Os canais de registros remotos permanecem sendo os principais meios utilizados pelo cidadão para registro de suas manifestações representando 64% dos registros. No 4º trimestre de 2024, das 88 manifestações, 47 foram registradas na Ouvidoria Local e 43 através do canal 156. Foram 32 manifestações acolhidas de maneira presencial, reflexo de um atendimento humanizado e de fácil acesso ao cidadão no ponto focal. Referente às manifestações registradas de maneira remota através do 156, observamos uma melhora significativa na coleta de dados de identificação.

5. Classificação das manifestações



O Hospital Municipal Vereador José Storopoli possui um Pronto Socorro com atendimento nas 24h de maneira ininterrupta e um ambulatório cirúrgico eletivo. Das 88 manifestações registradas no 4º trimestre, 17 apresentaram insatisfação com o tempo de espera para atendimento no Pronto Socorro, 33 referentes a insatisfação com recursos humanos e 10 manifestações como solicitação para acesso a recursos externos direcionados à regulação de vagas. Todas as manifestações são direcionadas ao gestor responsável pelo serviço, que realiza apuração dos fatos apresentados e retorna com resposta para cidadão, sempre em busca de oportunidades de melhoria.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 28 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 32% do total de manifestações.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (100%).

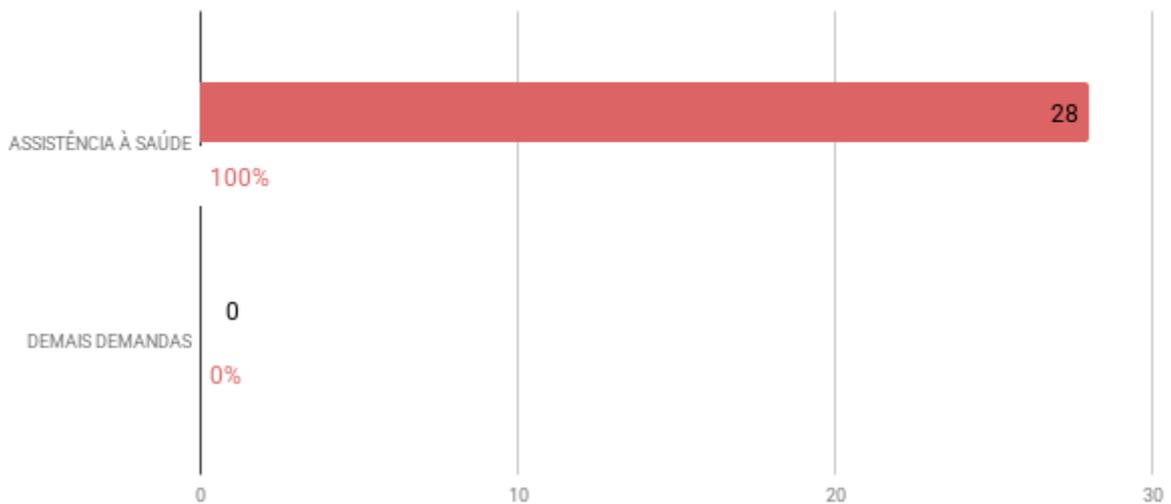
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 46% são relativos a Agendamento de procedimento Cirúrgico e 21% a agendamento de consulta e exames externos.

Em relação às solicitações no agendamento de cirurgia, durante o acolhimento e escuta das manifestações, além de percebermos que o paciente considera, no tempo de espera, toda sua trajetória desde a atenção básica ao atendimento hospitalar, existem os casos pontuais de cirurgias não realizadas no HMVJS. Isto torna necessário que o paciente aguarde em regime de internação o recurso externo, através da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS.

Quanto às solicitações de agilidade no agendamento de consulta e exames externos, em algumas situações, o tempo de liberação das vagas não atende a expectativa do usuário, gerando registro de manifestação em busca da agilidade no atendimento da necessidade. Todas as manifestações são encaminhadas às áreas pertinentes para apuração e respostas ao cidadão.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 4 Trimestre 2024.

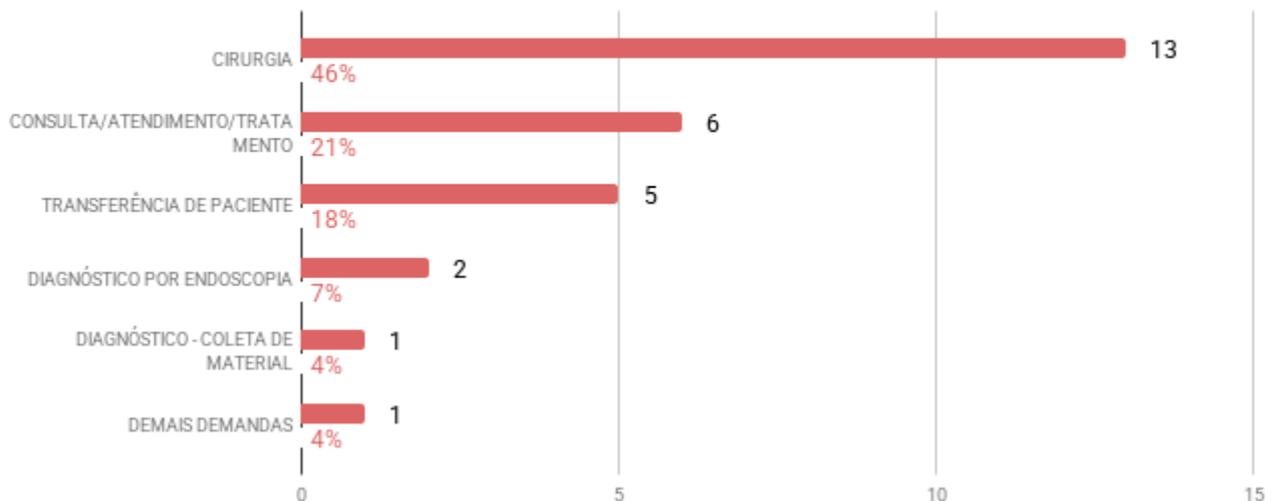
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 52 reclamações registradas no período correspondem a 59% do total de manifestações.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (98%).

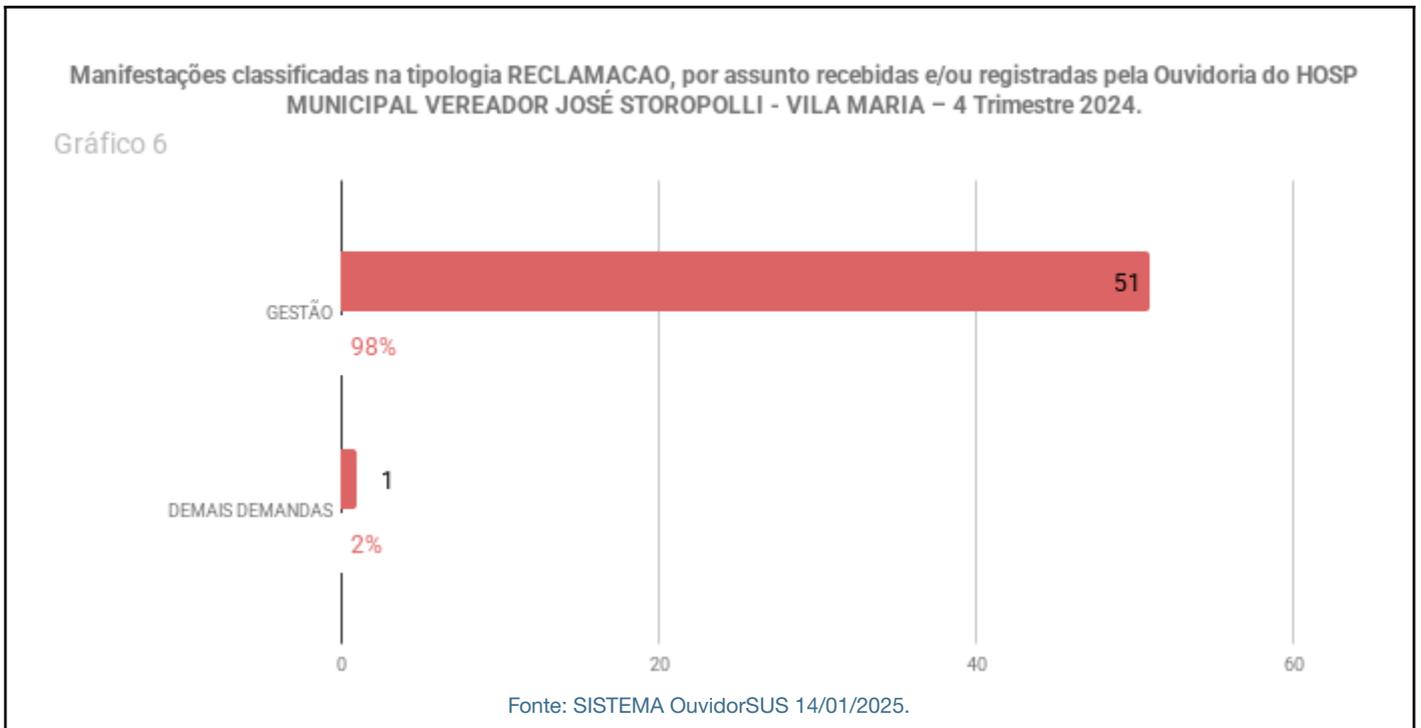
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a recursos humanos e 33% a estabelecimento de saúde.

Das 33 manifestações registradas sobre insatisfação com recursos humanos, 22 possuem um perfil de questionamento de conduta, em sua maioria sanados, com uma comunicação clara e sem ruídos.

Às 17 manifestações referentes ao Estabelecimento de Saúde ocorrem em decorrência do tempo de espera para atendimento no Pronto Socorro, com tipificação de demora para atendimento.

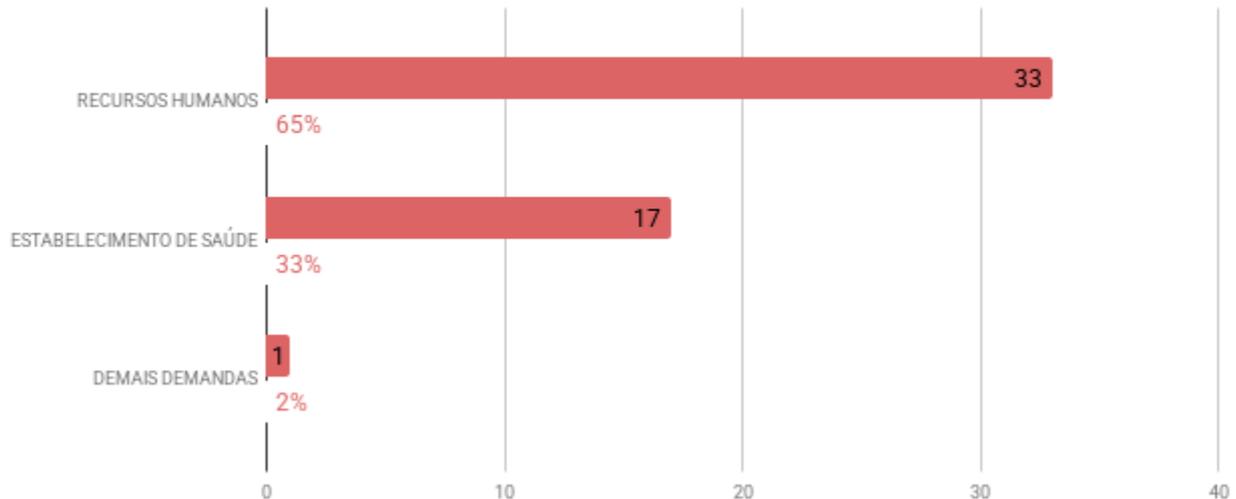
A não concordância do cidadão sobre as rotinas e protocolos estabelecidos para o funcionamento da Unidade, bem como os critérios assistenciais para o atendimento seguro de acordo com a complexidade, geram insatisfação durante a espera pelo atendimento.

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli é um hospital que recebe a população por demanda espontânea e por possuir um Pronto Socorro que atende nas 24h de maneira ininterrupta, atende cidadãos da região, bem como de bairros e municípios vizinhos, o que pode comprometer a satisfação do usuário enquanto aguarda o atendimento.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

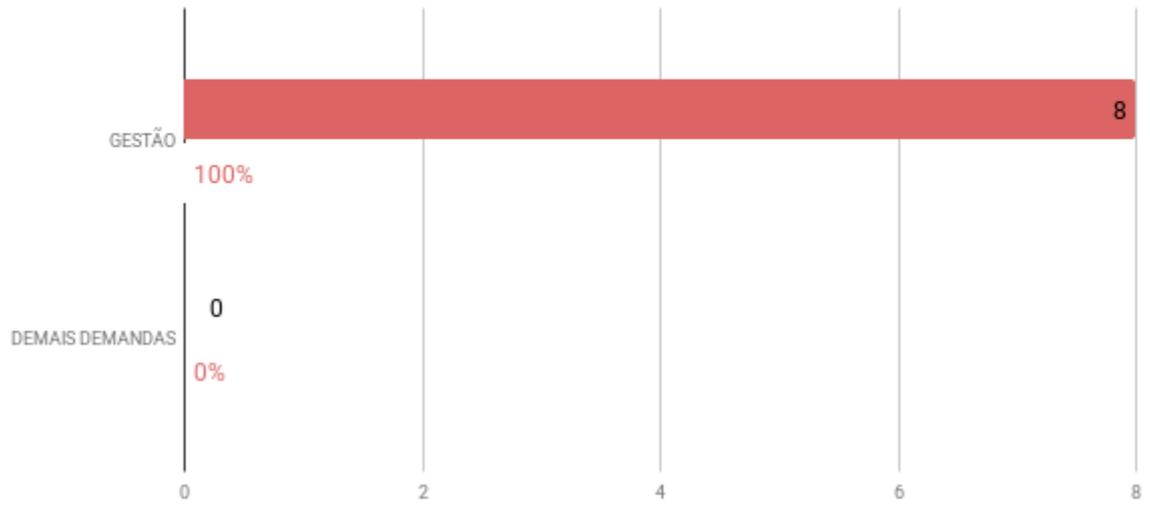
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 08 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total de manifestações. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de elogios foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 2,7 elogios.

Os elogios são encaminhados para o gestor do serviço que tem a rotina de transmitir para os envolvidos.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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 - H MVJS - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E PORTARIA	1	1	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	8	8	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	11	11	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA MÉDICA	9	9	100%
AHM - H MVJS - GERÊNCIA MÉDICA	21	21	100%
AHM - H MVJS - REGULAÇÃO E AMBULATÓRIO	8	8	100%
AHM - M HVJS - DIRETORIA CLÍNICA	15	15	100%
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI	3	3	100%
Total	76	76	100%

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli recebeu no período 76 manifestações (Reclamação/Solicitação). 100% das manifestações registradas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias úteis, consequência do monitoramento do prazo de resposta junto às sub redes. A Unidade vem trabalhando junto à Gestão médica a sensibilização de inserção da resposta no sistema dentro do tempo estabelecido através da Portaria Nº166/2021 – SMS e Meta Estratégica Institucional.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

A Ouvidoria local do Hospital Municipal Vereador José Storopoli recebeu 41 manifestações registradas no PAQ. Identificamos dificuldades no contato telefônico com o cidadão, que não atende as ligações por não conhecer o telefone da Unidade. Ouvidoria local executa novo acolhimento ou realiza busca através de outras fontes sempre que ocorre a necessidade de melhor apuração dos fatos apresentados.

11. Plano de ação

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

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
Monitoramento do gerenciamento de leito	Garantir a agilidade na movimentação de pacientes que aguardam leito de internação.	Divulgação com frequência para equipe multidisciplinar do status das Unidades de Pronto Atendimento e emergências	Já implantado	Gerenciamento de Leito	Concluído ▾
Intensificar a comunicação médico-paciente	Minimizar ocorrências de falha de comunicação	Garantir diariamente a realização do boletim médico no horário de visita	Já implantado	Gestão Médica	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
15/10/2024	Reunião Corporativa de Ouvidores da SPDM - Afiliadas	Análise e melhorias no processo de trabalho	Equipe de Ouvidores das Unidades SPDM - Afiliadas.
17/12/2024	Confraternização do Conselho Gestor da Unidade	Integração com o controle social	Gestão estratégica e Controle Social.

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Observamos no 4º trimestre de 2024 que a demanda por atendimento no P.S foi semelhante à do trimestre anterior. O H MVJS permanece sendo a primeira referência de Hospital para atendimento da população da Zona Norte. O H MVJS apresentou no referido trimestre um indicador de satisfação através da métrica NPS (Net Promoter Score) de 70,7%, que classifica o hospital como muito bom na percepção do usuário.

No que se refere ao agendamento de cirurgia, durante o acolhimento e escuta dos cidadãos, percebemos que o paciente considera no tempo de espera toda sua trajetória, desde o agendamento na atenção básica até a data do procedimento cirúrgico em si. A Ouvidoria orienta sobre a dinâmica do agendamento cirúrgico eletivo, em busca de garantir a equidade e a segurança do paciente.

Em relação às manifestações relacionadas à insatisfação com recursos humanos, identificamos que a ausência de esclarecimento ao paciente e/ou familiar sobre aspectos assistenciais trazem a percepção ao usuário de falta de empatia.

Todas as manifestações de conhecimento da Ouvidoria são trabalhadas junto à equipe correspondente ao cuidado, para sanar qualquer ruído de comunicação que possa ter ocorrido. No mês de novembro, o Pronto Socorro identificou uma situação atípica, de atendimentos de usuários com agravamento de saúde indicado a internação, o que gerou maior tempo de espera nas acomodações destinadas aos pacientes em observação.

No decorrer do tempo de liberação do leito de enfermaria para internação, todos os pacientes receberam os devidos cuidados assistenciais em segurança a sua saúde.

A Ouvidoria local permanece atendendo o cidadão de maneira empática, com uma escuta ativa, fortalecendo a comunicação sobre as políticas de saúde, controle social e a Gestão, com o objetivo de auxiliar nas tomadas de decisão para melhoria contínua dos serviços.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O perfil de atendimento do hospital permanece com status secundário de complexidade, sendo referência hospitalar para os moradores da região Vila Maria/Vila Guilherme.

Em comparativo ao trimestre anterior, identificamos um pequeno aumento nas manifestações de reclamações. No entanto, o perfil da queixa refere-se principalmente ao tempo de espera para o atendimento no Pronto Socorro e agendamento de exames e consultas em serviços externos.

As equipes do Pronto Socorro têm atuado fortemente para que o atendimento da população ocorra em segurança, respeitando as complexidades clínicas, a adoção das práticas da Classificação e Risco Manchester e do modelo Fast Track (atendimento simultâneo médico e enfermagem), reduzindo o tempo de espera para a iniciação do atendimento assistencial.

Todos os pacientes com indicação médica para consultas e exames que são realizados em recursos de saúde externo (complexidade terciária e de especialidades), são agendados pela equipe da Central de Regulação do Hospital, utilizando as plataformas oficiais de agendamento.

Temos estabelecido a frequente interlocução com os órgãos reguladores das especialidades e procedimentos de saúde de ordem terciária, na finalidade de evidenciar a necessidade de recebimento de determinados casos em menor tempo, resultando na redução do tempo de permanência do paciente internado.

Em todas as reuniões colegiadas intensificamos para as equipes a necessidade de aprimorar a comunicação entre eles, com pacientes e acompanhantes, de forma esclarecedora e segura, fortalecendo as relações nos cuidados com a saúde dos nossos pacientes.

O Hospital mantém os canais de comunicação dos usuários com a Diretoria e Gestores de Setores de forma efetiva, promovendo um atendimento acolhedor e humanizado.

Por fim, prestamos todos os serviços internos de forma ininterrupta, bem como cumprimos todas as metas contratuais junto a Secretaria Municipal de Saúde.

Dr. Luis Fernando Paes Leme

Diretor Técnico

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
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- 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_assis_tenciais/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>

