

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL DIA SANTO AMARO



Unidade: Hospital Dia Santo Amaro

Endereço: Av. Adolfo Pinheiro, 334 - Santo Amaro, São Paulo - SP,
04733-100

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, 30p.

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 Dia Santo Amaro
Diretoria Geral**

Humberto da Silva Carvalho Junior

Ouvidor

Flaviana Ribeiro Faustino

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	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
11. Plano de ação	16
12. Participação da Ouvidoria em eventos	18
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
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 Dia Santo Amaro sob gestão da INTS localizado na zona Sul de São Paulo, administrada sob gestão da Coordenadoria de Saúde Sul/ Supervisão de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar. Atualmente, a unidade realiza serviços de consultas de especialidades ambulatoriais, realização de exames, cirurgias urológicas, cirurgias de hérnia e vesícula, também realiza cirurgia de catarata.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

No 4º Trimestre de 2024, o Hospital Dia Santo Amaro recebeu um total de 535 manifestações, registradas por meio da Central SP156 - Ouvidoria SUS.

2.1. Panorama Geral do Trimestre

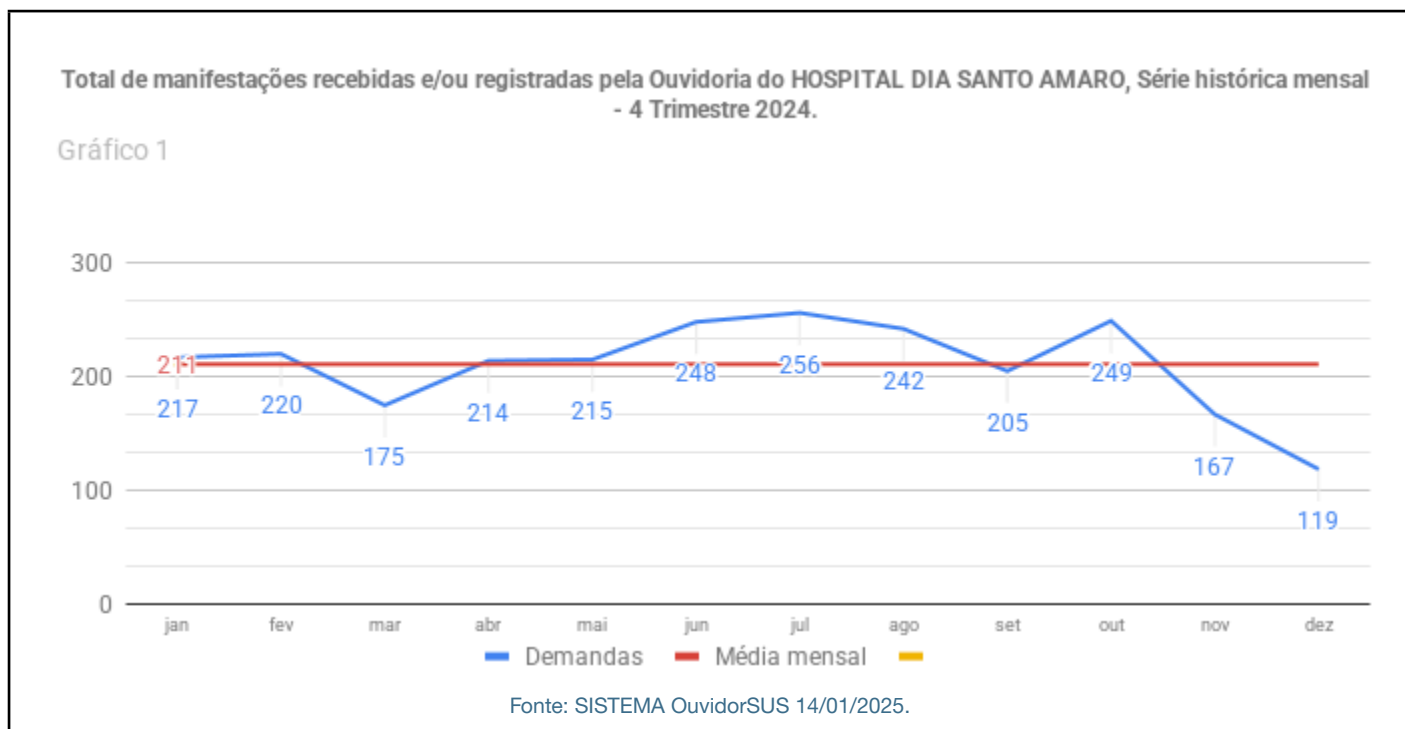
No 4º Trimestre de 2024, nossa unidade realizou vários procedimentos cirúrgicos, o que fez com que reduzisse o número de pacientes na fila do SUS aguardando procedimento cirúrgico de hérnia, vesícula e cirurgia urológica.

2.2. Retrospectiva 2024

No ano de 2024 o compromisso da unidade e da Ouvidoria com os pacientes esteve em alta. Todas as solicitações, reclamações e sugestões registradas foram analisadas e respondidas prontamente aos nossos pacientes. Implantação de novas Pesquisas de Satisfação, ampliação da recepção central, ocasionando um ambiente mais amplo e agradável a todos os nossos pacientes.

Com um atendimento mais rápido e acolhedor e com novo processo de pesquisas de satisfação, o número de reclamações caiu, onde nosso principal objetivo é prestar um atendimento humanizado e de qualidade.

3. Número de manifestações – Série histórica



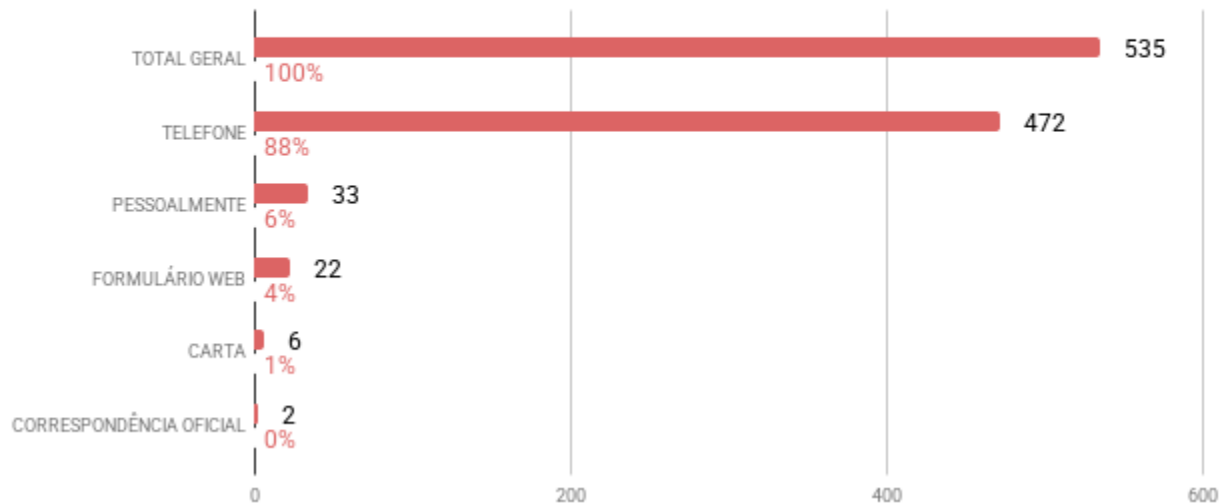
Em análise do gráfico do total de manifestações recebidas pelo Hospital Dia Santo Amaro no 4º Trimestre de 2024, podemos observar uma queda no número de demandas registradas entre os meses de Novembro e Dezembro de 2024.

O Hospital vem tomando ações necessárias para melhorias e bom funcionamento da unidade, seguindo atento às oportunidades de melhoria nos processos internos para proporcionar um atendimento rápido, seguro e humanizado aos pacientes.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO, classificadas por meio de atendimento - 4 Trimestre 2024.

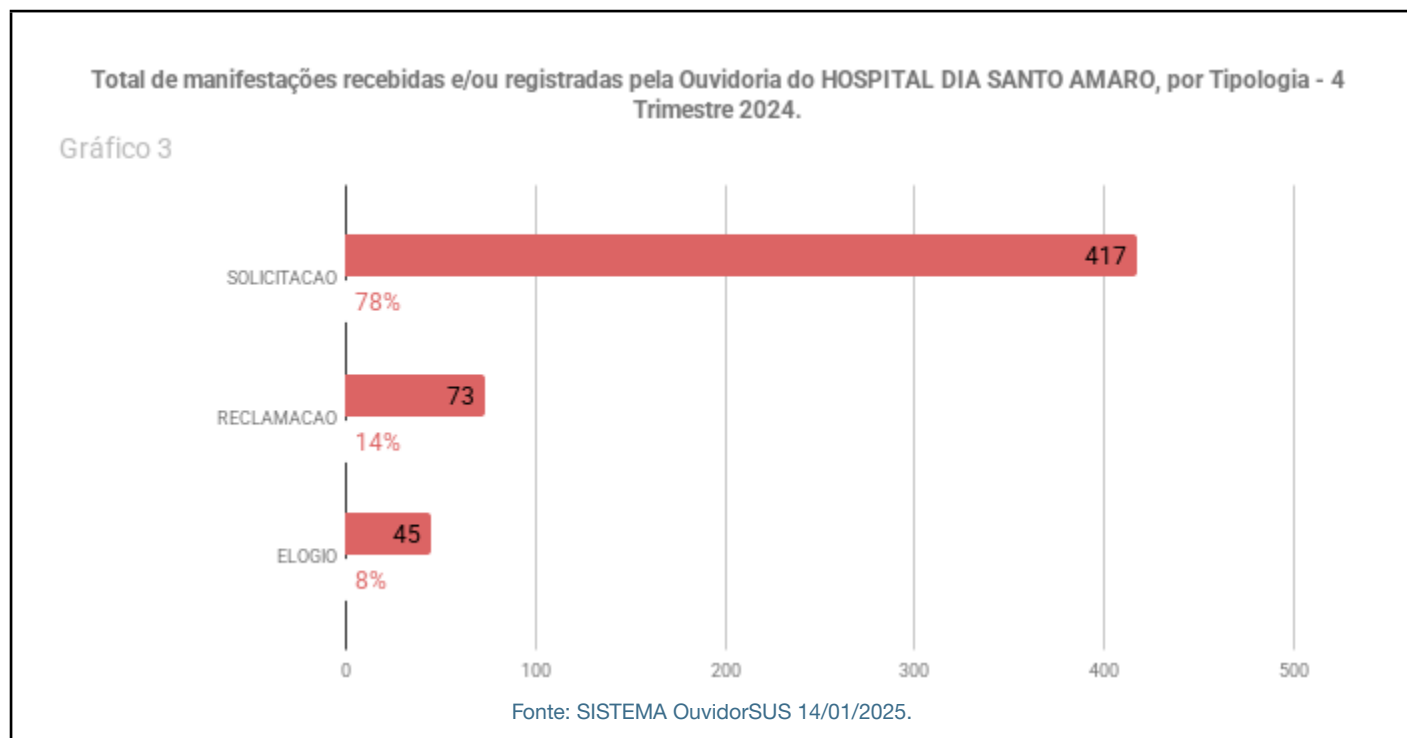
Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Podemos observar que o meio de atendimento mais utilizado no 4º Trimestre de 2024 foi atendimento via telefone, com 472 manifestações. Todas foram respondidas dentro do prazo aos usuários.

5. Classificação das manifestações



No Gráfico 3 podemos observar os números de demandas registradas no 4º Trimestre de 2024. Solicitação teve 417 demandas, Reclamação 73 demandas e Elogio 45 demandas.

O número de solicitações vem crescendo, onde a maioria das solicitações é sobre Assistência à Saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 417 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 78% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (99%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 59% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 31% a Cirurgia.

Podemos observar no gráfico 5 que a demanda maior de solicitações da unidade é de solicitações para consultas de retorno nas especialidades, seguidas de solicitações para Cirurgia.

Especialidades disponíveis:

- Anestesiologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Coloproctologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Hematologia
- Mastologia
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Reumatologia
- Urologia

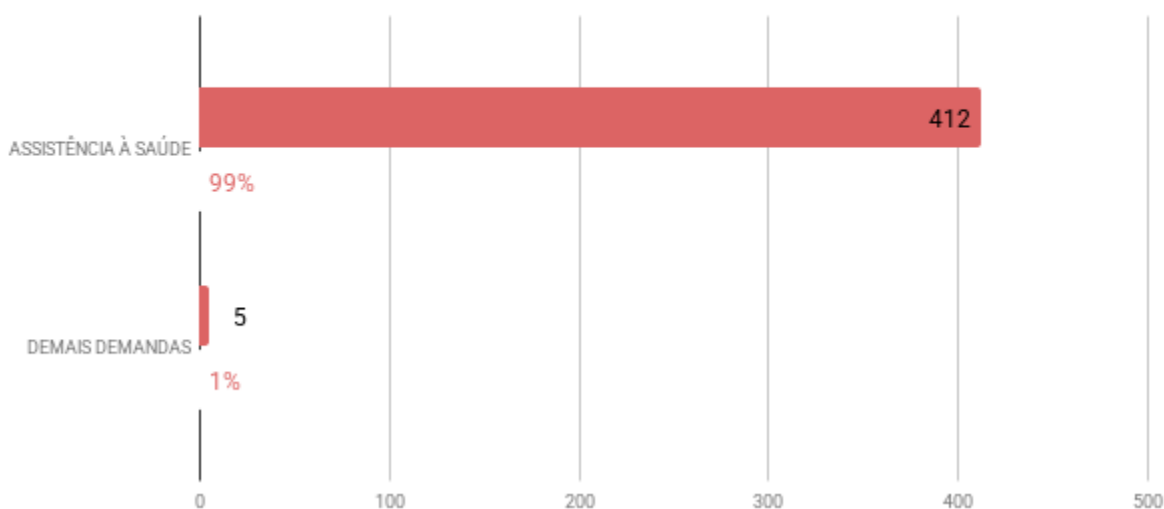
Cirurgias Disponíveis:

- Colectomia Videolaparoscópica
- Exérese de Cisto Sacro-Coccígeo
- Extirpação de Lesões de Pele e Tecido Subcutâneo
- Gastrostomia
- Hemorroidectomia
- Hernioplastia (Epigástrica, Incisional, Inguinal, Umbilical – bilateral e unilateral)
- Tratamento Cirúrgico de Varizes (bilateral e unilateral)
- Eletrocoagulação de Lesões Cutâneas

- Excisão e Sutura de Linfangiomas ou Nevus
 - Exérese de Tumores de Pele, Cistos Sebáceos ou Lipomas
 - Primeira Troca de Sonda de Gastrostomia
 - Biópsias de Pele e Partes Moles
 - Excisão de Lesões e Sutura de Ferimentos da Pele e Mucosa
- Procedimentos em Urologia Dentre os procedimentos urológicos especializados realizados, destacam-se:
- Instalação Endoscópica de Cateter Duplo J
 - Cistolitotomia e Retirada de Corpo Estranho da Bexiga
 - Ureterolitotripsia Transureteroscópica
 - Cistoscopia, Ureterosopia ou Uretroscopia
 - Litotripsia
 - Tratamento Cirúrgico de Incontinência Urinária por Via Vaginal
 - Cirurgia de Catarata realiza a moderna técnica de Facoemulsificação com Implante de Lente Intraocular Dobrável, promovendo maior qualidade de vida aos pacientes com catarata.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO – 4 Trimestre 2024.

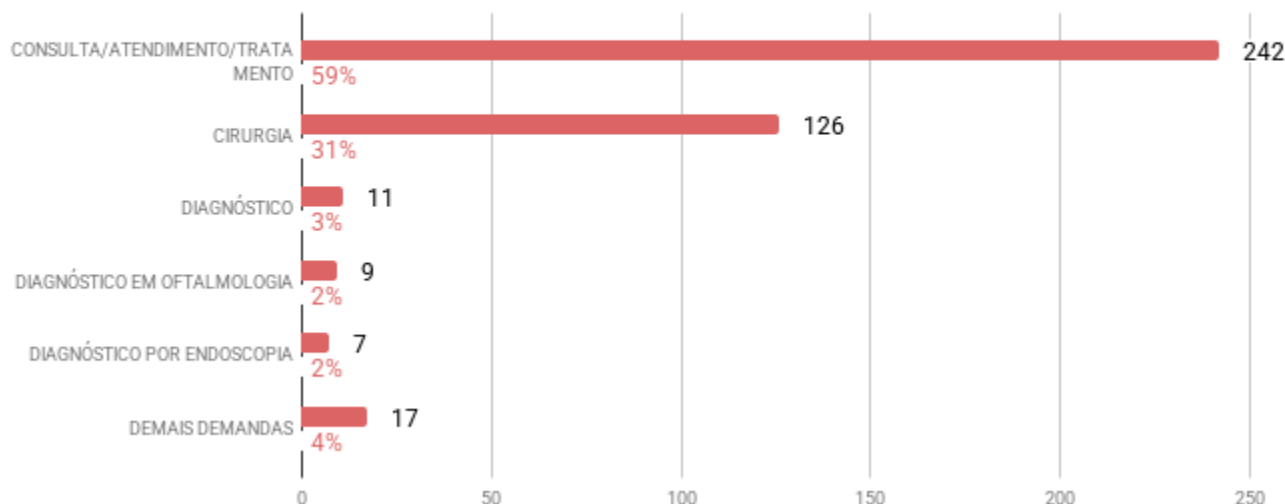
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 73 reclamações registradas no período correspondem a 14% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (97%).

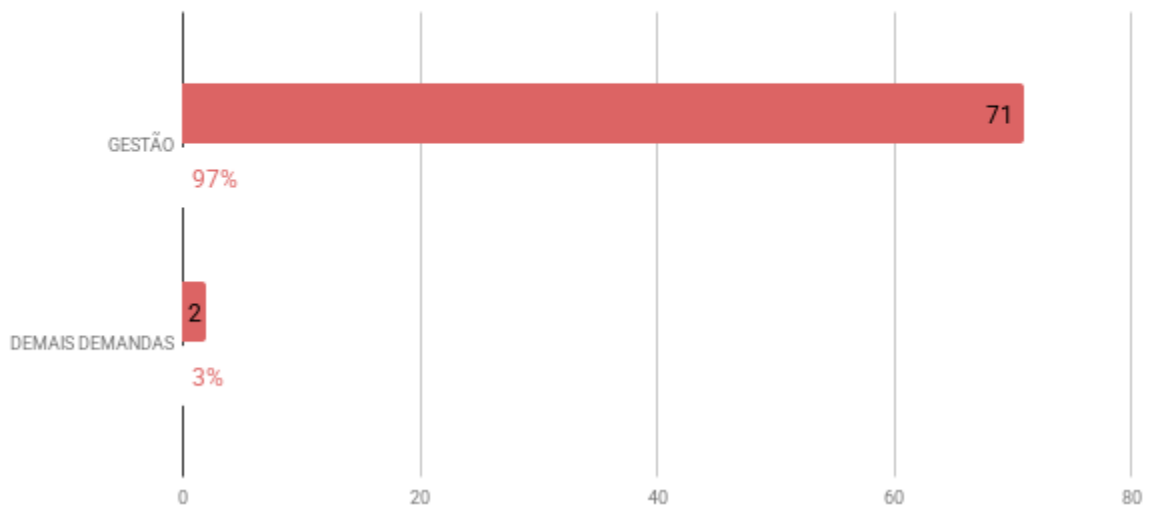
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 32% a Recursos Humanos.

Podemos observar que a reclamação mais pontuada é sobre o Estabelecimento de Saúde, onde a unidade já está tomando providências necessárias para resolução da queixa dos pacientes.

Seguindo com a reclamação sobre Recursos Humanos, a unidade compartilha junto ao gestor mencionado na reclamação, onde o mesmo é orientado individualmente para que tal conduta não volte a acontecer na unidade.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 4 Trimestre 2024.

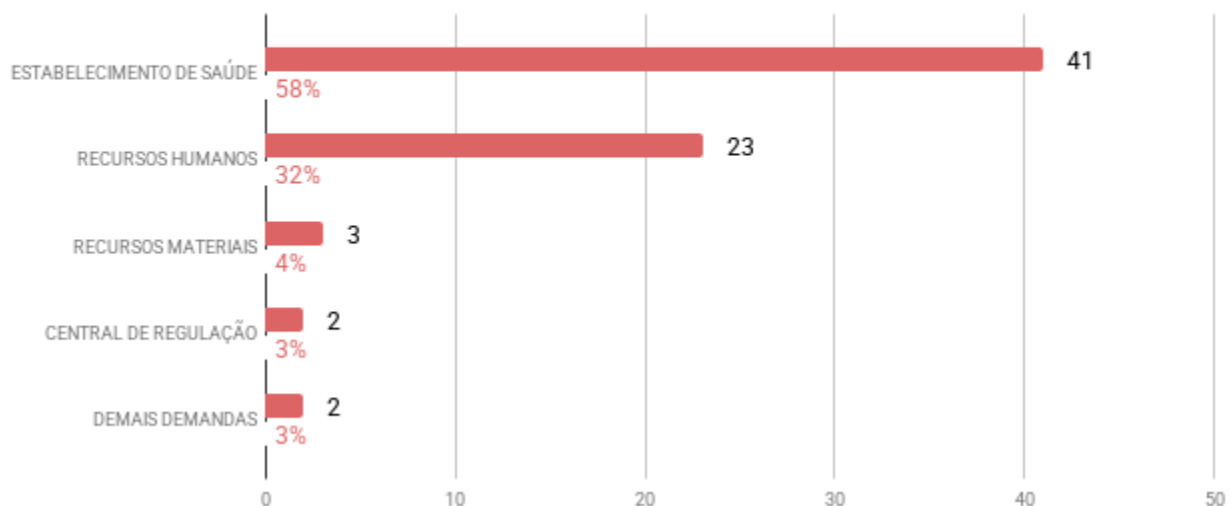
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

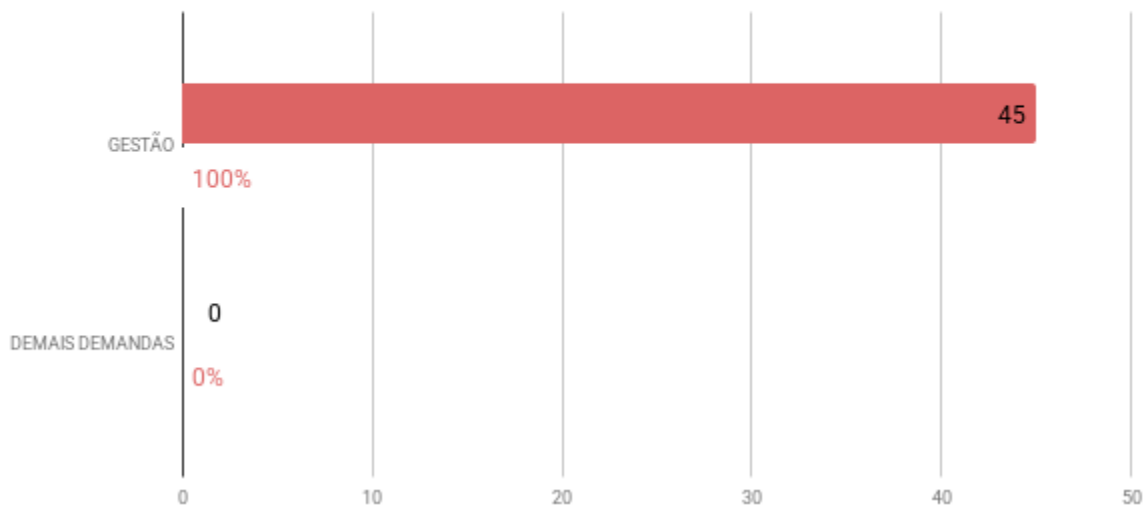
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 45 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 8% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o

assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 15 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Podemos observar que, dos 45 elogios registrados, 100% são sobre a Gestão.

No Hospital Dia Santo Amaro, além do programa Gente que faz o SUS, a unidade entrega um Certificado de Elogio para os colaboradores elogiados, onde é divulgado em canal de RH da unidade para conhecimento de todos os colaboradores.

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
ATENDIMENTO HISA	535	535	100%
GERÊNCIA MÉDICA	17	17	100%
HOSPITAL MUNICIPAL INTEGRADO SANTO AMARO - HISA	16	16	100%
Total	568	568	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 568
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 568
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: todas unidades/sub-redes responderam às demandas dentro do prazo.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: resposta rápida aos usuários.
- Principais resultados obtidos: grande número de consultas, exames e cirurgias realizadas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: levantamento da fila de espera de consultas, com prioridade no agendamento de consultas, exames e cirurgias para pacientes com mais de 3 meses em fila de espera.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
PAQ INSERÇÃO: 604
PAQ RESPOSTA: 604
PAQ ELOGIO: 109
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1.317
- Principais problemas identificados: Agendamento de consultas de retorno e Cirurgias.
- Sugestões para melhoria: Agendamento rápido para consultas de retorno e Cirurgias.

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
Solicitação do aumento de vagas ofertadas pelo SUS especialidades e cirurgias.	Grande quantidade de pacientes em fila de espera para consultas de retorno e Cirurgias	Tratativa da Regulação da unidade com SMS, através de indicadores	4º Trimestre de 2024	Diretoria HDSA, Regulação HDSA, CRS/SUL	A iniciar ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
15/10/24	Capacitação SIGRC	Apresentação e treinamento do novo Sistema Ouvidor SUS.	Flaviana Ribeiro Faustino

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

É imprescindível que a Ouvidoria exerça o que consta na Lei [Nº 13.460, De 26 De Junho De 2017.](#) e na Portaria Secretaria Municipal da Saúde - SMS Nº 166 de 14 de Abril de 2021.

PAQ – Elogios: Registro de todos os elogios com nomes completos, setor, função e data. Consiste em uma planilha on-line para que a COGEP – Coordenadoria de Gestão de Pessoas da SMS – Secretaria Municipal de Saúde, que desenvolve o projeto “Gente que Faz o SUS” possa emitir os certificados aos elogiados.

PAQ – Inserção: Registro de manifestações de canais externos, demandas que devem ser inseridas nesta planilha e analisadas apontando as inconsistências. SMS elabora relatório para Capacitação no canal 156.

PAQ – Conclusão: Registro das manifestações após o encaminhamento as sub-redes, para diagnosticar se há atrasos no prazo de devolução, respostas incompletas ou incoerentes.

Relatório trimestral de gestão, relatório consolidado das manifestações e suas queixas para tomada de decisões pela gestão. Este relatório, após as considerações da Ouvidoria e Diretoria, é encaminhado para a Ouvidoria da COCIN – para compor outros relatórios que serão publicizados.

Também tem todos os protocolos de recebimento/encaminhamento/conclusão das manifestações que recebemos, que são por volta de 150/mês somente externas, bem como as ligações aos manifestantes informando a conclusão das manifestações feitas.

Também temos que participar das reuniões técnicas da Ouvidoria da SMS quando marcadas e do Conselho Gestor.

Ressaltamos que a Ouvidoria realiza também atendimento presencial de segunda à sexta-feira das 8:00h às 16:00h na unidade, onde o número de demandas registradas presencialmente é pequeno, pois nos casos encaminhados à Ouvidoria é feito o acolhimento ao paciente e solução do caso. Na maioria das vezes, o usuário opta em não registrar a demanda.

A Diretoria do hospital implantou um projeto “Escritório do Paciente”, que consiste na aplicação de pesquisas de satisfação com os

pacientes, onde os mesmos podem avaliar os serviços da unidade e colaborar com sugestões para melhoria do atendimento.

Pesquisas são realizadas diariamente por jovens aprendizes, com grande aceitação e satisfação por parte dos pacientes.

Com esse projeto, no 4º Trimestre podemos observar uma queda no número de reclamações registradas, onde o paciente é acolhido no Hospital Dia Santo Amaro e sua solicitação prontamente encaminhada ao setor responsável do Hospital para resolução rápida.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Hospital Dia Santo Amaro, sob a gestão do Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) desde o dia 05 de novembro de 2020, tem se consolidado como uma referência no atendimento em saúde na região. A gestão do INTS trouxe um planejamento estratégico focado na expansão e qualificação dos serviços oferecidos à população, com o objetivo de proporcionar um cuidado de excelência e atender às demandas crescentes por serviços especializados.

O hospital passou por uma reestruturação significativa, disponibilizando aos usuários espaços modernos e devidamente equipados para consultas, exames e atendimentos. Essas áreas foram organizadas ao longo de quatro andares da unidade (térreo, 3º, 4º e 5º), garantindo maior acessibilidade e eficiência no fluxo dos atendimentos. Essa estrutura foi projetada para suportar um amplo portfólio de especialidades clínicas, procedimentos cirúrgicos e serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento.

Atualmente, o hospital conta com um robusto conjunto de 16 especialidades clínicas. Além disso, oferece uma gama completa de serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento. O Hospital Dia Santo Amaro também se destaca pela capacidade de realizar procedimentos de média complexidade e pequenas cirurgias.

Especialidades

O hospital oferece um amplo leque de especialidades médicas, proporcionando atendimento integral e personalizado.

As especialidades disponíveis incluem:

- Anestesiologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Cirurgia Geral / Cirurgia Geral Pequenos Procedimentos
- Cirurgia Urológica
- Cirurgia Vascular
- Coloproctologia
- Dermatologia
- Endocrinologia

- Gastroenterologia
- Hematologia
- Mastologia
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Reumatologia
- Urologia

Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento

O Hospital Dia Santo Amaro conta com uma infraestrutura avançada para realização de exames e procedimentos diagnósticos essenciais ao cuidado dos pacientes. Os serviços disponíveis incluem:

- Colonoscopia
- Densitometria Óssea
- Ecocardiografia
- Eletrocardiograma
- Endoscopia
- Estudo Urodinâmico
- Holter
- Mamografia
- MAPA (Monitorização Ambulatorial da Pressão Arterial)
- Mapeamento de Retina
- PAAF (Punção Aspirativa por Agulha Fina – Biopsia)
- Radiologia
- Teste Ergométrico
 - Tomografia Computadorizada
- Ultrassonografia

Cirurgias de Média Complexidade

O hospital realiza procedimentos cirúrgicos minimamente invasivos e de média complexidade, garantindo maior conforto e segurança aos pacientes. Dentre os procedimentos disponíveis estão:

- Colecistectomia Videolaparoscópica
- Exérese de Cisto Sacro-Coccígeo
- Extirpação de Lesões de Pele e Tecido Subcutâneo
- Gastrostomia
- Hemorroidectomia
- Hernioplastia (Epigástrica, Incisional, Inguinal, Umbilical – bilateral e unilateral)
- Tratamento Cirúrgico de Varizes (bilateral e unilateral)

Pequenas Cirurgias Dentre os pequenos procedimentos, destacam-se:

- Eletrocoagulação de Lesões Cutâneas
 - Excisão e Sutura de Linfangiomas ou Nevus
 - Exérese de Tumores de Pele, Cistos Sebáceos ou Lipomas
 - Primeira Troca de Sonda de Gastrostomia
 - Biópsias de Pele e Partes Moles
 - Excisão de Lesões e Sutura de Ferimentos da Pele e Mucosa
- Procedimentos em Urologia Dentre os procedimentos urológicos especializados realizados, destacam-se:
- Instalação Endoscópica de Cateter Duplo J
 - Cistolitotomia e Retirada de Corpo Estranho da Bexiga
 - Ureterolitotripsia Transureteroscópica
 - Cistoscopia, Ureteroscopia ou Uretroscopia
 - Litotripsia
 - Tratamento Cirúrgico de Incontinência Urinária por Via Vaginal
- Cirurgia de Catarata No âmbito da oftalmologia, o Hospital Dia realiza a moderna técnica de Facoemulsificação com Implante de Lente Intraocular Dobrável, promovendo maior qualidade de vida aos pacientes com catarata.

Consultas Ambulatoriais

O ambulatório realizou 170.002 consultas, com uma média mensal de 14.167 atendimentos. As especialidades com maior demanda foram:

- Oftalmologia: 47.673 consultas (3.973/mês)
- Ortopedia: 39.819 consultas (3.318/mês)
- Cirurgia Geral: 19.320 consultas (1.610/mês)
- Cardiologia: 12.077 consultas (1.006/mês)

Seguimos atentos às oportunidades de melhoria nos processos internos para atendimento rápido, seguro e humanizado aos nossos pacientes.

Humberto da Silva Carvalho Junior

Diretor Geral

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

SIRES - 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_assistenciais/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.



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>

