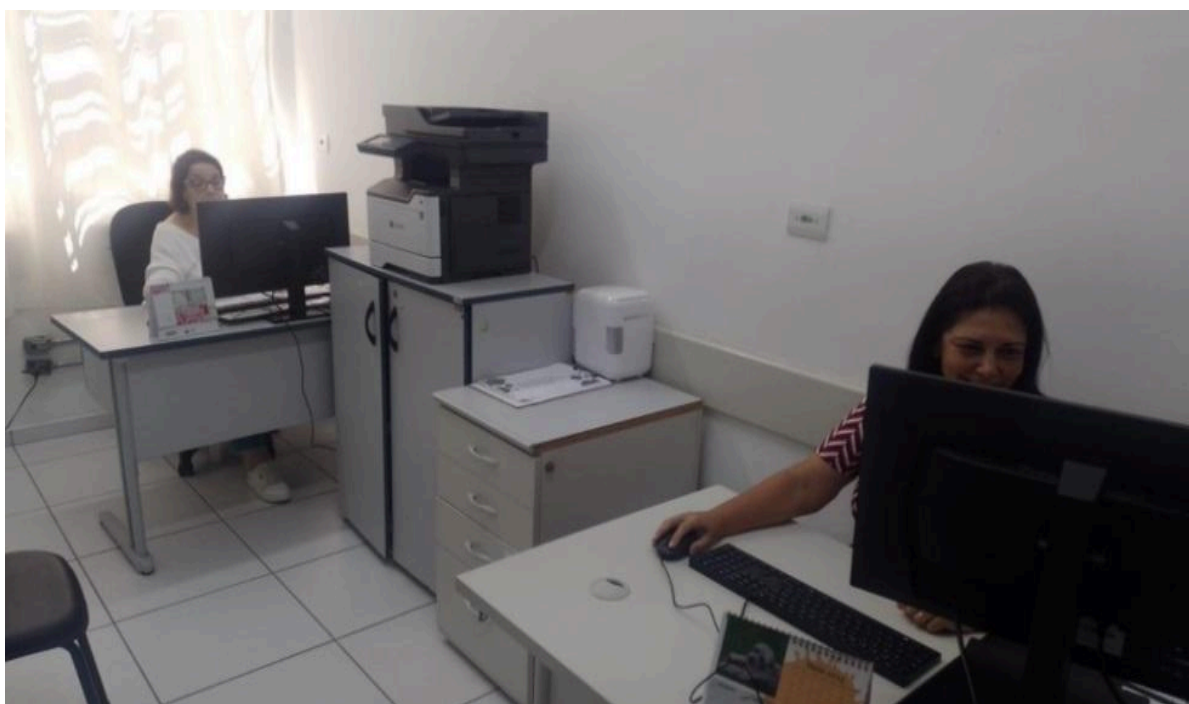


3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PIRITUBA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE PIRITUBA
Endereço: RUA COMENDADOR GABRIEL COTTI 156, VILA PEREIRA
BARRETO-SÃO PAULO - SP - CEP:02919110

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, 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

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

Coordenadoria Regional de Saúde Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Pirituba

ISABEL APARECIDA NERING - Supervisora em Substituição

Ouvidores

Marcia Casamassimo Silva

Jussara Simões Vaz

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	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	24
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

A Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e tem como área de abrangência o território de Pirituba/Jaraguá/São Domingos. A Organização de Saúde que administra 16 das 22 unidades em nosso território é a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina Programa de Atenção Integral à Saúde. É composta pelos serviços:

- 04 AMA/UBS Integrada: AMA/UBS Anhanguera, AMA/UBS, Elísio Teixeira Leite, AMA/UBS Jardim Ipanema, AMA/UBS Vila Pereira Barreto.
- 22 Unidades Básicas de Saúde: UBS Chácara Inglesa, UBS Vila Mangalot, UBS Vila Zatt, UBS Jardim Ipanema, UBS Anhanguera 1, UBS Pereira Barreto; UBS Alpes do Jaraguá, UBS Santo Elias, UBS Jardim Cidade, UBS City Jaraguá, UBS Elísio Teixeira Leite, UBS Jardim Rincão, UBS Vila Maggi, UBS Moinho Velho, UBS Vila Pirituba, UBS Interativa, UBS Sem Terra, UBS Pq Maria Domitila. 03 UBS Mista: UBS Domingos Mantelli, UBS Jd Panamericano, UBS União Vila de Taipas.
- 1 UBS Indígena: UBS Aldeia Jaraguá- Kwaray Djekupe;
- 01 Ambulatório de Especialidades: Ambulatório de especialidades Pirituba.
- 01 AMA Especialidades: AMA Especialidades Vila Zatt.
- 02 UPAS: UPA Pirituba e UPA City Jaraguá
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Pirituba.
- 03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD III Pirituba/Casa Azul, CAPS Adulto III Pirituba/Jaraguá e CAPS Infante Juvenil III Pirituba/Jaraguá
- 01 Serviço de Assistência Especializada: CTA DST/AIDS Pirituba.
- 01 Núcleo Integrado de Saúde Auditiva: NISA II Pirituba.
- 01 Hospital Municipal: Hospital Municipal José Soares Hungria.
- 01 Equipe PAI: Anhanguera.
- 04 Serviços Residenciais Terapêuticos Categoria II.
- 03 Centro de Convivência: CECCO Pirituba, CECCO Jaraguá e CECCO São Domingos.
- 01 SUVIS Pirituba

- CER III: Centro de Especialidade em Reabilitação
- 01 Centro de Dor Crônica
- 01 APD: Acompanhante de Pessoa com Deficiência
- 01 EMAP
- 02 EMADs Interativa e Pirituba

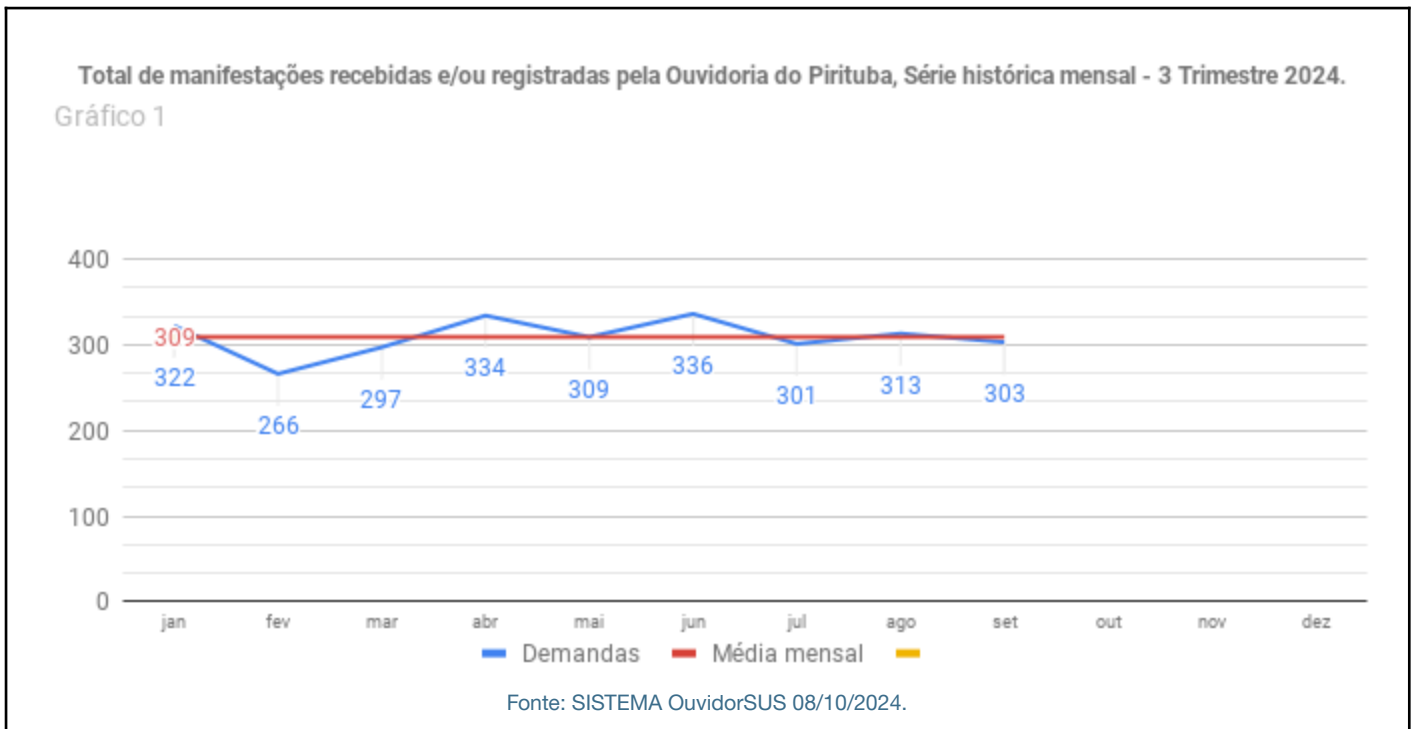
2. Panorama Geral do período

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 08/10/2024 referente ao terceiro trimestre de 2024, serão analisados os "Assuntos" e "Sub Assuntos" referente às manifestações recebidas neste período.

A Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba teve um alto número de atendimentos em suas unidades, devido ao clima seco deste período e o número de queimadas na vegetação ocorridas em nosso território.

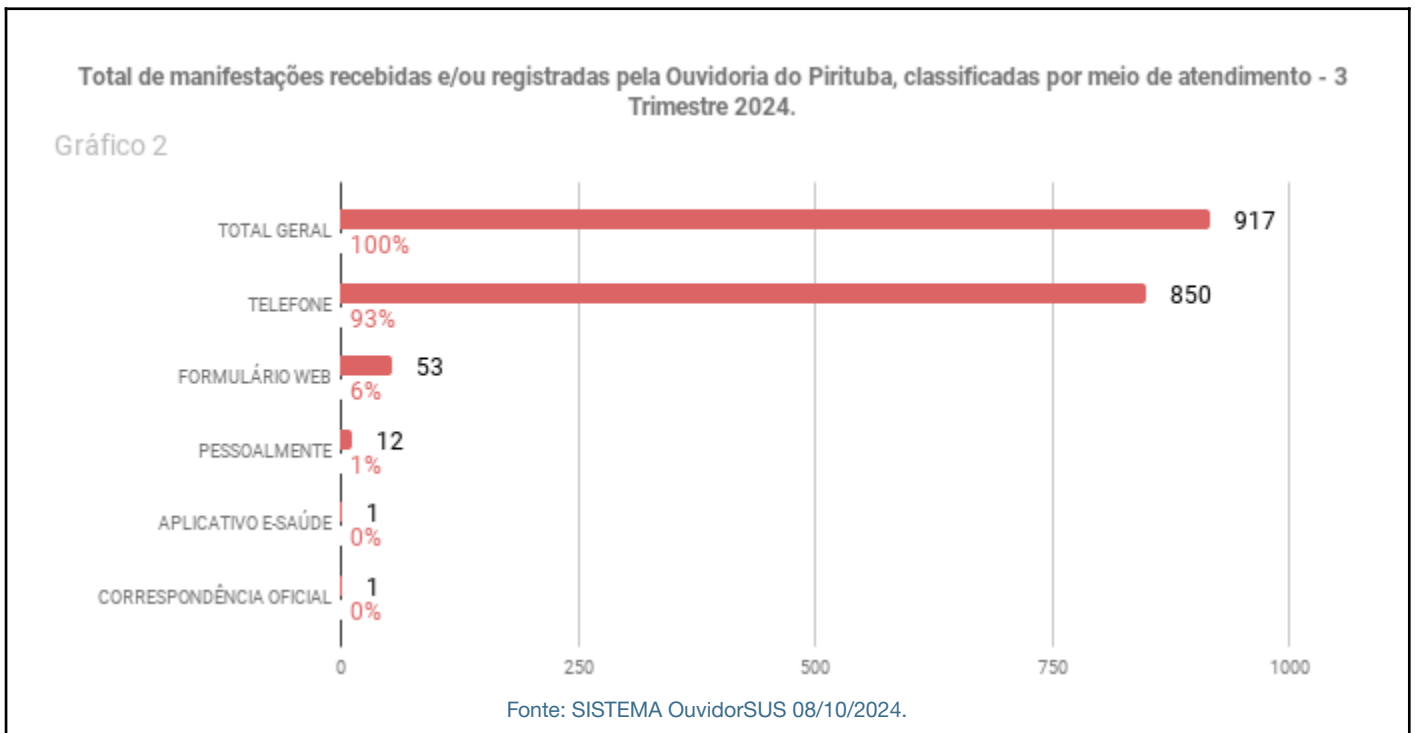
Nosso território foi contemplado com a inauguração de um CAPS INFANTO JUVENIL 3 PIRITUBA, que proporcionará um atendimento de qualidade na saúde mental da população deste território.

3. Número de manifestações – Série histórica



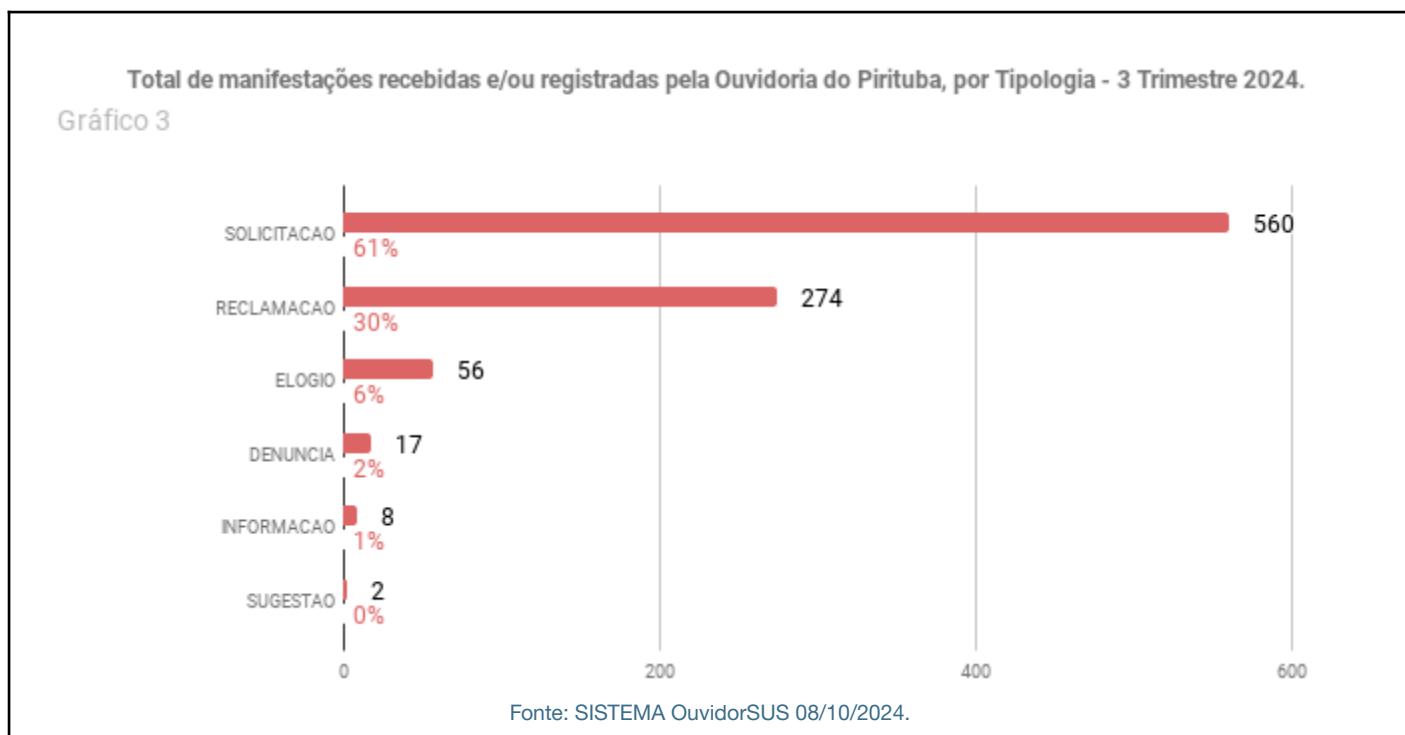
No gráfico acima fica evidenciado que há uma constância de demandas registradas mês a mês, no período deste trimestre JULHO a SETEMBRO/24, assim como um equilíbrio no quantitativo de manifestações Solicitações/Reclamações em relação ao trimestre anterior.

4. Meios de atendimento



Conforme preconizado na Portaria 166/2021 §1º, a Ouvidoria se constitui em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativo aos serviços prestados pela rede municipal de saúde, sendo sua maior procura via telefone Central SP156, que corresponde a 93%, seguida de 6% pelo formulário WEB.

5. Classificação das manifestações



No gráfico acima continuam em maior número as “Solicitações”, devido às diversas necessidades dos munícipes como:

- agendamento para consultas;
- atendimento nas especialidades;

Em seguida, seguem as “Reclamações”,

- geralmente pelo elevado tempo de espera no atendimento;
- falta de profissional;
- acolhimento recebido pelos profissionais;
- regulação;
- não recebimento de FRALDAS DESCARTÁVEIS,

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

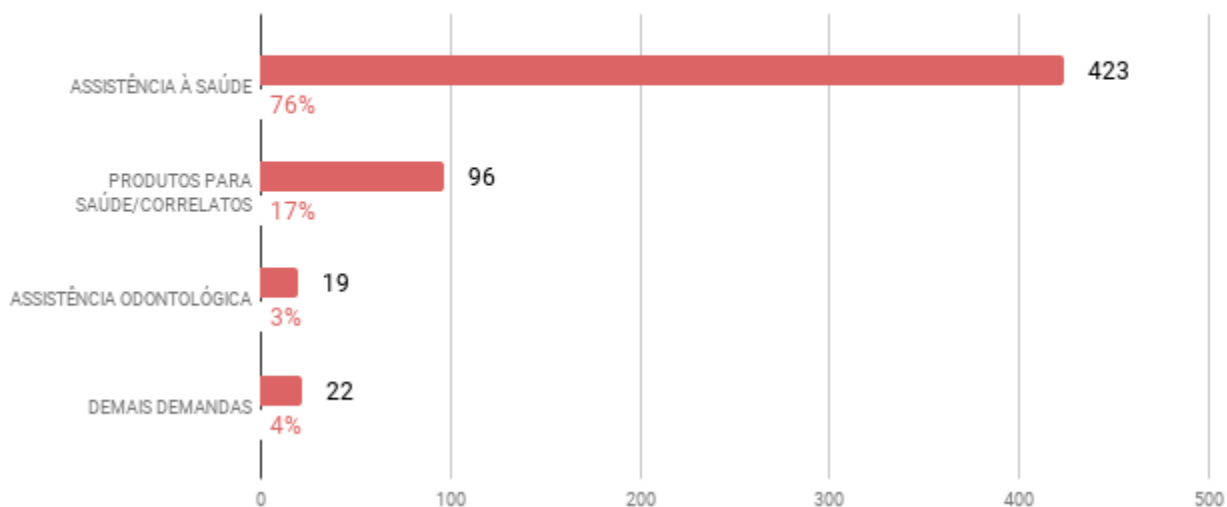
As 560 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 61% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 72% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 10% a Diagnóstico por endoscopia e seguido por 9% por Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Pirituba – 3 Trimestre 2024.

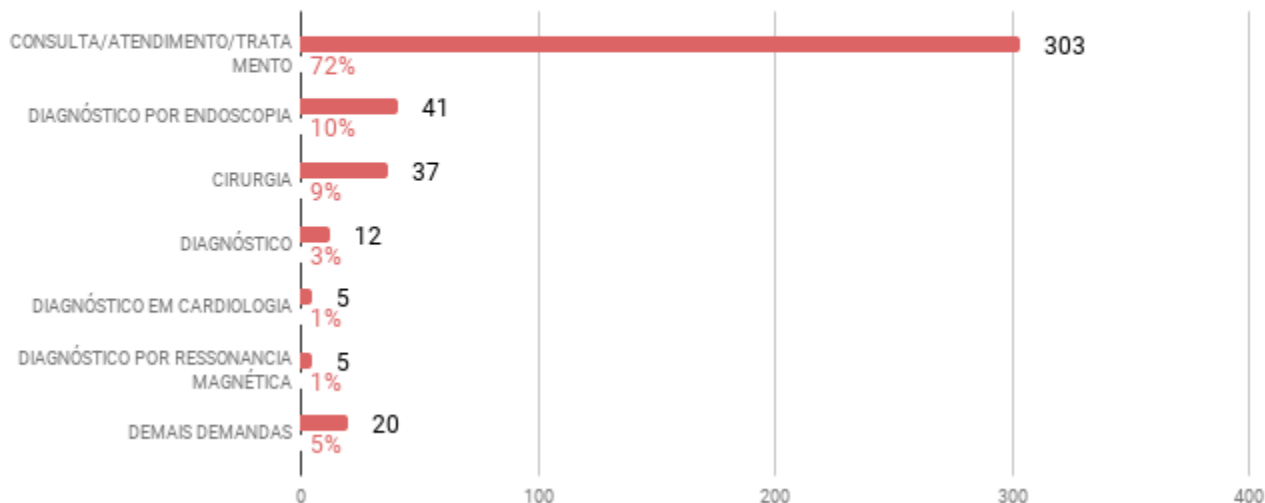
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Pirituba - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

As solicitações são em sua maioria para agilidade no agendamento de CONSULTAS de rotina, ou para EXAMES como papanicolau, sem a necessidade de passar por "Acesso Avançado".

A dificuldade de marcação de consulta para as especialidades, principalmente para Neuropediatria e ainda maior o tempo de espera para agendamento dos retornos nas especialidades, como é o caso do AMA ESPECIALIDADE VILA ZATT e principalmente ao acesso para as especialidades em AVALIAÇÃO CIRÚRGICA EM ORTOPEDIA, GINECOLOGIA, NEUROLOGIA E PARA O ATENDIMENTO ESPECÍFICO EM ONCOLOGIA. Há ainda uma dificuldade de agendamento para exames de Endoscopia e pior para os casos onde há a exigência de serem realizados em ambiente hospitalar.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 274 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (82%).

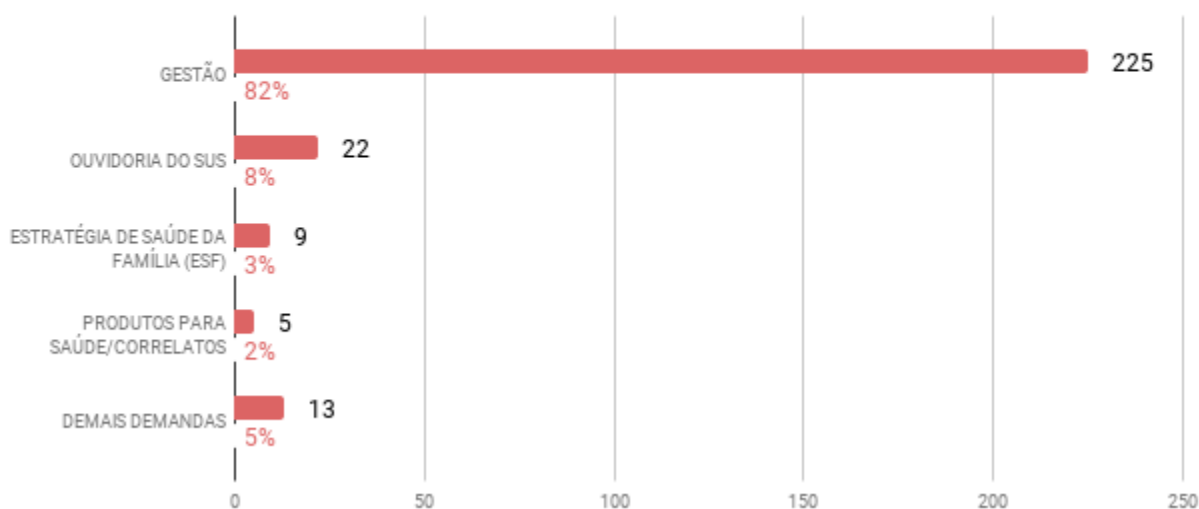
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 46% a Recursos Humanos.

As reclamações versam sobre:

- Elevado tempo de espera no atendimento aos casos de menor complexidade, tanto nas Unidades Básicas, como nas Upas.
- O sistema de Acesso Avançado implantado nas unidades, que quando os pacientes não conseguem agendamento do dia no período da manhã, sugerem que retornem no período da tarde e ainda com o risco de mais uma vez não conseguirem passar em consulta do dia.
- Tempo de espera para conseguir agendamento em consultas de especialidades, principalmente em Oncologia.
- A falta de profissionais: aqui pode ser tanto a falta do profissional ao serviço, como a TLP - tabela de lotação incompleta.
- Referente ao acolhimento recebido pelos profissionais, já que os munícipes declaram que falta clareza nas informações prestadas: pela regulação com agendamentos incorretos (não atender a especificações como: ambiente hospitalar, IMC, CID), pela recepção com direcionamentos equivocados dentro da própria unidade, e até devido ao atendimento médico com falta de empatia e informações pouco claras quanto ao seguimento a ser dado ao tratamento.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Pirituba – 3 Trimestre 2024.

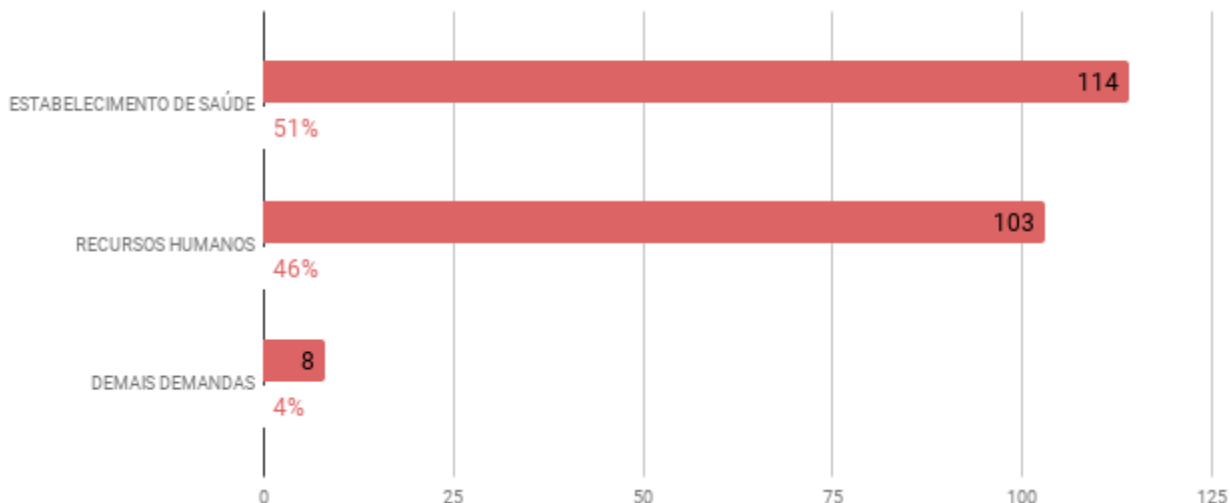
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Pirituba - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



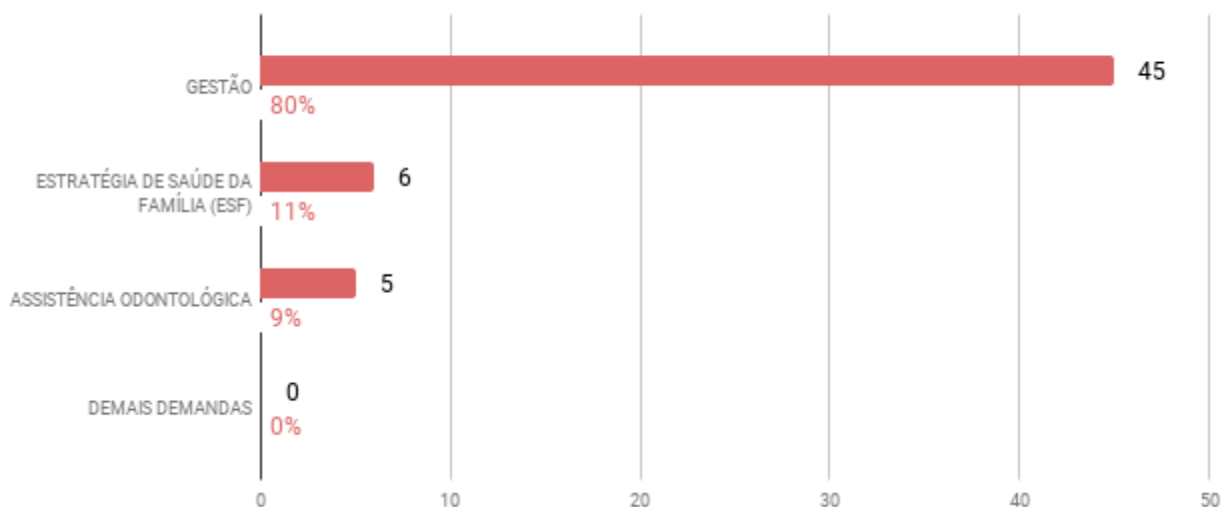
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 56 **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 80%. A média mensal no trimestre foi de 18 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Pirituba - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Acreditamos que devido à iniciativa da Divisão de Ouvidoria do SUS em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, que instituíram a Certificação "Programa Gente que faz o SUS" os profissionais, ao tomarem conhecimento dos elogios, sentem-se estimulados a prestar um atendimento mais humanizado. A SPDM também investiu por meio de oficina (última realizada em dezembro/23) de "Qualidade de atendimento ao usuário do SUS".

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
AMA ESPEC VILA ZATT	88	88	100%
AMA/UBS INTEGRADA ANHANGUERA	59	62	95%
AMA/UBS INTEGRADA CITY JARAGUA	44	45	98%
AMA/UBS INTEGRADA ELÍSIO TEIXEIRA LEITE	25	44	57%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM IPANEMA	42	43	98%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE MARIA DOMITILA	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PEREIRA BARRETO	32	35	91%
AMB ESPEC PIRITUBA	7	9	78%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD II PIRITUBA - CASA AZUL	4	4	100%
CAPS ADULTO II PIRITUBA/JARAGUÁ	5	5	100%
CER PIRITUBA - STS PIRITUBA	12	13	92%
UBS ALPES DO JARAGUÁ	10	10	100%
UBS CHÁCARA INGLESA	25	27	93%
UBS DOMINGOS MANTELLI	18	18	100%
UBS INTERATIVA	29	29	100%
UBS JARDIM CIDADE PIRITUBA	18	18	100%
UBS JARDIM PANAMERICANO	39	39	100%
UBS JARDIM RINCÃO	36	37	97%
UBS MOINHO VELHO	29	29	100%
UBS SANTO ELIAS	9	12	75%
UBS SEM TERRA (PARQUE NAÇÕES UNIDAS)	25	26	96%
UBS UNIÃO DAS VILAS DE TAIPAS	36	36	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA MAGGI	12	14	86%
UBS VILA MANGALOT	15	23	65%
UBS VILA PIRITUBA	18	19	95%
UBS VILA ZATT	55	58	95%
UPA CITY JARAGUÁ	25	26	96%
UPA PIRITUBA	33	34	97%
Total	787	840	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período:840 (solicitações e reclamações)
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:787
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

Algumas demandas são devolvidas pela Ouvidoria da STS para correções, ou melhoria da qualidade de resposta.

Ambulatório de Especialidades de Pirituba: Fechamento indevido na própria unidade e aguardando resposta da regulação.

UBS Santo Elias: Troca de gestora.

UBS Vila Mangalot: passou por processo de "Creditação da ONA", Férias/Licença médica da gestora.

AMA/UBS Integrada Elisio Teixeira Leite: Troca de gestor da unidade e obras na unidade.

- **Ações realizadas** para melhorar o prazo das demandas: Encaminhamento para todas as unidades de alertas sobre as demandas pendentes. Avisos em reuniões gerenciais quanto à conclusão das demandas dentro do prazo.
- **Principais resultados obtidos:** dos 28 serviços desta Supervisão, 11 atingiram 100% da meta , 13 serviços entre 90% a 99% da meta e 1 serviço com 85%. Os 4 serviços que não conseguiram atingir a meta apresentaram motivos pertinentes
- **Principais recomendações e sugestões** para melhorar os prazos: este relatório será encaminhado para as 4 unidades que não contemplaram a meta, a fim de tomarem conhecimento, bem como para a elaboração de um plano de ação para a melhoria nos prazos de conclusão, junto a esta Supervisão.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 917
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 896
- Principais problemas identificados: A maioria dos atrasos nas demandas se dá por falta de informações corretas do estabelecimento de saúde pelo próprio munícipe ou de quem registra a demanda (Central SP156), ex: UBS Jaraguá / Jaguará, Jaguaré e Aldeia Jaraguá , UBS Moinho Velho I e II e outros, o que causa o encaminhamento incorreto. Há também unidades com nomes quase idênticos e algumas redirecionadas para Regulação Regional ou Central.
- Há unidades que possuem serviços distintos :
 - UBS VILA ZATT E AMA ESPECIALIDADES VILA ZATT
 - UPA PIRITUBA, AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES DE PIRITUBA E HOSPITAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA (mais conhecido como Hospital de Pirituba).
- Sugestões para melhoria: Dentro da nossa governabilidade a Ouvidoria confere por meio do endereço do munícipe, a qual região ele pertence.

11. Plano de ação

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

Todos os gerentes são orientados em reuniões gerenciais sobre a necessidade de manterem atualização junto à regulação, realizando periodicamente a requalificação das filas de espera.

Elaboração e envio de relatórios com atualização do estado de saúde do paciente e prioridade.

Capacitações junto aos funcionários, por meio do Núcleo de Educação Permanente no que se refere ao atendimento humanizado.

Acompanhamento das demandas e contato com as unidades em manifestações pontuais, para um melhor encaminhamento das mesmas (seja para área técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba, Regulação Regional ou Regulação Central).

Participação em reuniões com os gerentes e Supervisão, quando o assunto for apresentação do Relatório Trimestral de Ouvidoria, buscando melhoria na qualidade dos serviços prestados e elucidação de eventuais dúvidas.

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
Reuniões Gerenciais	melhoria no atendimento	requalificação das filas de espera e apresentação dos relatórios	trimestral	Unidades serviços e Supervisão	Em andame... ▾
Relatórios	Priorização	Informações quanto ao quadro de saúde do paciente.	Sempre necessário que	Unidades serviços e	Em andame... ▾
Atendimento humanizado	Aumento da satisfação do cliente	Capacitações, palestras e Oficinas	Sempre necessário que	Núcleo de Educação Permanente	Em andame... ▾
Contato junto às unidades	melhoria na qualidade dos encaminhamentos das demandas e maior agilidade.	Contatos por e-mail, whatsapp e telefone	Sempre necessário que	Ouvidoria STS	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18 a 21 de setembro de 2024	Reunião "Informações sobre o SIGRC Sistema Integrado de Gestão do relacionamento com o cidadão"	Apresentar o novo sistema de trabalho das Ouvidorias.	MARCIA CASAMASSIMO JUSSARA VAZ

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando o 3º trimestre de 2024, o registro de Solicitação superou o número de demandas classificadas como Reclamação. Com relação à Assistência à Saúde, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado a solicitações contidas no subassunto de Agenda Regulada para especialidades de Oncologia, cujo prazo tem sido superior ao determinado por lei (60 dias), consultas de avaliação de cirurgias, principalmente ortopédicas, com espera superior a um ano, consultas para neurologia pediátrica, solicitações de exames de endoscopia em ambiente hospitalar que causou impacto de um longo período aguardando em lista de espera. De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis nas especialidades mencionadas é inferior ao número de usuários direcionados para o agendamento.

Com relação à Reclamação, os dois assuntos que se mantiveram em evidência foram: "Gestão", que na sua maioria são direcionadas a Recursos Humanos e a Estabelecimento de Saúde. Quanto a Recursos Humanos, as manifestações referentes à insatisfação com os profissionais de saúde têm as tratativas realizadas pela Gerência das respectivas Unidades, para avaliação e conduta, sempre que o caso assim exigir. No que se refere à falta de profissionais, fica na dependência de captação de profissionais pela instituição parceira das unidades terceirizadas e por concurso público para as unidades da administração direta.

Em relação aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria tem orientado aos municípios para ficarem atentos a ligações, mesmo que não reconheçam o número.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Analisando o relatório em questão, verificamos que se torna imprescindível o resgate do desenvolvimento e aprimoramento dos colaboradores com educação permanente, o que refletirá em melhoria no processo gerencial e na qualidade de atendimento ao usuário.

ISABEL APARECIDA NERING - Supervisora em Substituição da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba

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

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.





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>

