

2º 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 29p.

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 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	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
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 período analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	23
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

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

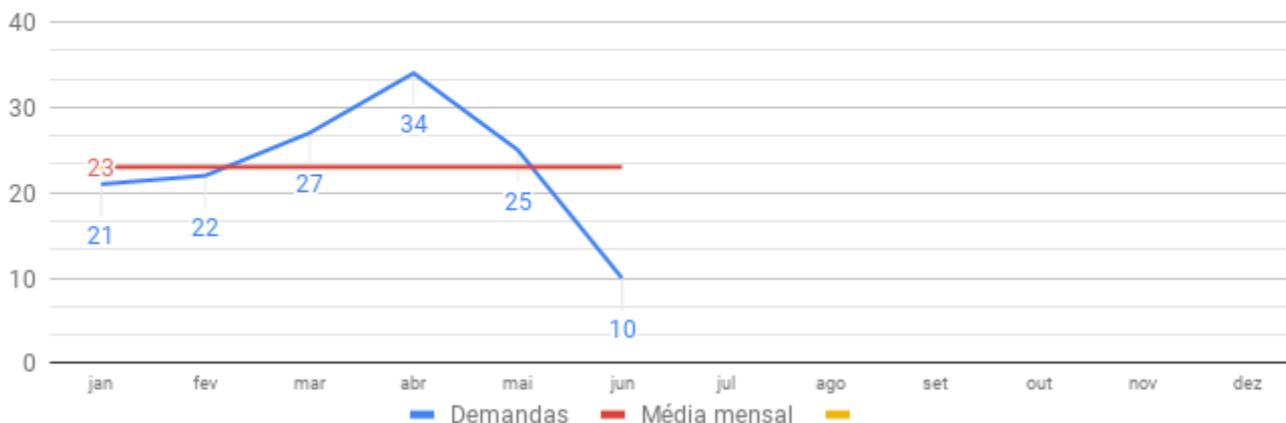
Durante o 2º trimestre do ano de 2024, observamos que nossos atendimentos em Ouvidoria, que vinham em uma constante média relativamente alta, decaíram, com destaque para o mês de junho, onde observamos uma queda significativa no número de atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Ao analisarmos o contexto da classificação das demandas, percebemos que a questão de transporte/transferência de pacientes esteve comprometida, em parte pelo pequeno número de ambulâncias UTI disponíveis para nossa unidade, e parte pela falta de vagas em especialidades médicas disponíveis para atendimento em outras unidades. Fato este que prejudica o atendimento ao público nesta unidade.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Em comparação ao primeiro trimestre de 2024, onde obtivemos um aumento no número de atendimentos, devido a epidemia de Dengue, notamos que no decorrer do 2º trimestre o número de atendimentos manteve-se praticamente inalterado nos meses de abril e maio. Este número entrou em decréscimo apenas em junho, quando notamos que o número de demandas registradas diminuiu consideravelmente.

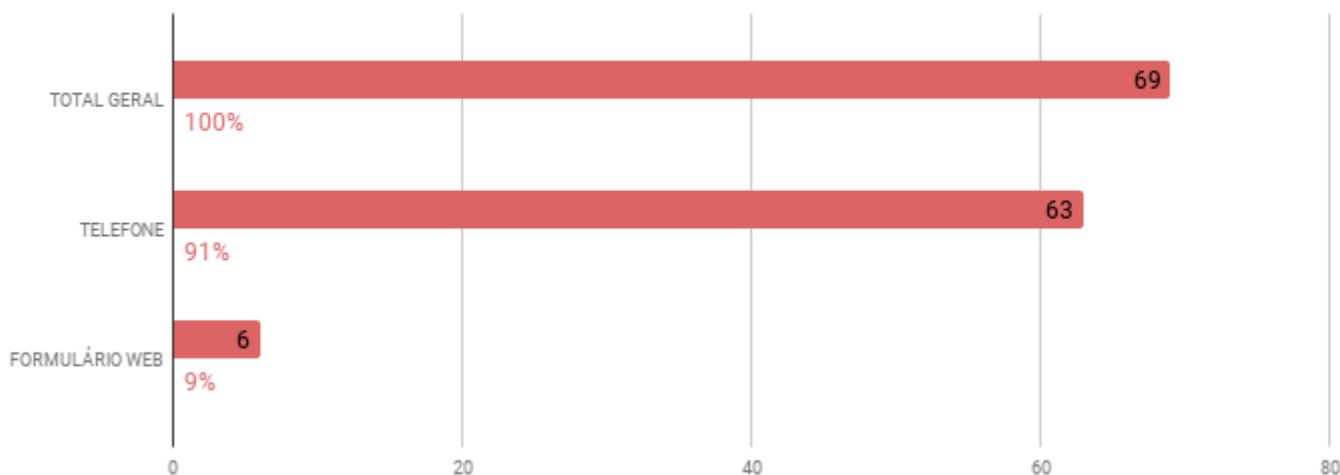
Acreditamos que esta diminuição se deve a mudança no perfil de pacientes que procuram nossa unidade, pois o número total de atendimentos não diminuiu, mantendo-se a média de atendimentos praticamente inalterada.

O protocolo distinto de casos de Dengue, que antes causava demora no atendimento, não foi mais aplicado. Conseqüentemente, não gerou mais demandas com esta queixa.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

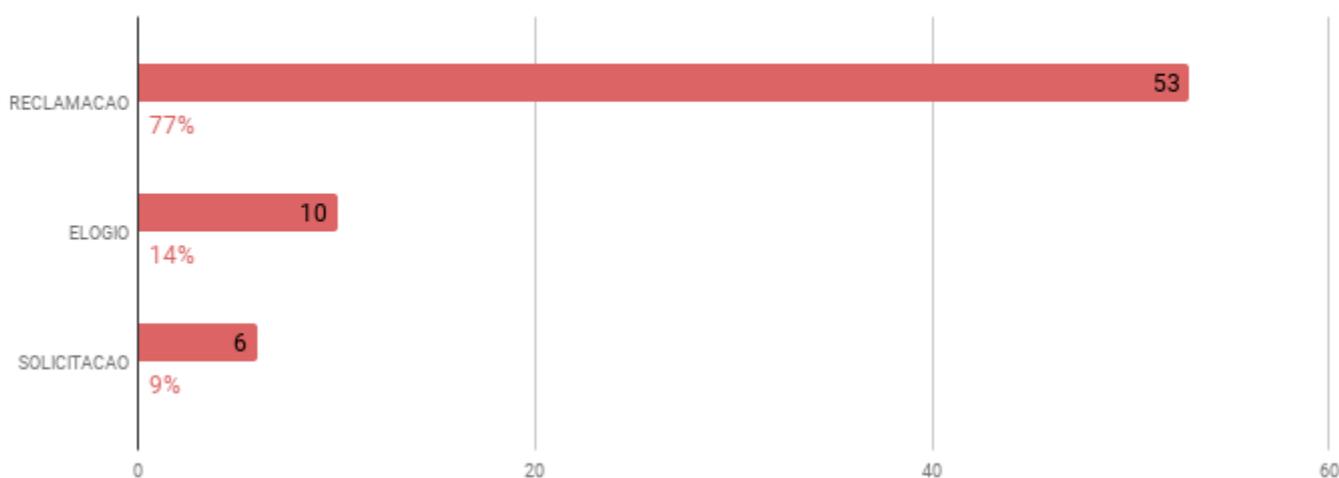
O Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio possui um canal de atendimento direto com os munícipes, auxiliando e direcionando muitas vezes o cidadão que necessita de direcionamento e esclarecimentos sobre seu atendimento.

Muitas demandas são registradas durante o período noturno, finais de semana ou fora dos horários de atendimento da Ouvidoria. Para o munícipe é mais prático e rápido o atendimento através dos canais oficiais de registro de demandas de Ouvidoria. Isto observa-se no gráfico, com o maior número de demandas sendo registradas pelo atendimento da Central 156.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O número de manifestações registradas durante o 2º trimestre de 2024 concentrou-se no quesito de Reclamação, mantendo-se semelhante ao 1º trimestre de 2024, inclusive no número de demandas classificadas. Como nosso perfil de atendimento manteve-se semelhante ao do primeiro trimestre, as queixas mantiveram-se semelhantes da mesma forma, pois não houve alteração na equipe de atendimento, mantendo o mesmo quadro de funcionários disponíveis, inclusive equipes médicas e de enfermagem.

Aprimoramos os protocolos de atendimento e acreditamos que o aumento de Elogios registrados deve-se a este fato, levando-se em conta que o número de demandas permaneceu alto em relação à capacidade de atendimento da Unidade.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 6 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 9% do total.

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

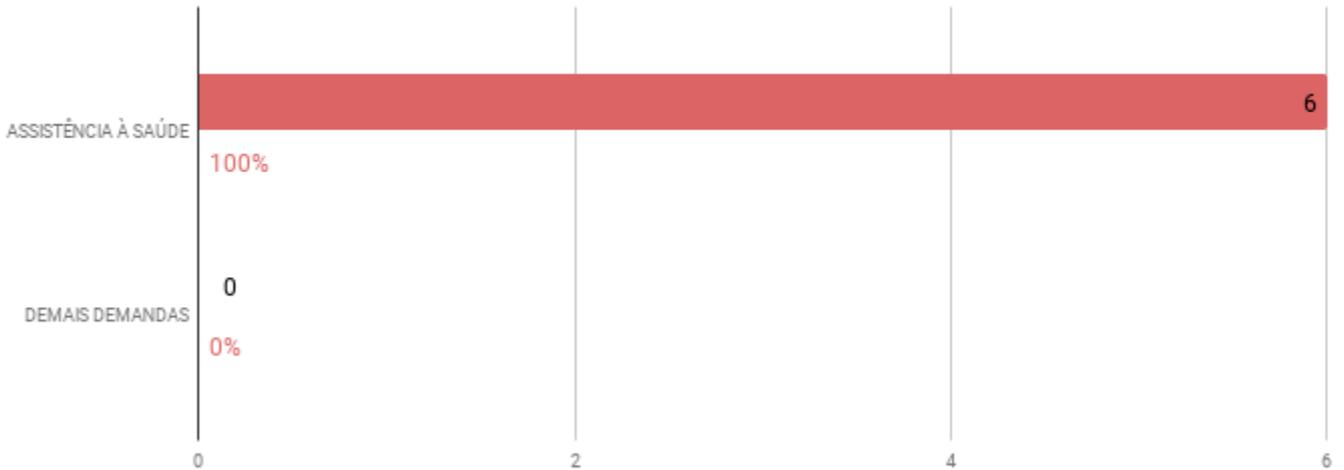
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 67% são relativos a TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES e 34% a CIRURGIA e EXAMES DE TOMOGRAFIA.

Quando observamos o quesito relacionado a Solicitações, nos deparamos, tanto no 1º trimestre quanto no 2º trimestre, com um alto número delas sendo relacionadas a Transferências entre Unidades. Necessitamos de muitas vagas especializadas e disponibilizadas pelo sistema de Regulação de vagas da Prefeitura Municipal de São Paulo e as mesmas não são disponibilizadas com rapidez, pois não há vagas em aberto. Existe uma fila de espera por estas vagas, onde utiliza-se o critério de maior urgência para preenchimento.

Com relação às queixas registradas como Cirurgias eletivas e exames de tomografia, foram casos isolados sem maiores precedentes, pois possuímos agendas e vagas disponíveis para estes atendimentos e estas queixas foram resolvidas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 2 Trimestre 2024.

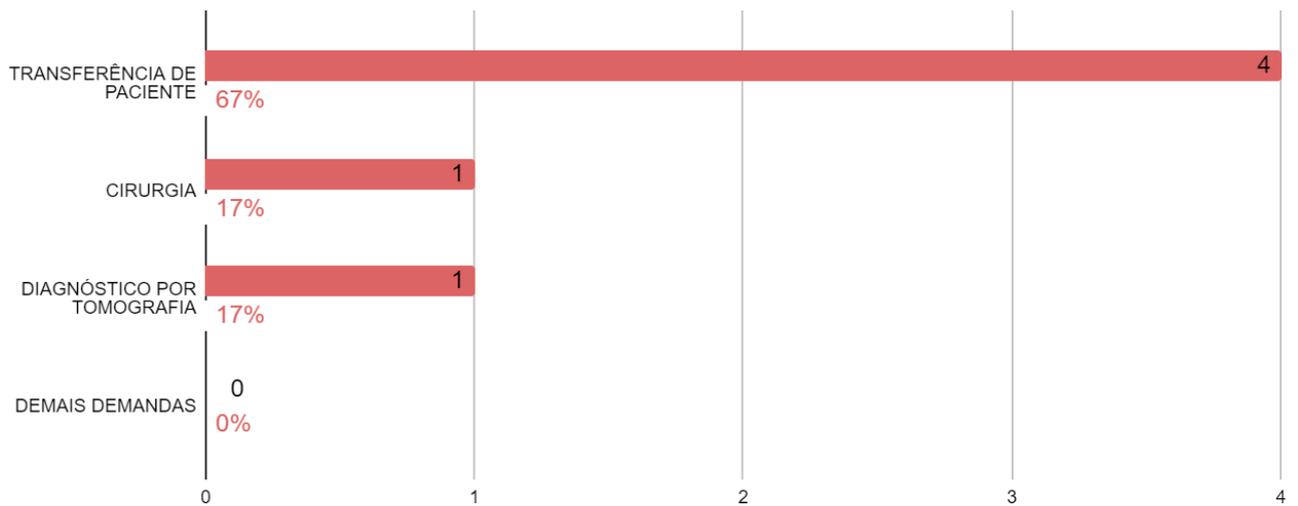
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 53 reclamações registradas no período correspondem a 77% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (92%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 73% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 27% a Recursos Humanos.

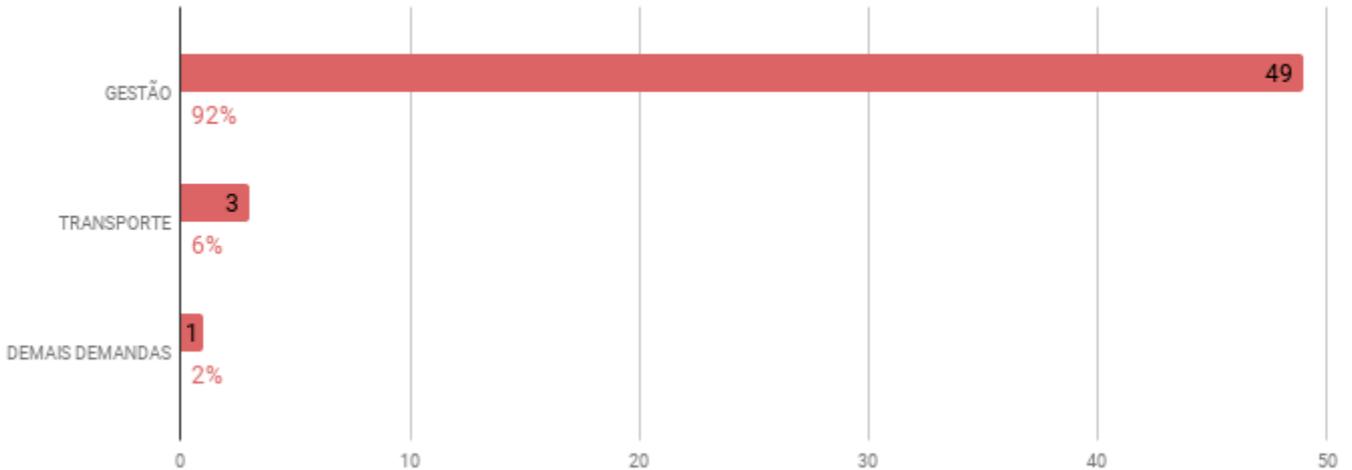
No comparativo ao 1º Trimestre de 2024, mantivemos níveis altos de queixas com relação à demora nos atendimentos, devido ao aumento no número de casos de dengue. Muitas vezes a triagem de pacientes sofreu atrasos em alguns horários.

A demora na liberação de resultados de exames complementares continuou a causar o descontentamento dos munícipes, pois também sofreu atrasos devido ao grande volume de solicitações médicas. Mudamos os protocolos de atendimento para agilizar a coleta e o resultado de exames. Porém, mesmo assim a alta demanda dificultou o retorno aos médicos para conclusão do atendimento.

No quesito Recursos Humanos, as manifestações registradas relataram má conduta no atendimento, tanto médico quanto de enfermagem, relatando rotinas demoradas para retorno após realização de exames e perda de fichas de atendimento, falta de informações, entre outras.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 2 Trimestre 2024.

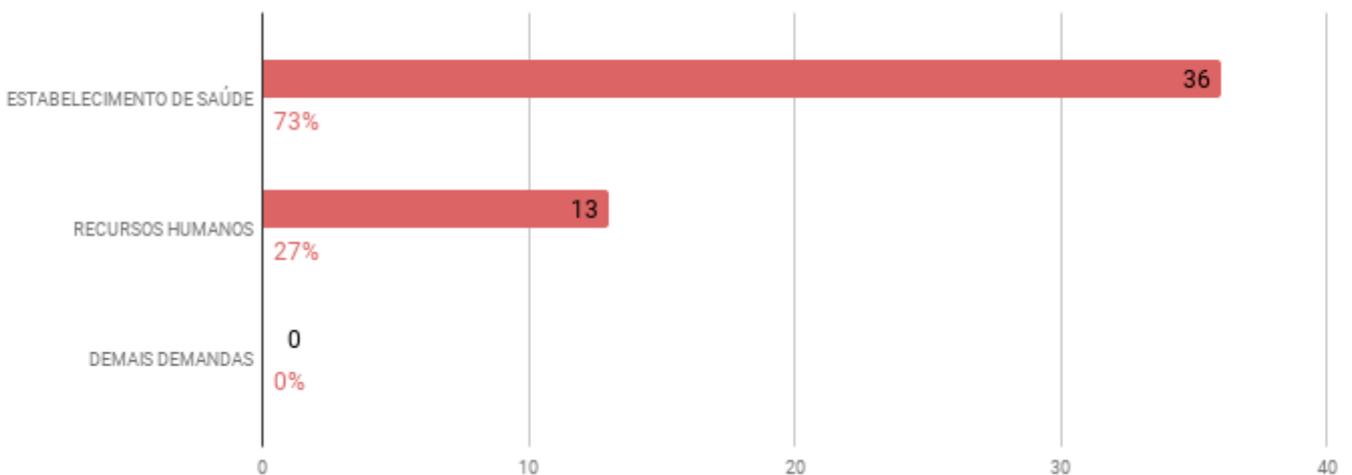
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



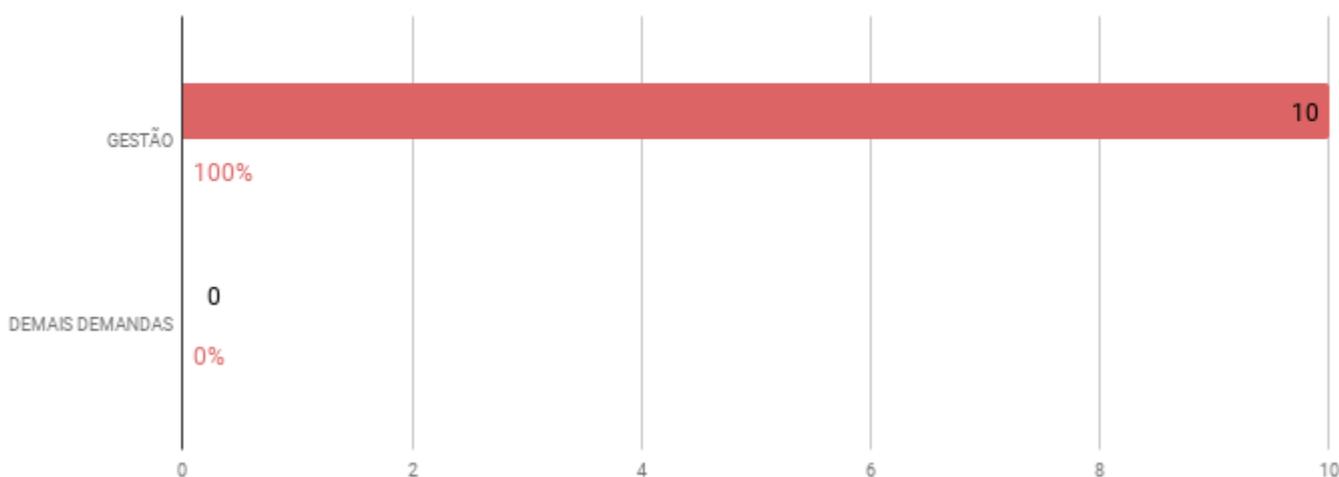
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **10 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 14% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi GESTÃO, representando 100%. A média mensal no trimestre foi de 3,3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Em comparação com o 1º Trimestre de 2024, elevamos o número de Elogios recebidos, já que melhoramos os Protocolos de acolhimento, direcionamento e atendimento final dos munícipes. Temos registrado presencialmente elogios que são feitos pelos munícipes e estes são contabilizados pelo Controle de Qualidade e não pela Ouvidoria, no pós atendimento realizado.

O fato é que ficamos satisfeitos com a representatividade da população acolhida pela Unidade, registrando de alguma forma sua satisfação. Os registros são, em sua maioria, direcionados às Equipes de Atendimento Médico, Administrativo e de Enfermagem, demonstrando que apesar das queixas, reclamações, entre outros fatos, nossa Equipe está comprometida. Mesmo que o munícipe passe por contrariedades, estamos trabalhando para atendê-lo da melhor forma, minimizando e solucionando as dificuldades enfrentadas dentro da Unidade.

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	11	11	100%
AHM - HMAZ - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	4	75%
AHM - HMAZ - DIRETORIA TÉCNICA	0	1	0%
AHM - HMAZ - DIVISÃO MÉDICA	1	7	14%
AHM - HMAZ - PRONTO SOCORRO - SECONCI	13	53	25%
Total	28	76	37%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 76
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 28
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:
 - DIVISÃO MÉDICA: Nesta sub-rede as demandas foram direcionadas a médicos terceirizados. O retorno foi demorado, pois a grande maioria é plantonista esporádico, sem vínculos com a PMSP.
 - PRONTO SOCORRO SECONCI: Nesta sub-rede o Gestor ficou responsável pela formalização e resposta das demandas. Porém, desempenha funções na sede da SECONCI e não estava disponível na Unidade todos os dias. Sendo assim, as demandas que envolviam queixas sobre conduta médica foram prejudicadas quanto ao tempo de encerramento no Sistema OuvidorSUS.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Após solicitação encaminhada ao Gestor da Unidade, disponibilizamos novos pontos dentro da sub-rede PRONTO SOCORRO SECONCI. Dividimos os responsáveis por: Enfermagem, Médicos e Gestor. Desta forma, cada responsável respondeu às demandas pertinentes às suas equipes.
- Principais resultados obtidos: Diminuição do tempo em que as demandas ficam paradas nas sub-redes.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Sinalizamos imediatamente, após encaminhamento via sistema, todas as Equipes responsáveis pelas demandas para que verifiquem suas caixas e dêem início ao tratamento de cada uma delas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 69
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 69
- Principais problemas identificados: Demora no Atendimento, falta de vagas na UTI para transferência de pacientes e má conduta de funcionários.
- Sugestões para melhoria:

Continuamos com a conduta de orientar todos os munícipes quanto ao tempo de espera, protocolos internos para transferência de pacientes e treinamento das equipes para agir de forma adequada quanto ao tratamento aplicado aos usuários. Sugerimos que os gestores promovessem novos treinamentos de protocolos de atendimento, evidenciando a forma ética de tratamento aplicada aos munícipes.

11. Plano de ação

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

Nos casos de pacientes com queixas que sugerissem diagnóstico de dengue, foram introduzidos os testes rápidos. Quando o resultado fosse positivo, automaticamente o paciente passaria à frente, entrando em tratamento médico enquanto aguardava o resultado de seus exames específicos para confirmação e conclusão do atendimento.

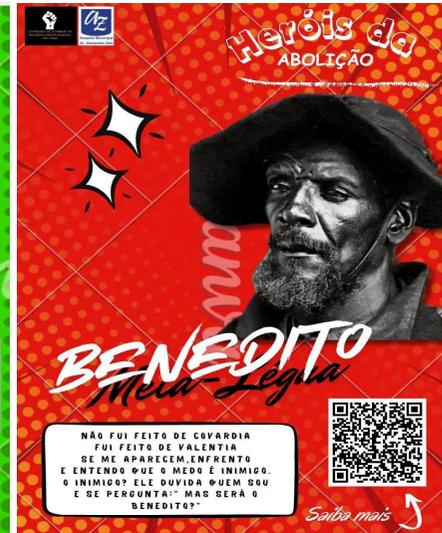
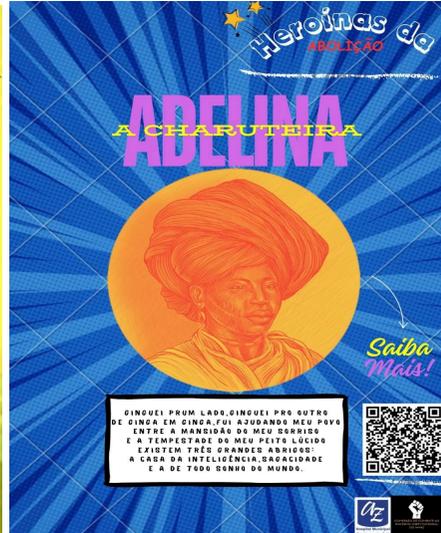
Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Demora no atendimento	Período sazonal da dengue	Realizar o teste rápido para diagnóstico da dengue em pacientes com sintomas específicos	Imediato	Equipe de enfermagem X Equipe médica	Concluído ▾
Fechamento de demandas de Ouvidoria	Atraso no fechamento	Direcionar para pontos específicos	Imediato	Equipe responsável pelo PS-SECONCI	Concluído ▾
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 andamento ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
05/2024	Evento da Comissão de Combate ao Racismo Institucional do HMAZ - Cartazes distribuídos pela Unidade.	Combate ao racismo institucional - Divulgar personalidades ilustres - Heróis da Abolição.	Servidores da Unidade



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Em comparação com o 1º Trimestre, no 2º Trimestre do ano de 2024, as características das demandas mantiveram-se semelhantes com casos de insatisfação pelo atendimento recebido, má conduta de funcionários e protocolos internos de atendimento da Unidade.

Devido à alta rotatividade médica dentro da Unidade, tivemos alguns problemas de queixas relativas à má conduta médica. Porém, ao analisarmos estes fatos entendemos que a falta de conhecimento dos protocolos internos gerou estresse durante os atendimentos, tanto por parte do munícipe quanto por parte dos médicos. Sugerimos acompanhamento de algum responsável para orientação e suporte aos médicos novos na unidade, com total adesão por parte da Gestão hospitalar.

Buscamos visitar os setores envolvidos nas demandas para acompanhar a conduta dos funcionários no momento do acolhimento pois, muitas vezes, entendemos que a falta de informações conclusivas gera transtornos na continuidade dos atendimentos.

Identificamos a falta de conhecimento dos protocolos internos por parte de alguns funcionários e orientamos os mesmos, alertando suas chefias quanto à importância do treinamento e conscientização das Normas Internas de atendimento.

Como sempre, concluímos destacando o fato de que os munícipes aderiram ao atendimento pelo canal telefônico 156. Continuamos trabalhando para divulgar os demais canais eletrônicos, principalmente para facilitar e agilizar nosso atendimento. Permanecemos com o acolhimento do paciente e acompanhantes, efetuado em parceria com todos os profissionais da Unidade, na intenção de facilitar o acesso às unidades de internação, ambulatórios e emergência e também para que haja breve solução para os problemas relatados. Com isso, ressaltamos que nosso objetivo é diminuir as queixas recorrentes, alinhando o atendimento em geral.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Ao analisarmos e compararmos o 1º Trimestre e o 2º Trimestre do ano de 2024, concluímos que as demandas de ouvidoria características de nossa Unidade mantiveram-se inalteradas, como casos de insatisfação pelo atendimento recebido, demora no atendimento, má conduta de funcionários e protocolos internos de atendimento.

Através do acompanhamento das demandas de ouvidoria e da sinalização de problemas decorrentes da falta de orientação adequada aos munícipes, buscamos solicitar às equipes, principalmente enfermagem e administrativa, que treinassem os funcionários no intuito de minimizar erros. Pois em caso de queixas recorrentes, somos obrigados a penalizar as empresas terceirizadas que prestam serviços em nossa Unidade.

Da mesma forma, buscamos auxiliar a Equipe de Regulação de Vagas - Núcleo Interno de Regulação (NIR) na sinalização e busca ativa de vagas para transferência de pacientes para outras unidades com atendimento especializado. Sempre que identificamos a necessidade de vagas com urgência específica, solicitamos aos médicos que atualizem os casos frequentemente, e solicitamos à SMS intervenção junto às Unidades que possam nos auxiliar, pois somos um Hospital de pequeno porte sem recursos para atendimento de casos graves. Na maioria das vezes conseguimos atender estas demandas em tempo hábil.

Sempre que podemos, circulamos pela unidade, buscamos conversar com os munícipes e observamos que o nível de satisfação com o nosso trabalho vem aumentando significativamente. Um reflexo disso é o aumento no número de elogios em comparação com o 1º trimestre do ano.

Buscamos promover a integração entre as equipes, pois temos muitos serviços terceirizados dentro da unidade e essa diversidade de trabalhadores exige continuamente que tenhamos os treinamentos necessários para a compreensão dos fluxos internos. Acreditamos que a informação prestada de forma adequada gera uma contribuição positiva para a unidade, minimiza erros e traz benefícios de uma forma geral.

De nossa parte, temos a política de “portas abertas” e recebemos na Diretoria todos os trabalhadores que necessitem de auxílio ou intervenção direta de nossa equipe de gestores. Permanecemos promovendo o café com o Diretor mensalmente, para ouvirmos as queixas, sugestões e obtermos um feedback de todo o trabalho realizado, acolhendo e cuidando de nossos servidores.

Temos a consciência de que podemos realizar muito mais, e buscamos atingir estes objetivos arduamente.

Dra. Márcia Tapigliani Baptista - Diretora de Depto. Técnico

Diretoria 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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

