

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI



Unidade: Hospital Municipal Vereador José Storopoli
Endereço: R. Francisco Fanganielo, 127 - Parque Novo Mundo, São Paulo - SP, 02181-160

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 28p.

1. Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Municipal Vereador José Storopoli

Diretoria Técnica

Dr. Luis Fernando Paes Leme

Ouvidor

Lizandra Pessoa

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do 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	14
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	21
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	23
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli foi inaugurado em dezembro de 1989. É pertencente à Prefeitura de São Paulo e está gerenciado pela Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – SPDM, sob o Contrato de Gestão iniciado em 2010.

Conhecido na população como Hospital Vermelhinho ou Hospital da Vila Maria, é classificado como hospital geral de complexidade secundária, estando integrado à rede pública do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, Supervisão Técnica de Vila Maria/Vila Guilherme e Microrregião de Vila Maria/Vila Guilherme.

A Unidade possui Pronto Socorro 24 horas e 201 leitos de Internação nas especialidades Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ortopedia, Obstetrícia, Ginecologia, Pediatria, Psiquiatria (internação referenciada), contando ainda com as Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Pediátrica, Neonatal, Berçário, Ambulatório de Especialidades, Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Programa Melhor em Casa. A estrutura dispõe de Centro Cirúrgico e Centro Obstétrico.

O Hospital é participante do Projeto Lean nas Emergências, tendo alcançado excelentes resultados nos processos de trabalho e na assistência aos pacientes.

2. Panorama Geral do período

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli realizou no 2º trimestre de 2024 um total de 55.688 atendimentos de Pronto Socorro, em suas diversas especialidades. Realizou, no mesmo período, 26.205 atendimentos de Clínica Médica, 13.281 de Pediatria, 7.587 de Ortopedia, 5.159 de Cirurgia Geral e 3.456 atendimentos de Ginecologia/Obstetrícia. Em média, ocorreram 18.563 atendimentos/mês no Pronto Socorro. A Unidade Hospitalar realizou 3.744 saídas hospitalares com maior prevalência na especialidade de Clínica Médica, representando 39% das saídas hospitalares. O HMVJS realizou 647 cirurgias eletivas e 386 partos.

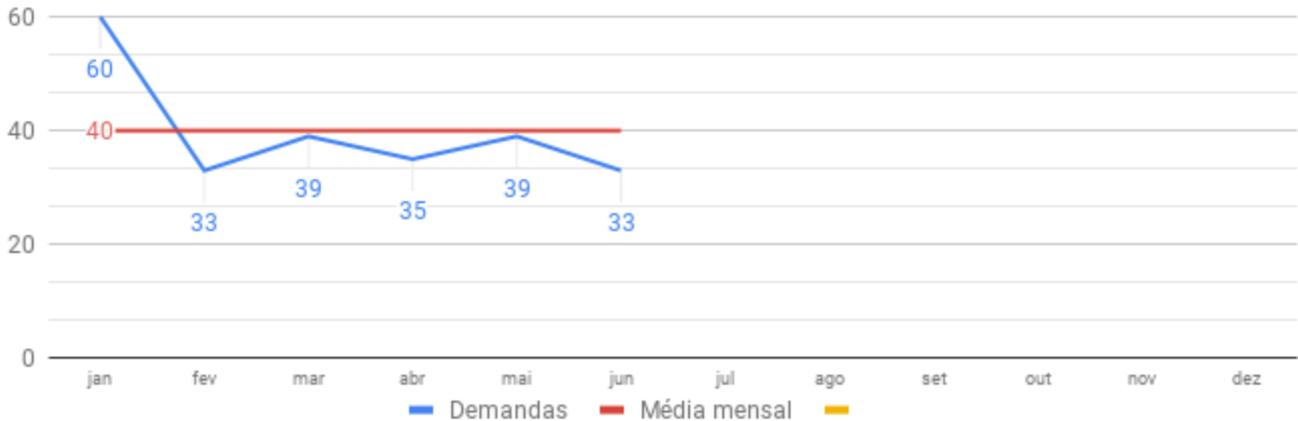
Nos meses de abril e maio ocorreu maior procura por atendimento no pronto socorro, devido ao aumento expressivo dos casos de dengue na cidade de São Paulo. O Hospital Municipal Vereador José Storopoli é uma Unidade Hospitalar de demanda espontânea e ambulatório cirúrgico, que recebe a população oriunda da Zona Norte e entornos.

O Ambulatório Cirúrgico eletivo se manteve em reforma durante o 2º trimestre de 2024. Para a ação de melhoria acontecer, se fez necessária a redução de ofertas de vaga para pacientes indicados para consulta de 1ª vez pelo Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde – SIGA. Com esse cenário, a Unidade realizou esforços para realização de cirurgia dos pacientes aptos ao procedimento cirúrgico que aguardava agendamento, diminuindo o tempo de espera.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



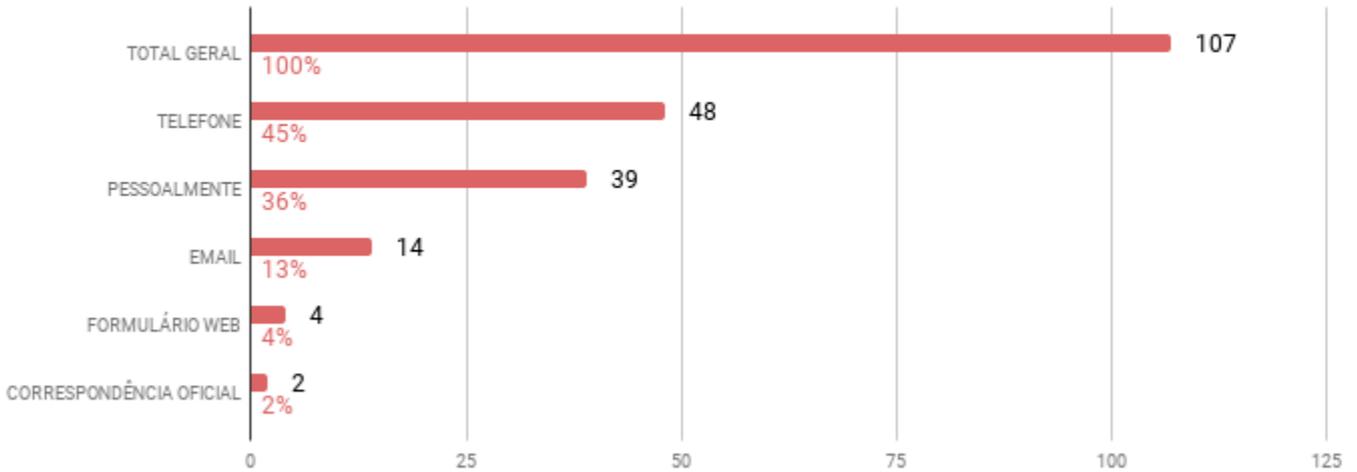
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No 2º Trimestre de 2024, foram registradas um total de 107 manifestações, sendo 72 reclamações, 28 solicitações, 6 elogios e 1 denúncia. Ocorreu uma diminuição de 44% nas manifestações classificadas como solicitações comparado ao 1º trimestre de 2024, consequência das ações realizadas pela Unidade para realização de cirurgias dos pacientes aptos que aguardavam agendamento cirúrgico. O número de manifestações registradas se manteve abaixo da média nos últimos meses.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



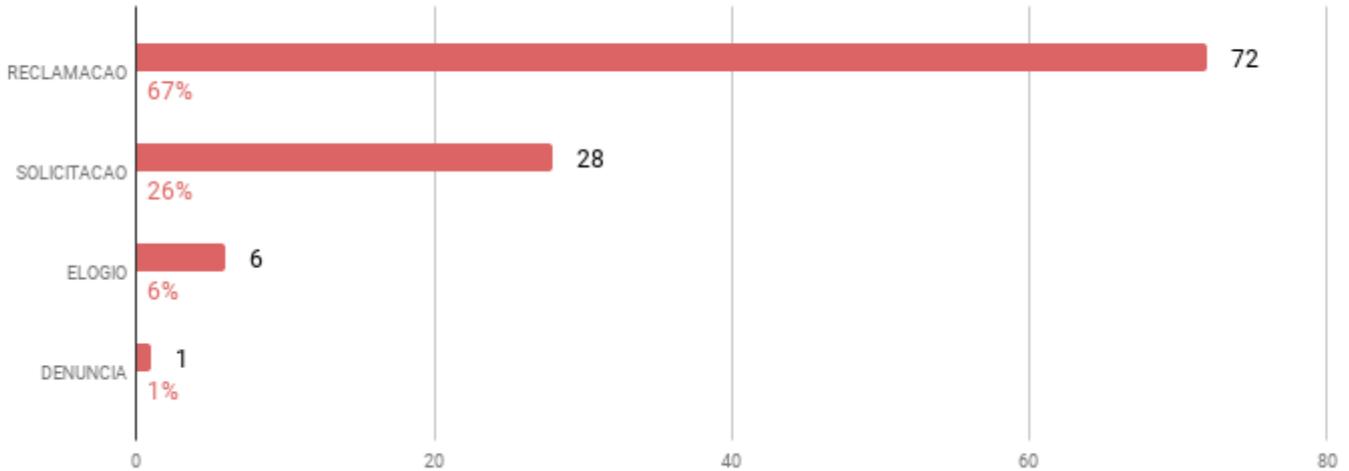
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Os canais de registros remotos foram os principais meios utilizados pelo cidadão para registro de suas manifestações. No 2º trimestre de 2024, das 107 manifestações, 58 foram registradas na Ouvidoria Local, sendo que 39 manifestações foram acolhidas de maneira presencial. A Central SP156 acolheu e registrou 48 manifestações, 45% do total de manifestações registradas. Com relação às demandas registradas de maneira remota, se faz necessária a realização de contato para melhor compreensão e coleta de dados. Vivenciamos a dificuldade de retorno ao cidadão através do telefone de contato informado no momento do registro.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli é um hospital que recebe demanda espontânea, por possuir um Pronto Socorro que atende nas 24h de maneira ininterrupta, ocorrendo em alguns períodos número elevado de pessoas em busca de atendimento.

Sendo um hospital de complexidade secundária, em várias situações para assistência e cuidado, o paciente, durante a internação, necessita de recurso externo, ficando na dependência de agendamento no Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo – SIRESP. Em algumas situações, isso gera registro de solicitação para procedimento, transferência e avaliação de especialidade em Unidade Hospitalar externa.

Das 107 manifestações registradas no 2º trimestre, 12 apresentaram solicitação para acesso a recursos externos direcionados à regulação de vagas, e 10 manifestações apresentaram reclamações de demora no Pronto Socorro. Todas as manifestações são direcionadas ao gestor responsável pelo serviço, que realiza apuração dos fatos apresentados e retorna com resposta para cidadão, sempre em busca de oportunidades de melhoria.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 28 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 26% 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 subassuntos mais citados, 54% são relativos ao agendamento de cirurgia e 25% a Consulta/Tratamento/Procedimento para sequência do cuidado.

Em relação às solicitações no agendamento de cirurgia, durante o acolhimento e escuta das manifestações, percebemos que o paciente considera, no tempo de espera, toda sua trajetória desde a atenção básica ao atendimento hospitalar.

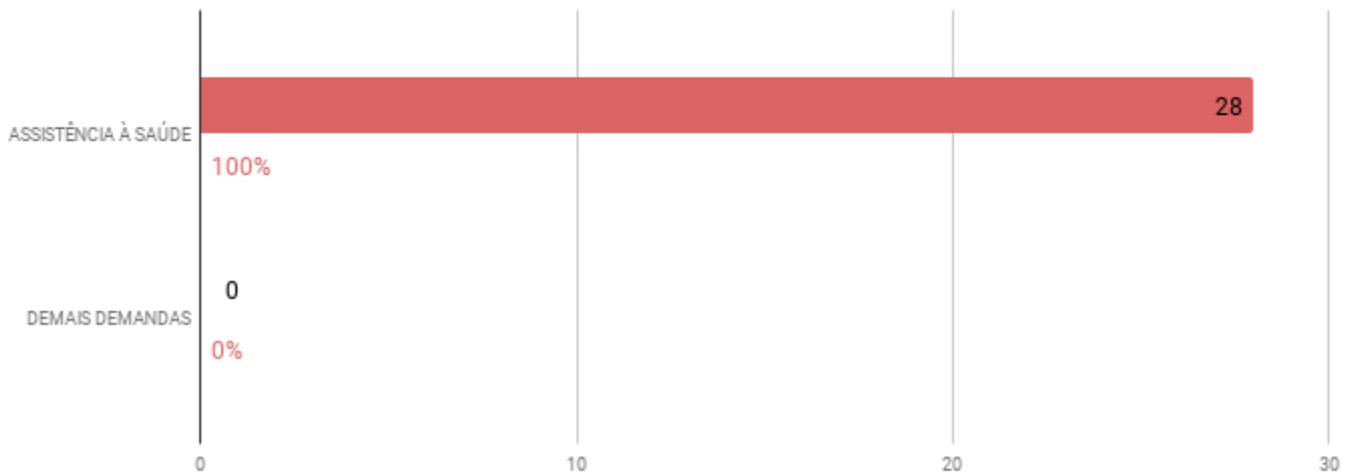
Quanto às solicitações de agilidade no agendamento de Consulta/Tratamento/Procedimento, sendo o HMVJS um hospital secundário, faz-se necessário, em algumas situações, Consulta/Tratamento/Procedimento de especialidade não disponível na Unidade Hospitalar.

Esses recursos são solicitados através da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS e, em algumas situações, o tempo de liberação para a realização da não atende a expectativa do usuário, gerando registro de manifestação em busca da agilidade no atendimento da necessidade.

Todas as manifestações são encaminhadas às áreas pertinentes para apuração e respostas ao cidadão.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 2 Trimestre 2024.

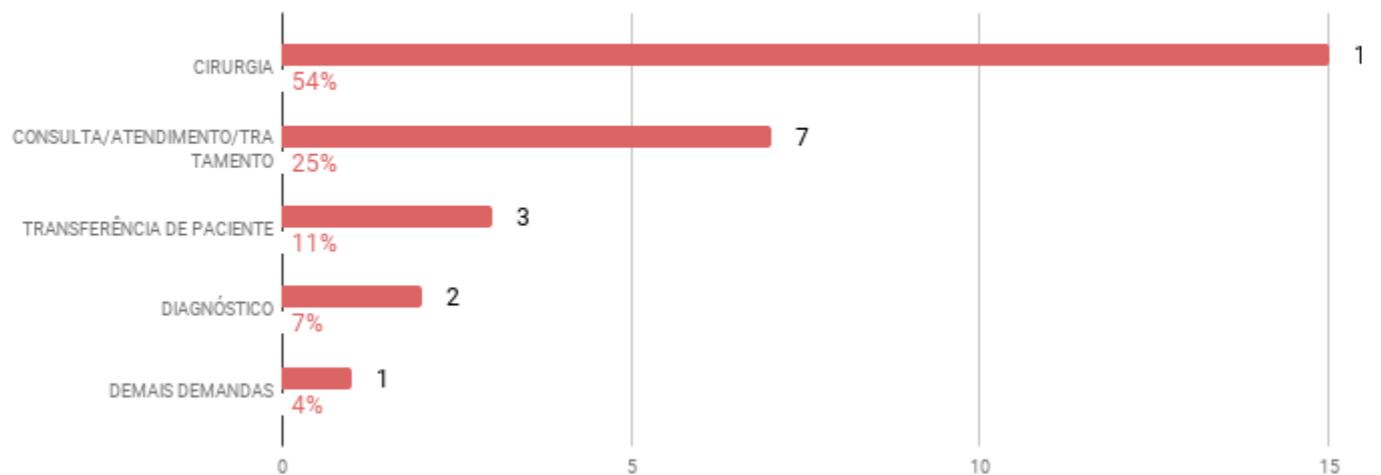
Gráfico 4



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 VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 72 reclamações registradas no período correspondem a 67% do total.

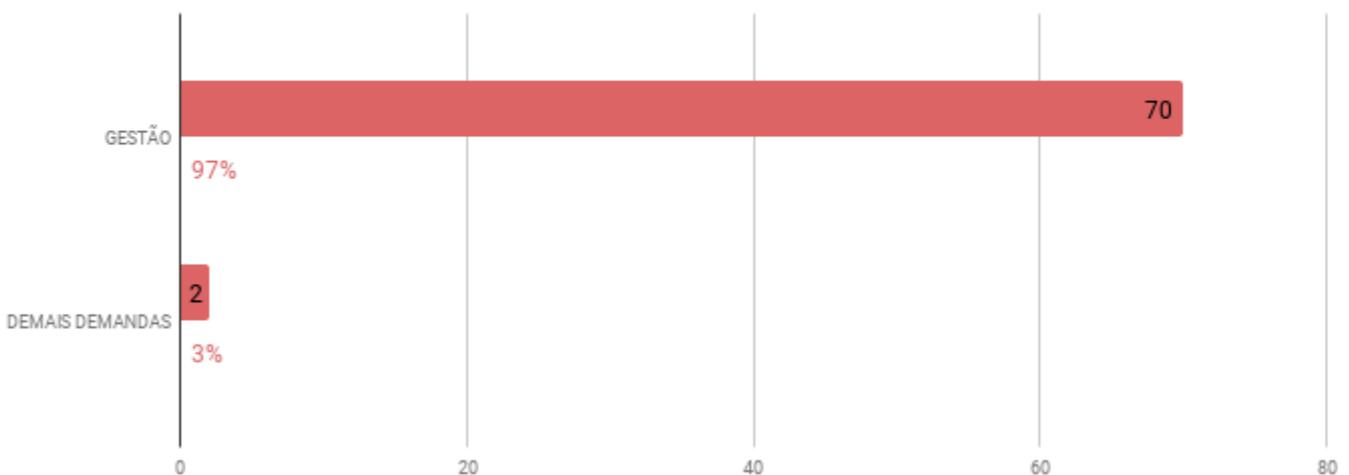
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (97%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 71% são relativos a Recursos Humanos e 29% a Estabelecimento de Saúde.

Das 50 manifestações registradas sobre insatisfação com recursos humanos, 54% possuem um perfil de questionamento de conduta, em sua maioria sanados, com uma comunicação clara e sem ruídos. As manifestações referentes ao Estabelecimento de Saúde ocorrem em decorrência do tempo de espera para atendimento no Pronto Socorro e a não concordância do cidadão sobre as rotinas e protocolos estabelecidos para o funcionamento da Unidade. O Hospital atende com o protocolo internacional de Manchester, que avalia e classifica os pacientes de acordo com a complexidade de saúde de atendimento, priorizando os pacientes nos primeiros atendimentos.

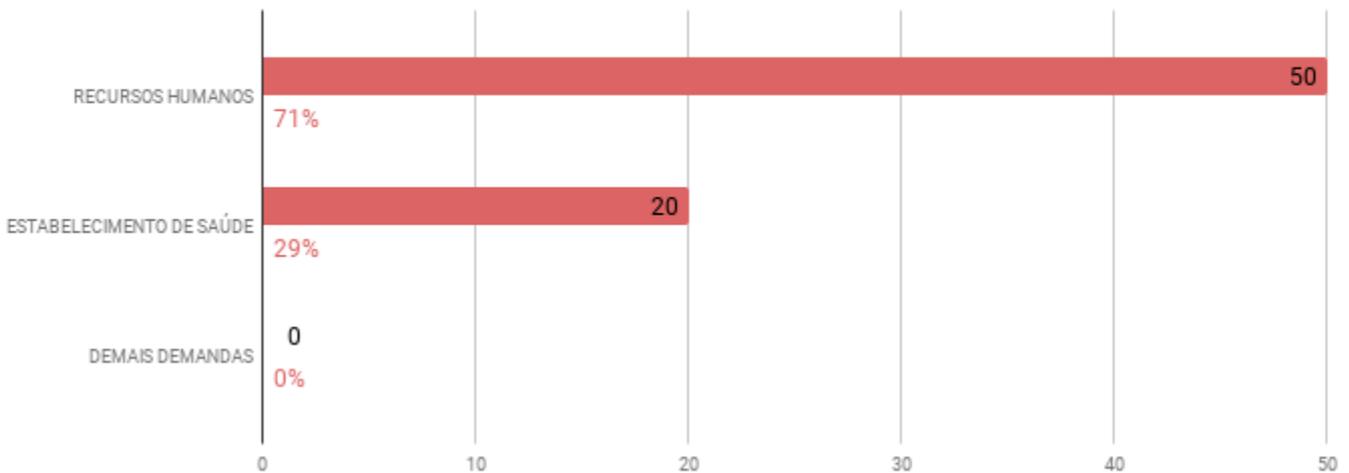
Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI - VILA MARIA – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 6



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 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 **6 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 de satisfação com a equipe, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 2 elogios.

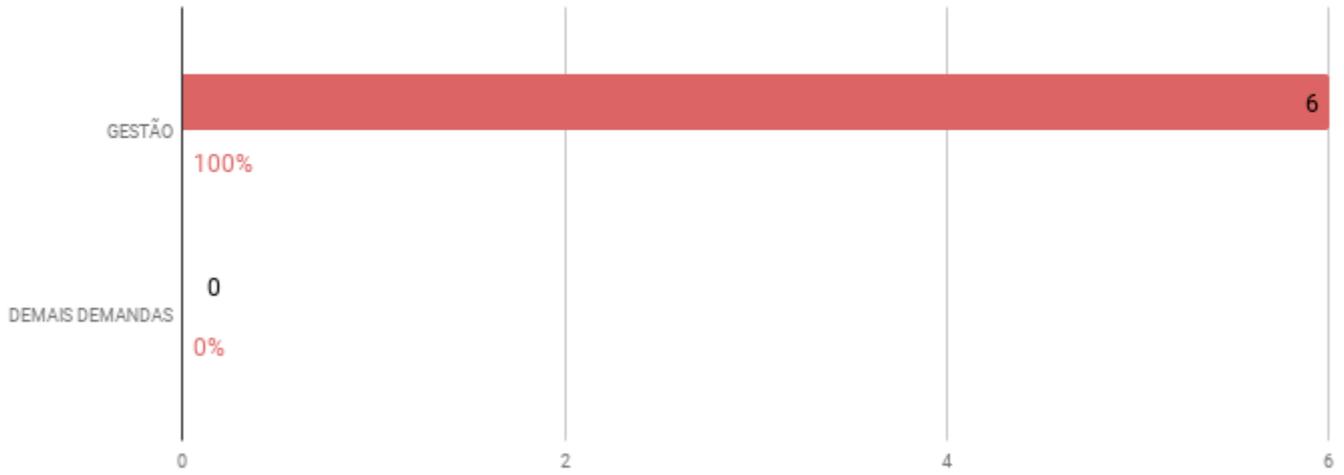
Os elogios direcionados a equipes refletem a busca do H MVJS por um atendimento humanizado, respeitoso e seguro aos pacientes e seus familiares. Para serem registrados no Sistema de Ouvidoria SUS, todos os elogios são validados por meio de contato com o munícipe pela Ouvidoria local.

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli realiza semestralmente o evento de entrega de certificado aos colaboradores que de alguma maneira foram citados positivamente através do registro de elogio.

A Ouvidoria local recebe elogios às equipes e aos colaboradores de maneira informal, o que nos leva a fortalecer a cultura do registro deste perfil de manifestação por meio dos canais oficiais da Divisão de Ouvidoria.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - H MVJS - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E PORTARIA	4	4	100%
AHM - H MVJS - COORDENAÇÃO DO SAME E RECEPÇÃO	1	1	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	24	24	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA MÉDICA	17	21	81%
AHM - H MVJS - GERENTE DE NUTRIÇÃO	1	1	100%
AHM - H MVJS - GERÊNCIA MÉDICA	29	29	100%
AHM - H MVJS - REGULAÇÃO E AMBULATÓRIO	10	11	91%
AHM - M HVJS - DIRETORIA CLÍNICA	3	7	43%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI	2	2	100%
Total	91	100	91%

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli recebeu no período 100 manifestações (Reclamação/Solicitação), 91 foram respondidas em até 20 dias. As 4 demandas direcionadas à diretoria clínica foram concluídas acima do prazo preconizado devido a necessidade de apuração de aspectos que contribuíram para o desfecho das análises. A Unidade vem trabalhando junto a Gestão médica a sensibilização de inserção da resposta no sistema dentro do tempo estabelecido através da Portaria Nº166/2021 – SMS e Meta Estratégica Institucional.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

A Ouvidoria local do Hospital Municipal Vereador José Storopoli recebeu 49 manifestações registradas utilizando os canais externos que compõem a Divisão de Ouvidoria. Foram 86% das manifestações registradas através da Central SP156. Das 49 manifestações, 7 apresentaram falta/erro nos dados do paciente. Os dados do paciente são informações necessárias para apuração dos fatos apresentados. Nesses casos, a Ouvidoria local executa novo acolhimento ou realiza busca através de outras fontes com objetivo de localizar o cidadão, garantindo o direito de resposta.

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
Adequação da equipe de Cirurgia Geral no Pronto Atendimento	Diminuir o tempo de espera para atendimento no Pronto Socorro	Terceiro médico plantonista no período noturno	Maio/2024	Gestão Médica	Concluído ▾
Intensificar a comunicação médico-paciente	Minimizar ocorrências de falha de comunicação	Garantir diariamente a realização do boletim médico no horário de visita	Já implantado	Gestão Médica e Coordenação Cirurgia Geral	Concluído ▾
Acesso a exames de imagens de maneira Digital	Agilidade no acesso resultado para definição de conduta. Acesso do paciente ambulatorial	Através do sistema Careastream	Maio/2024	Gestão Médica Gestão administrativa	Concluído ▾

	externo de maneira remota evitando o deslocamento a Unidade.				
--	--	--	--	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14 e 16/05/2024	Curso: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Educação continuada	Lizandra Pessoa Ouvidora
12/06/2024	Cerimônia de Posse do Conselho Gestor da Microrregião Vila Maria/Vila Guilherme	Integração com o controle social	Lizandra Pessoa - Ouvidora
27/06/2024	Treinamento: Elaboração de Análise Crítica	Educação continuada	Lizandra Pessoa - Ouvidora
28/05 e 25/06	Reunião Mensal do Conselho Gestor do HMVJS	Integração com o controle social	Lizandra Pessoa - Ouvidora

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Temos um Pronto Socorro que funciona de forma ininterrupta, 24 horas. Observamos no 2º trimestre de 2024, um aumento do número de abertura de fichas em dias pontuais, de forma impactante. Tal aumento é resultado do quadro epidemiológico da dengue, que trouxe uma repercussão expressiva nos prontos atendimentos da rede pública, principalmente nos meses de abril e maio.

Temos observado uma maior espera para agendamento de consulta ambulatorial em especialidades via SIGA para seguimento do tratamento após a internação, o que causa angústia nos familiares que registram manifestação de solicitação de consulta e questionamento de alta. O H MVJS é um hospital secundário, não possuindo especialidade de perfil terciário como cirurgia cardiológica e oncologia, o que causa descontentamento nos pacientes e familiares que acessam o serviço através do pronto socorro.

No que se refere ao agendamento de cirurgia durante o acolhimento e escuta dos cidadãos, percebemos que o paciente considera no tempo de espera toda sua trajetória. A Ouvidoria procura esclarecer sobre a dinâmica do agendamento cirúrgico, em busca de garantir a equidade e a segurança do paciente.

A Ouvidoria local segue atendendo o cidadão de maneira acolhedora, orientando sobre as políticas de saúde, fluxos de atendimento e fortalecendo a comunicação entre o cidadão, controle social e a Gestão, com o objetivo de auxiliar nas tomadas de decisão para melhoria dos serviços de saúde.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

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

Em comparativo ao trimestre anterior, identificamos que a redução das manifestações representa o reconhecimento dos nossos esforços para garantia de assistência à população, primando a qualidade e segurança à saúde do paciente e o fortalecimento diário no compromisso das equipes com a saúde dos nossos pacientes.

O período trouxe um considerável aumento dos atendimentos de Pronto Socorro, em sua maioria pela busca de atendimento para o tratamento de sintomas associados à dengue.

As equipes atuaram fortemente para o atendimento da população recebida, adotando as práticas da Classificação de Risco Manchester e do modelo Fast Track (atendimento simultâneo médico e enfermagem), reduzindo o tempo de espera para a iniciação do atendimento assistencial. Mantivemos a produtividade de cirurgias de urgência e de eletivas, bem como o cumprimento de todas as metas contratuais junto à Secretaria Municipal de Saúde.

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

Tivemos atuação intensificada na comunicação da informação, de forma esclarecedora e segura, fortalecendo as ações que o Hospital desempenha em prol da saúde dos nossos pacientes.

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

Dr. Luis Fernando Paes Leme

Diretor Técnico

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação
NIR - Núcleo Interno de Regulação
OS - Organização Social
PA - Pronto Atendimento
PAI - Programa Acompanhante de Idosos
PSF - Programa de Saúde da Família
PSM - Pronto Socorro Municipal
SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
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>

