

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL – HSPM



UNIDADE: HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL
ENDEREÇO: RUA CASTRO ALVES, 60 - LIBERDADE - 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, 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 do Servidor Público Municipal – HSPM

Superintendente

Elizabeth Michelete

Chefe de Gabinete

Flávia Ivana Pallinger

Ouvidora

Claudia Belem Lopes de Meneses

Equipe de Ouvidoria

Magda Pangrassio Habermann Silva

Suely Aparecida Raymundo

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	7
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	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o período 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 do Servidor Público Municipal - HSPM localizado na Rua Castro Alves, 60 - Liberdade, tendo como competência principal a de prestar assistência médica, hospitalar, domiciliar, odontológica aos servidores públicos municipais e a seus dependentes legais devidamente cadastrados.

A Unidade Hospitalar terciária possui 200 leitos instalados, incluindo leitos de alta complexidade e leitos de observação adulto e infantil, além de 25 leitos externos de psiquiatria masculinos e femininos e 10 leitos na Hospedaria de Cuidados Paliativos.

A Unidade Ambulatorial possui 134 consultórios, que atendem a 37 especialidades médicas, 06 multiprofissionais, 148 subespecialidades e cinco Ambulatórios descentralizados: Lapa, Carrão, São Miguel Paulista, Santo Amaro e Tucuruvi.

2. Panorama Geral do período

O Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM tem como principal cliente o servidor público na fase adulta, em seus diversos setores de atendimento: ambulatório, laboratório, centro de diagnóstico com realização de exames por imagem adulto, internação e atendimento no Pronto Socorro.

No 2º Trimestre de 2024 foram realizados 137.516 atendimentos, nos Pronto Socorros Adulto, Infantil e Obstétrico, e Ambulatórios Central e Descentralizados.

No período foram realizadas 13.633 internações.

Cerca de 72 mil servidores públicos já realizaram o cadastro no portal eletrônico do Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), em operação desde maio de 2023, e podem agendar a primeira consulta on-line, além de cadastrar ou atualizar suas informações e as de seus dependentes de forma digital.

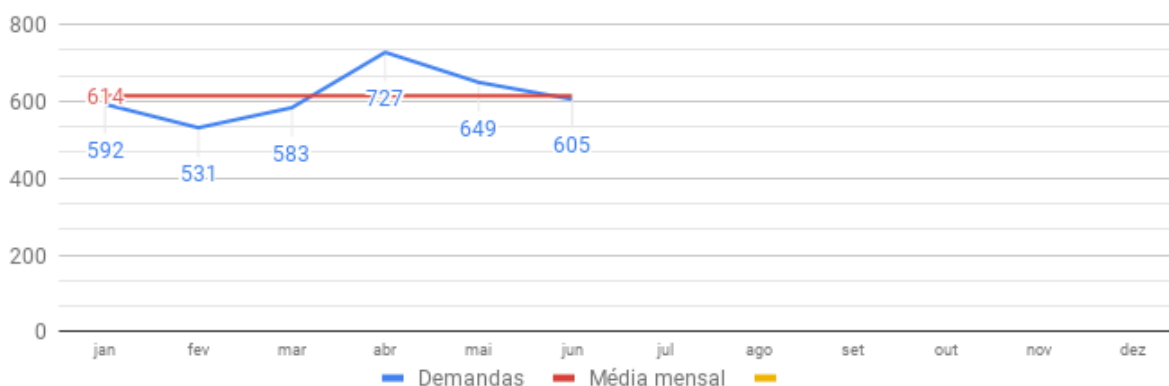
O HSPM Saúde está acessível nas plataformas web, mobile e totens, todos os dias da semana, 24 horas por dia, oferecendo maior facilidade e agilidade no contato dos usuários com os serviços do Hospital.

3. Número de manifestações – Série histórica

Com a exposição de série histórica, é possível visualizar a evolução quantitativa de demandas registradas no período. Esses números sofrem alterações quando relacionados ao número de dias úteis do período, e período de férias escolares, considerando que a Instituição atende um grande número de profissionais da educação.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1

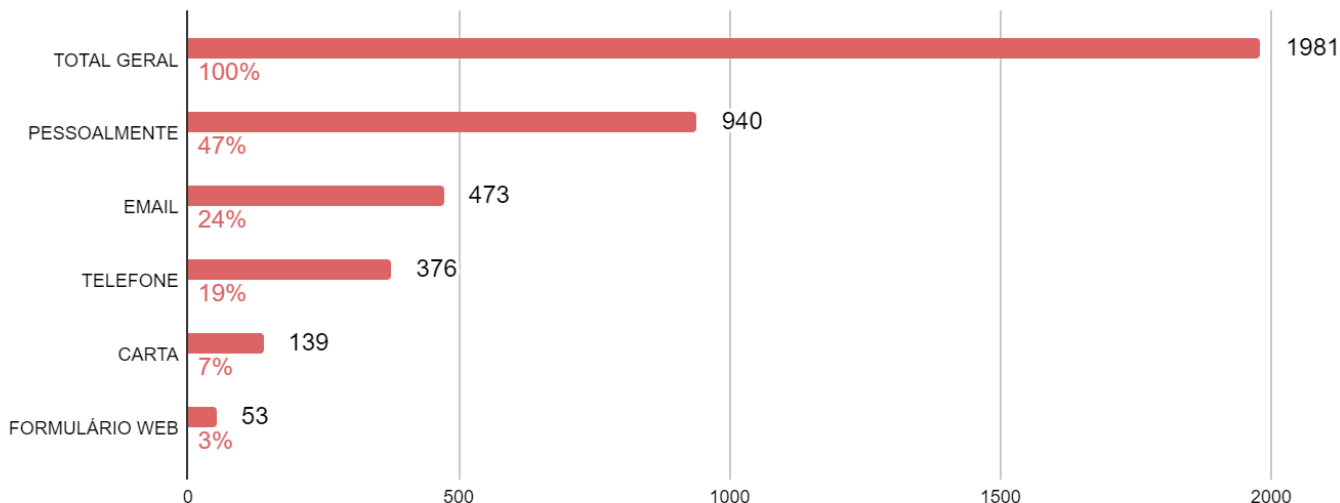


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

Os recursos disponibilizados para registro de demandas via Ouvidoria -HSPM, mostram o quanto o atendimento presencial é uma característica do usuário do HSPM que apresenta, no atendimento presencial, expectativas para a solução imediata de suas suas dificuldades.

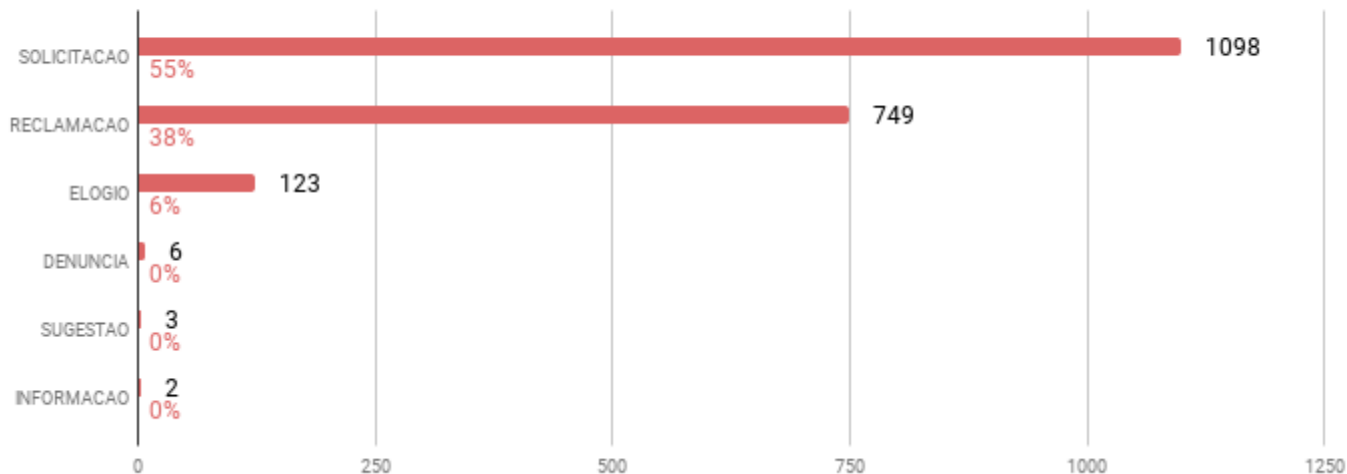
As manifestações recebidas via telefone são oriundas da Central 156 e são disponibilizadas pela Prefeitura do Município de São Paulo, contatos gravados e sua inserção registrada no OuvidorSUS.

As manifestações cadastradas via "carta", provêm da "Pesquisa de Satisfação" realizada pelo Setor de Pesquisa de Qualidade do HSPM.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Os dados apresentados não diferem dos índices disponibilizados no 1º Trimestre de 2024 e seguem sempre a mesma disposição. As solicitações correspondem ao maior índice, tendo em vista a natureza dos serviços oferecidos e a alta procura por consultas/tratamentos, exames e cirurgias.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

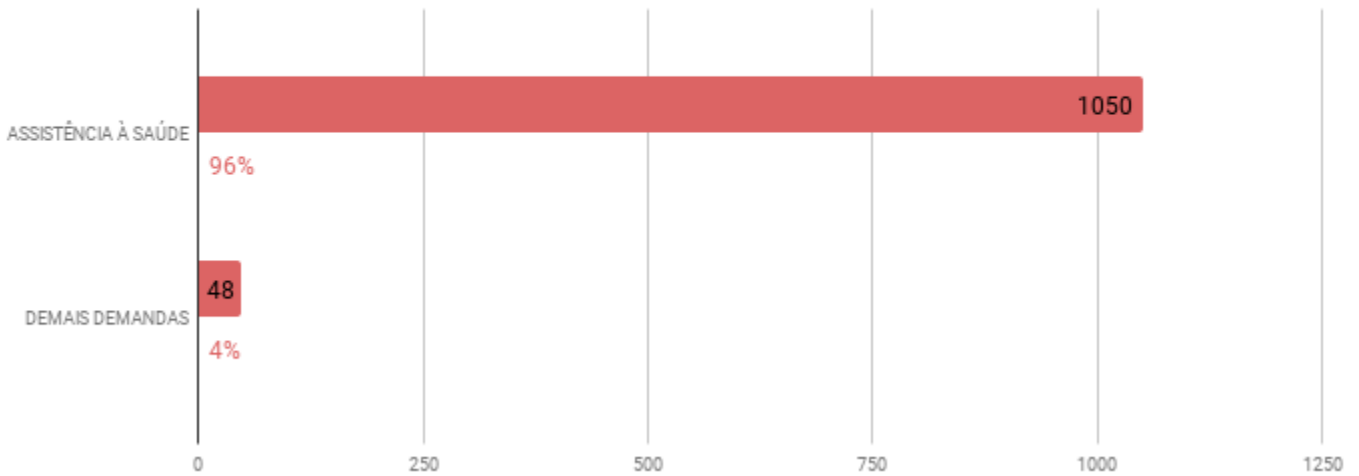
As 1098 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (96%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 87% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 8% a Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 2 Trimestre 2024.

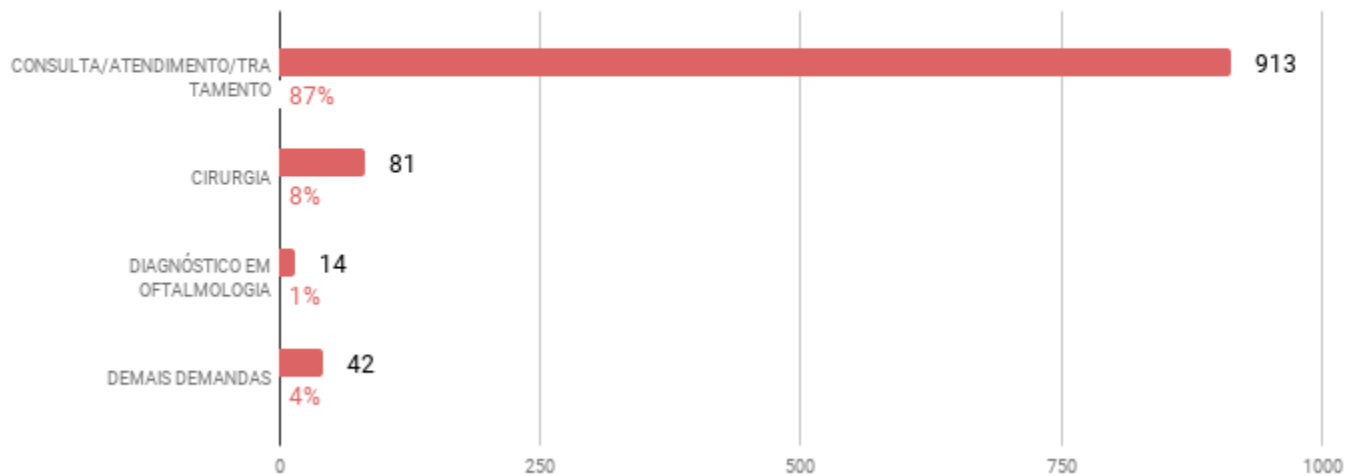
Gráfico 4



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 Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM -2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 749 reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

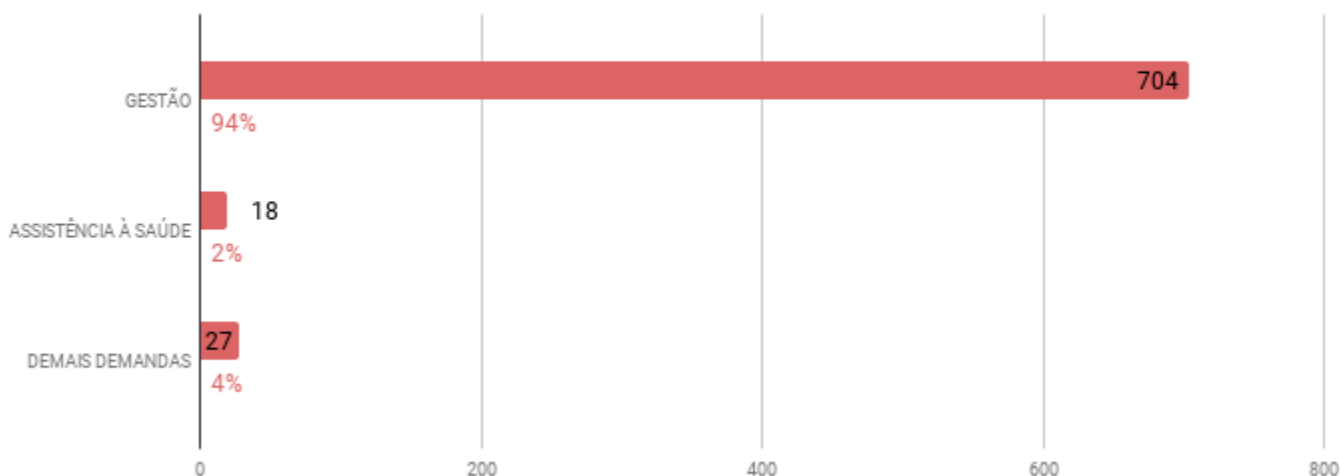
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (94%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 59% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 35% a Recursos Humanos.

Reclamações - Assuntos Recorrentes, fala da dificuldade dos usuários em acessar os meios de agendamento disponibilizados (156 ou Portal Eletrônico), dificuldades em cumprir com regulamentos da Instituição entre outros.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 6



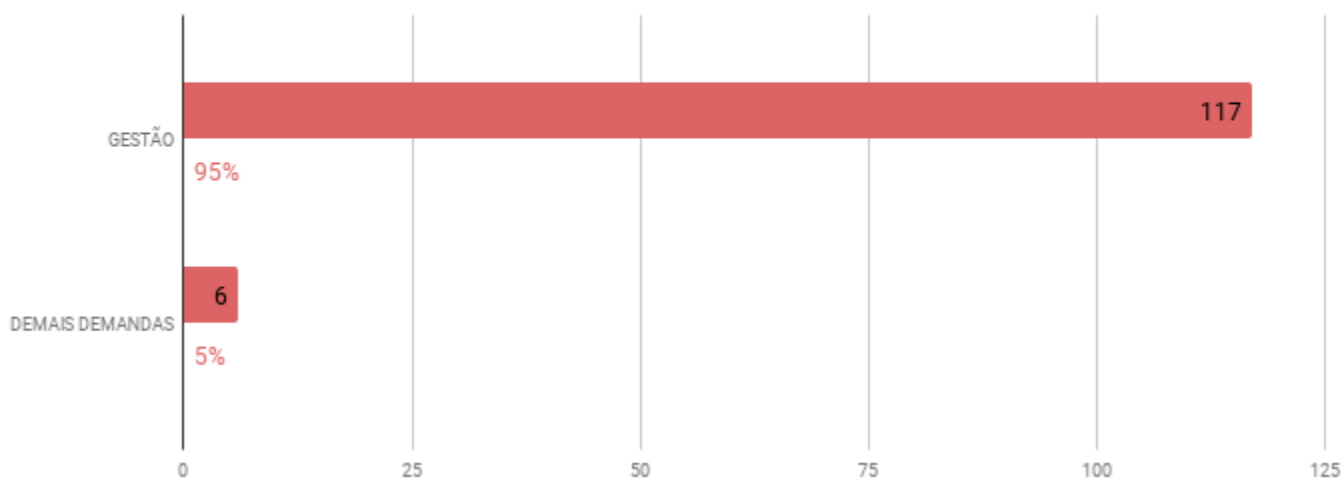
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **123 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 95%. A média mensal do trimestre foi de 41 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Os elogios refletem o quanto os usuários estão satisfeitos com o atendimento dispensado e, além de contarmos com o “Programa Gente que faz o SUS”, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e com a COGEP, o HSPM conta com o “Mural do Reconhecimento”, onde os funcionários elogiados têm sua foto publicada (mediante autorização).

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
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO CARRÃO (DAS)	7	7	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SANTO AMARO (DAS)	1	1	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SÃO MIGUEL PAULISTA (DAS)	2	2	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO TUCURUVI (DAS)	2	2	100%
ARQUIVO MÉDICO (DAT)	2	2	100%
CENTRO CIRÚRGICO (DAS)	5	5	100%
CENTRO OBSTÉTRICO (DAS)	1	1	100%
CLÍNICA DE FISIOTERAPIA (DAS)	16	17	94%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CLÍNICA DE FONOAUDIOLOGIA (DAS)	9	9	100%
CLÍNICA DE NEFROLOGIA/HEMODIALISE (DAS)	10	10	100%
CLÍNICA DE ODONTOLOGIA (DAS)	20	20	100%
CLÍNICA DE ONCOLOGIA (DAS)	3	3	100%
CLÍNICA DE PSIQUIATRIA E PSICOLOGIA (DAS)	18	18	100%
CLINICA DE REUMATOLOGIA (DAS)	15	18	83%
CLÍNICA DE GINECOLOGIA (DAS)	68	70	97%
CLÍNICA DE OFTALMOLOGIA (DAS)	50	50	100%
CLÍNICA DE ORTOPEDIA (DAS)	176	186	95%
CLÍNICA DE PEDIATRIA (DAS)	44	44	100%
CLÍNICA DE UROLOGIA (DAS)	19	19	100%
DEPTO DE APOIO TÉCNICO - HSPM/DAT (DIRETORIA)	3	3	100%
DEPTO TÉCNICO DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA - HSPM/DAI (DIRETORIA)	1	1	100%
DEPTO TÉCNICO DE ATENÇÃO A SAÚDE - HSPM/DAS	6	6	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
(DIRETORIA)			
DEPTO TÉCNICO DE GESTÃO DE TALENTOS - HSPM/DGT (DIRETORIA)	1	1	100%
GERENCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/APOIO OPERACIONAL (DAI)	2	2	100%
GERENCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/ROUPARIA (DAI)	4	4	100%
GERENCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/SEGURANÇA (DAI)	2	2	100%
GERENCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/TRAFEGO (DAI)	1	1	100%
GERENCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/ZELADORIA (DAI)	25	25	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE APOIO ADMINISTRATIVO (DAI - GERÊNCIA - GTAA)	2	2	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE APOIO DIAGNÓSTICO (DAT - GERÊNCIA - GTAD)	26	30	87%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO (DAS - GERÊNCIA - GTA)	534	535	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/ADMISSÃO E ALTA (DAS)	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/GUICHE (DAS)	1	1	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/MATRICULA (DAS)	90	90	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/PÓS CONSULTA (DAS)	139	139	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/SAC (DAS)	10	10	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/SECRETARIAS (DAS)	1	1	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO (DAS - GERÊNCIA - GTI)	7	9	78%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO INTERNAÇÃO CLINICA (DAS)	16	16	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO MATERNO-INFANTIL (DAS)	9	9	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/PRONTO SOCORRO (DAS)	8	8	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE MANUTENÇÃO (DAI - GERÊNCIA - GTM)	23	33	70%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
GERÊNCIA TÉCNICA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - PRONTO SOCORRO - GTUE (DAS)	104	121	86%
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - SÃO PAULO	4	5	80%
NIR - NUCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO (DAS)	3	3	100%
SAME - SERVIÇO ARQUIVO MEDICO (DAT)	1	1	100%
SECRETARIA 2º ANDAR (DAS)	91	91	100%
SECRETARIA 5º ANDAR (DAS)	115	127	91%
SECRETARIA 6º ANDAR (DAS)	76	82	93%
SERVIÇO TÉCNICO DE ANÁLISES CLÍNICAS (LABORATÓRIO DAT)	7	10	70%
SERVIÇO TÉCNICO DE FARMÁCIA (DAT)	2	4	50%
SERVIÇO TÉCNICO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (DAT)	15	15	100%
UTI (DAS)	7	8	88%
Total	1807	1882	96%

No 2º Trimestre de 2024, a Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM recebeu 1882 demandas sendo que, destas, 1802 (96% do total) foram respondidas dentro do prazo definido pela Ouvidoria SMS.0

As demandas recebidas no período foram distribuídas para 54 unidades, sendo que apenas 3 destas não obtiveram devolutivas no prazo pré definido pela Gestão.

Os resultados obtidos demonstram a importância da sensibilização contínua dos Gestores quanto ao cumprimento dos prazos de devolutiva das demandas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No 2º trimestre de 2024, a PAC não foi instrumento utilizado pelo setor, tendo em vista a alta demanda e escassez de recursos humanos.

- Quantidade de demandas recebidas 1981.
- Foram avaliadas 774 demandas ou 39% dos registros.
- Principais dificuldades são: deficiência/rotatividade de recursos humanos.
- Adequação de recursos humanos.

11. Plano de ação

Implementar como rotina diária a manutenção do Plano de Avaliação da Qualidade - PAQ.

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
Recursos Humanos	reposição do quadro	concurso/contratação	o mais breve possível	Administração	Em andame... ▾
Materiais	substituição	licitação	o mais breve possível	Administração	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/24	“Ações e Perspectivas Futuras”	Financeiro HSPM	Claudia Belem L. Meneses
29/06/24	“Comissão de Análises de Óbitos”	Núcleo de Qualidade	Claudia Belem L. Meneses
18 e 20/06/24	Formação Básica: Rede de Ouvidorias Sus e Serviços de Informação ao Cidadão da SMS	Atualização	Claudia Belem L. Meneses

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O Relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal é uma importante ferramenta de gestão, por meio da qual podemos identificar oportunidades de melhoria e, assim, traçar planos e estratégias para melhorar as necessidades da Instituição.

Apesar dos recursos disponibilizados, temos observado que mês a mês a procura pelos serviços tem aumentado significativamente, o que se justifica pelo número de solicitações e a necessidade de novos concursos/contratações para reposição de recursos humanos.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

O Relatório Estatístico do 2º Trimestre de 2024 nos permite conhecer as manifestações recebidas, analisá-las e identificar, junto às diferentes áreas, oportunidades de melhorias.

Com a implementação de planos de ação para a melhoria dos processos de trabalho, nosso objetivo é a satisfação dos nossos usuários, servidores públicos municipais ativos e inativos e seus dependentes legais que configuram um universo de cerca de 400 mil potenciais usuários.

Superintendente: Dra. Elizabete Michelete

Chefe de Gabinete: Dra. Flávia Ivana Pallinger

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 (STSS)
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 CIDADIADE 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>

