

3º 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 Cep: 01532-000 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 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

Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM

Superintendência

Elizabete Michelete

Chefe de Gabinete

Flávia Ivana Pallinger

Diretora do Departamento de Gestão de Talentos

Andréa Aparecida de Assis

Diretora do Departamento de Gestão Administrativa

Nilza Lima da Silva

Diretor da Diretoria de Atenção à Saúde

Bruno Rodrigues de Miranda

Diretora do Departamento de Apoio Clínico

Mônica Ahmed

Diretor do Departamento de Engenharia e Manutenção

Alan dos Santos de Jesus

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	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
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

O Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, está localizado na Rua Castro Alves, 60 - Liberdade, tendo como competência principal a de prestar assistência médica, hospitalar, domiciliar, odontológica aos servidores públicos municipais de São Paulo e 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 masculino 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 de São Paulo - HSPM tem como principal cliente o servidor público municipal e seus dependentes legais, na fase adulta, nos diversos setores de atendimento: ambulatório, laboratório, centro de diagnóstico com realização de exames por imagem, internação e atendimento no pronto socorro.

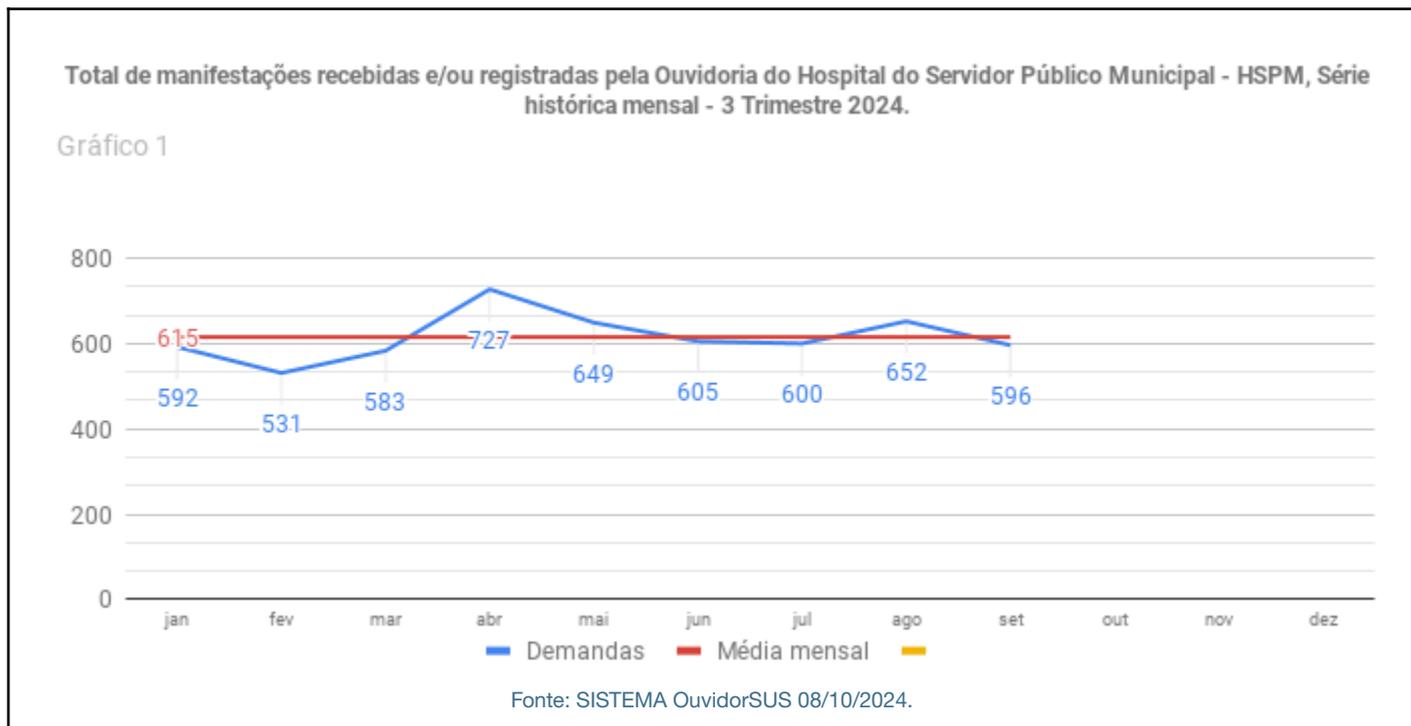
No 3º Trimestre de 2024 foram realizados 138.878 atendimentos, nos Pronto Socorros Adulto, Infantil e Obstétrico e Ambulatórios Central e Descentralizados.

No período foram realizadas 11.642 internações.

Foram contabilizados 3.710 mil cadastros novos realizados no portal eletrônico do Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), o que possibilita o agendamento da primeira consulta on-line, também pelo aplicativo HSPM Saúde, disponível nas plataformas IOS e Android, além de cadastrar ou atualizar seus dados e os 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.

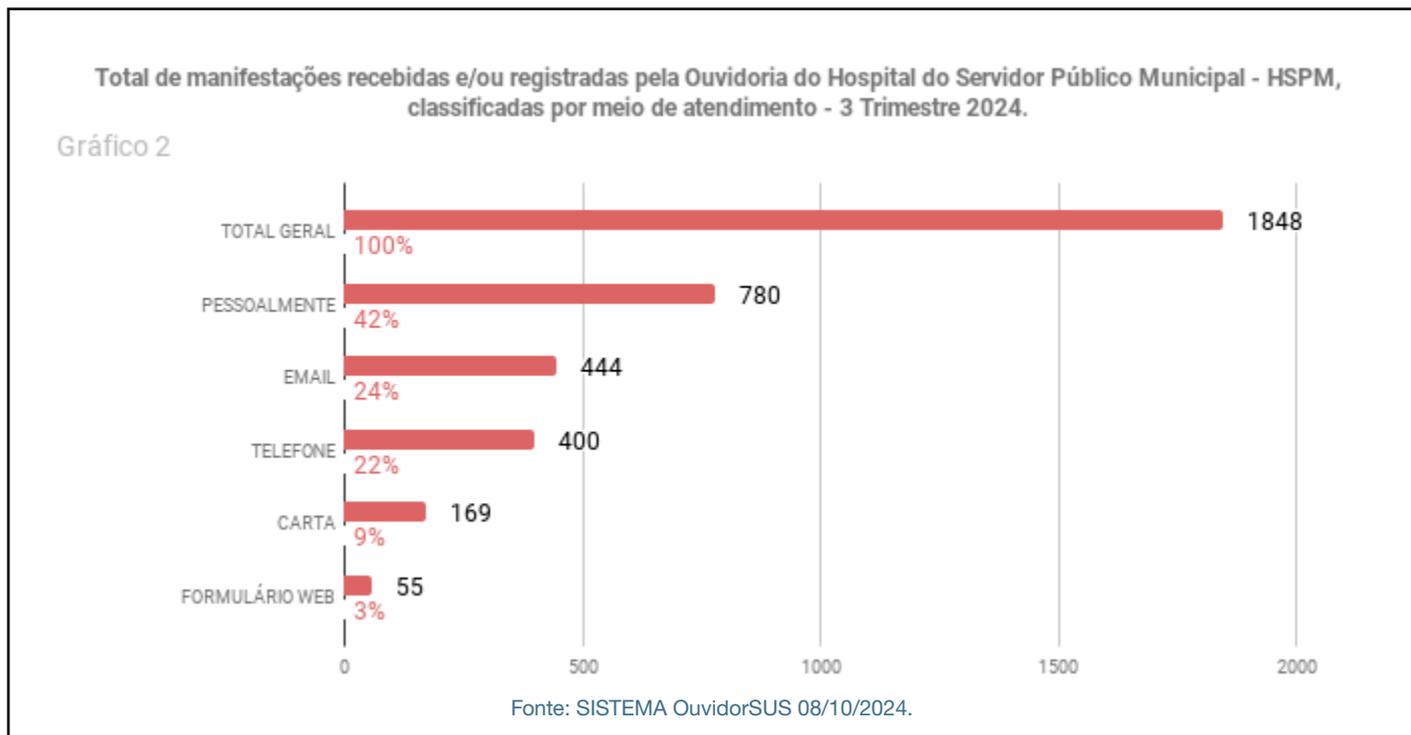
Número de manifestações – Série histórica



A série histórica possibilita visualizar a evolução quantitativa de demandas registradas no período.

Esses números sofrem alterações quando relacionados ao número de dias úteis, bem como o período de férias escolares, considerando que a Instituição atende um grande número de profissionais da educação.

3. Meios de atendimento

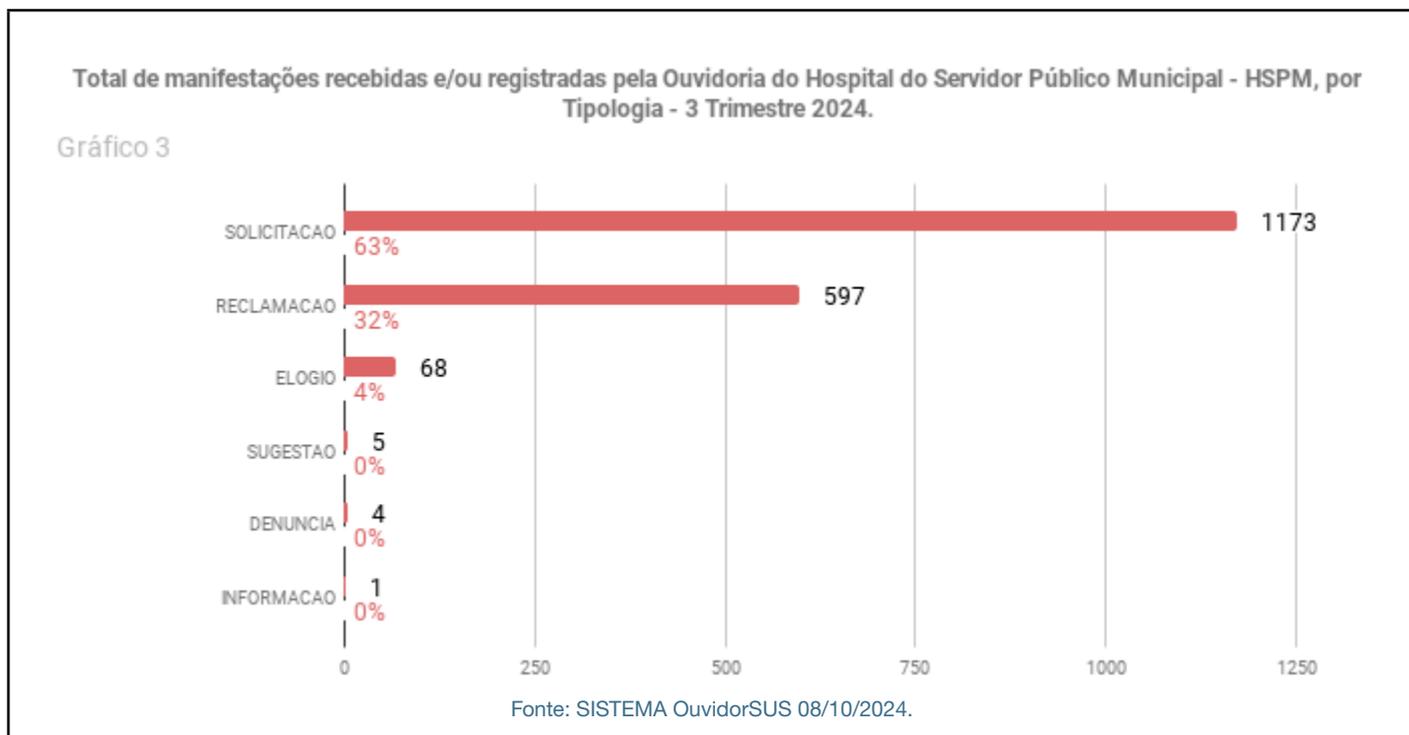


Os recursos disponibilizados para registro de demandas via Ouvidoria-HSPM, mostram o quanto o atendimento presencial é uma característica do usuário do HSPM que apresenta, no atendimento presencial, expectativas para solução imediata de suas dificuldades.

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", porém da "Pesquisa de Satisfação" realizada pelo Setor de Núcleo de Qualidades do HSPM.

4. Classificação das manifestações



Os dados apresentados não diferem muito dos índices disponibilizados nos 1º e 2º Trimestre de 2024. Seguem sempre a mesma disposição. As solicitações correspondem sempre ao maior índice, tendo em vista a natureza dos serviços oferecidos e a alta demanda por consulta/tratamento, exames e cirurgias.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 1173 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 63% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (95%).

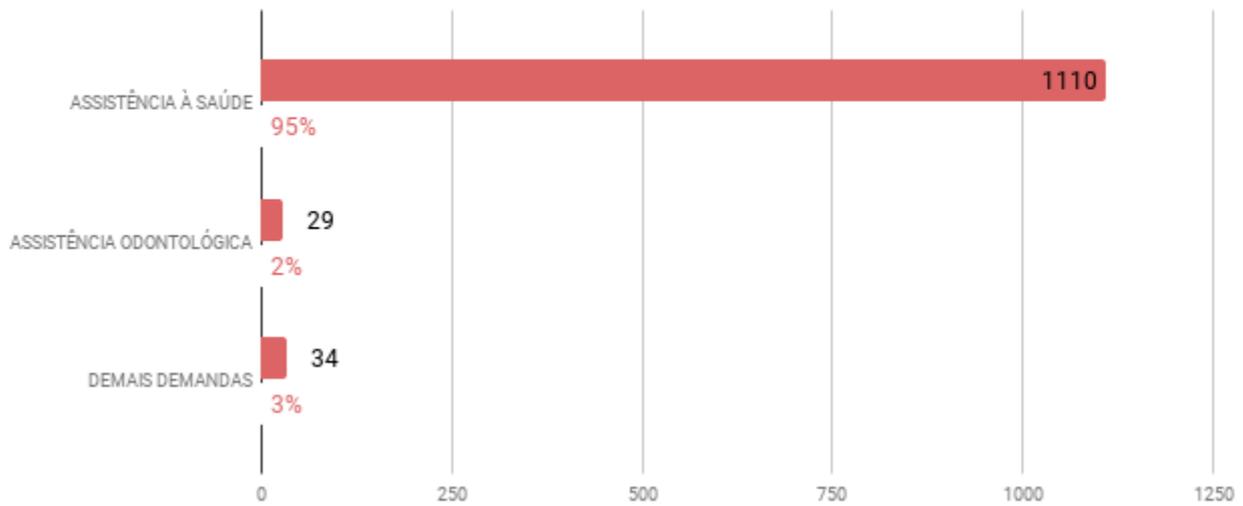
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 87% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 7% a Cirurgia.

Na Assistência à Saúde é possível observar que os números apresentados se referem a serviços bem distintos e específicos a nível hospitalar.

Assim como os assuntos mais mencionados em “SOLICITAÇÃO” foram consultas/atendimento/tratamento e cirurgia, que somam 92% dos itens contidos na “ASSISTÊNCIA À SAÚDE”.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 3 Trimestre 2024.

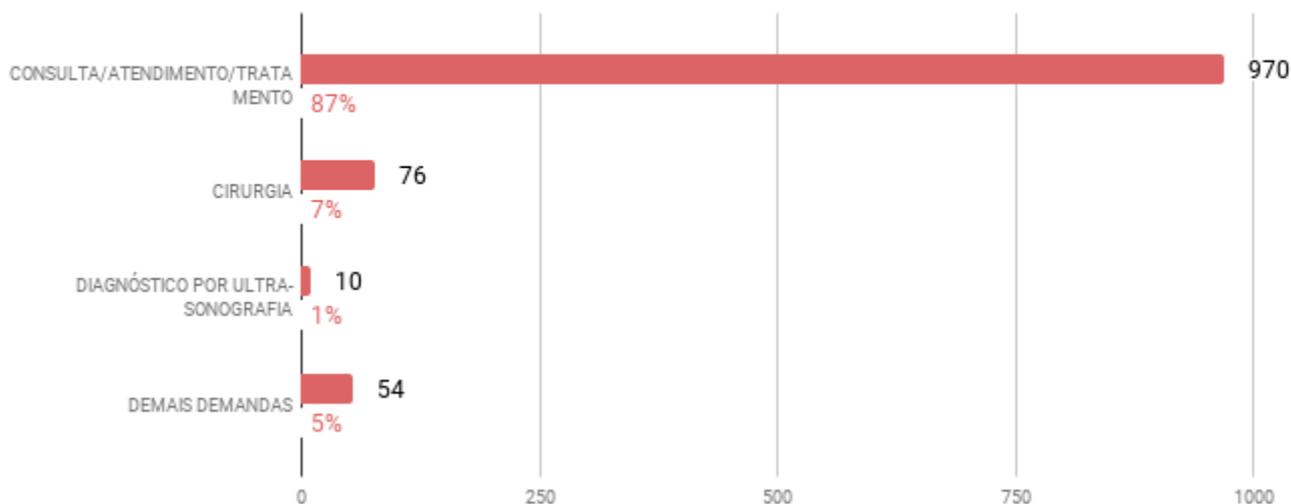
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

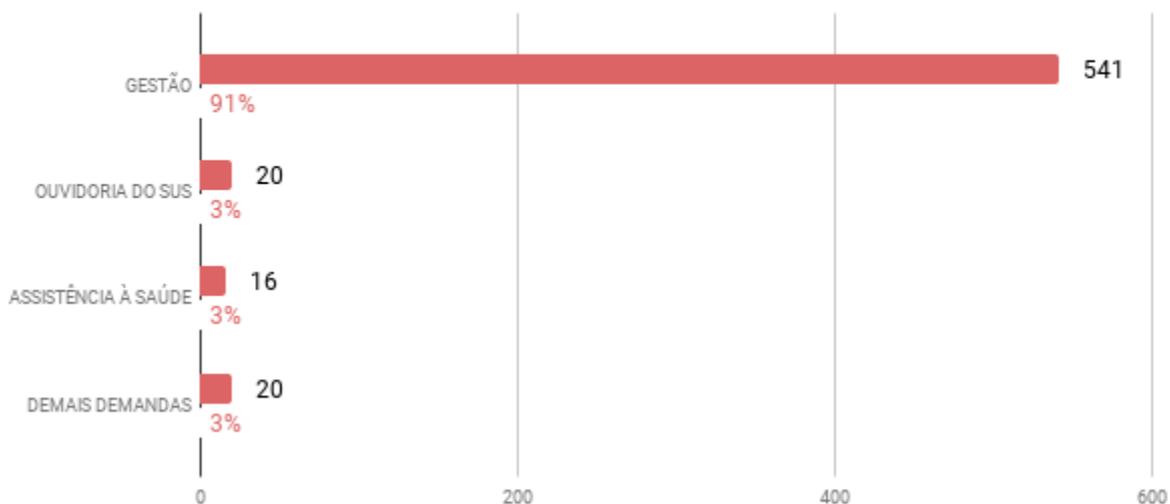
As 597 reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (91%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste, os sub assuntos mais citados, 52% são relativos a Estabelecimento de Saúde que traz como manifestações mais mencionados as dificuldades de acesso (demora para atendimento telefônico ou médico) bem como Rotinas e Protocolos da Unidade, onde os usuários questionam ou não concordam com as diretrizes da Instituição, 40% Recursos Humanos mostram a insatisfação com o atendimento dos profissionais da Instituição.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 3 Trimestre 2024.

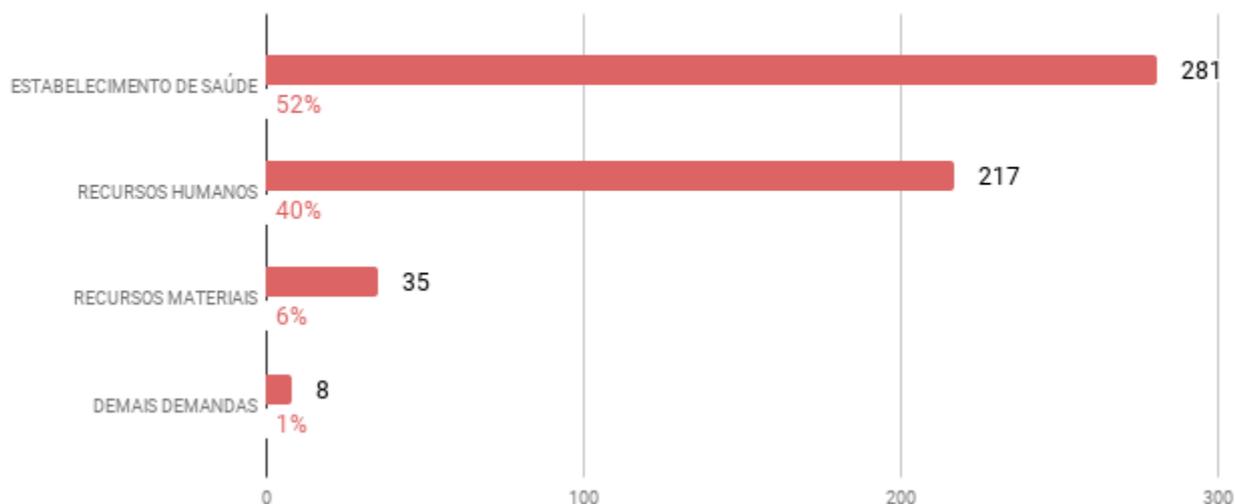
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM -3 Trimestre 2024.

Gráfico 7

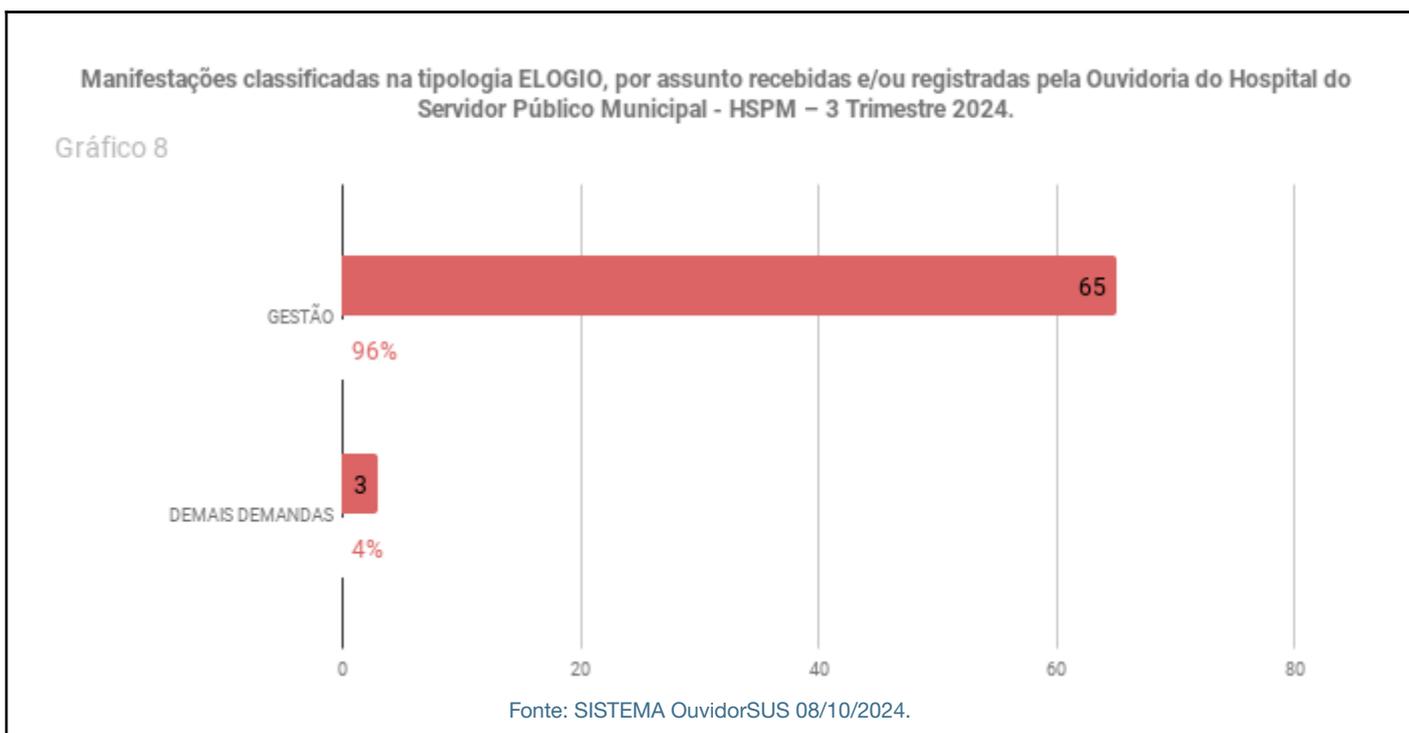


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

6. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **68 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 4% do total.**

Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 96%. A média mensal no trimestre foram 22 elogios.



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 - COGEP, o HSPM conta com o “Mural do Reconhecimento”, onde os funcionários elogiados têm sua foto publicada (mediante autorização).

7. 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)	8	8	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO LAPA (DAS)	1	1	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SANTO AMARO (DAS)	3	3	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SÃO MIGUEL PAULISTA (DAS)	3	3	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO TUCURUVI (DAS)	3	3	100%
ANESTESIA (DAS)	1	1	100%
ARQUIVO MÉDICO (DAT)	1	3	33%
CENTRO OBSTETRICO (DAS)	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CLINICA DE FISIOTERAPIA (DAS)	22	22	100%
CLINICA DE FONOAUDIOLOGIA (DAS)	9	9	100%
CLINICA DE NEFROLOGIA/HEMODIALISE (DAS)	8	8	100%
CLINICA DE ODONTOLOGIA (DAS)	19	23	83%
CLINICA DE ONCOLOGIA (DAS)	4	4	100%
CLINICA DE PSIQUIATRIA E PSICOLOGIA (DAS)	19	22	86%
CLINICA DE REUMATOLOGIA (DAS)	3	4	75%
CLÍNICA DE GINECOLOGIA (DAS)	72	74	97%
CLÍNICA DE OFTALMOLOGIA (DAS)	39	41	95%
CLÍNICA DE ORTOPEdia (DAS)	152	163	93%
CLÍNICA DE PEDIATRIA (DAS)	40	40	100%
CLÍNICA DE UROLOGIA (DAS)	14	14	100%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO (DEM)	0	6	0%
DEPTO DE APOIO TÉCNICO - HSPM/DAT (DIRETORIA)	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
DEPTO TÉCNICO DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA - HSPM/DAI (DIRETORIA)	10	10	100%
DEPTO TÉCNICO DE ATENÇÃO A SAÚDE - HSPM/DAS (DIRETORIA)	6	6	100%
GERENCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/APOIO OPERACIONAL (DAI)	1	1	100%
GERENCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/ROUPARIA (DAI)	3	4	75%
GERENCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/ZELADORIA (DAI)	20	20	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE APOIO ADMINISTRATIVO (DAI - GERÊNCIA - GTAA)	11	11	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE APOIO DIAGNÓSTICO (DAT - GERÊNCIA - GTAD)	19	23	83%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO (DAS - GERÊNCIA - GTA)	537	537	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/ADMISSÃO E ALTA (DAS)	8	8	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/GUICHE (DAS)	7	7	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/MATRICULA (DAS)	53	53	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/PÓS CONSULTA (DAS)	108	108	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/SAC (DAS)	10	10	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/SECRETARIAS (DAS)	3	4	75%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO (DAS - GERÊNCIA - GTI)	10	11	91%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO INTERNAÇÃO CLINICA (DAS)	20	20	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO MATERNO-INFANTIL (DAS)	9	9	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/PRONTO SOCORRO (DAS)	15	16	94%
GERÊNCIA TÉCNICA DE MANUTENÇÃO (DAI - GERÊNCIA - GTM)	3	7	43%
GERÊNCIA TÉCNICA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA -	68	101	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
PRONTO SOCORRO - GTUE (DAS)			
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - SÃO PAULO	8	15	53%
SECRETARIA 2º ANDAR (DAS)	70	70	100%
SECRETARIA 5º ANDAR (DAS)	89	100	89%
SECRETARIA 6º ANDAR (DAS)	96	104	92%
SERVIÇO TÉCNICO DE ANÁLISES CLÍNICAS (LABORATÓRIO DAT)	3	4	75%
SERVIÇO TÉCNICO DE FARMÁCIA (DAT)	3	6	50%
SERVIÇO TÉCNICO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (DAT)	11	12	92%
UTI (DAS)	4	4	100%
Total	1629	1736	94%

No 3º trimestre de 2024, a Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM recebeu 1736 demandas sendo que, destas, 1629 (94% do total) foram respondidas dentro do prazo definido pela Ouvidoria SMS.G

As demandas recebidas no período foram distribuídas para 50 unidades, sendo que 6 não obtiveram devolutivas no prazo pré definido pela Gestão. Entretanto, neste período houve mudanças no organograma da Instituição, o que gerou atrasos na devolutiva das demandas.

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

8. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No 3º trimestre de 2024, a PAC foi um instrumento - utilizado em segundo plano tendo em vista o déficit de recursos humanos.

- Quantidade de demandas recebidas no período foi de 1736
- Foram avaliadas 843 demandas ou 48,5% dos registros.
- Principais dificuldades: déficit/rotatividade de recursos humanos.
- Adequação de recursos humanos.

9. Plano de ação

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

Implementar como rotina diária a manutenção da PAC.

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	Recomposição do quadro de RH	Concurso/Remanejamento interno	curto prazo	Alta Administração	Em andame... ▾
Materiais contínuo uso	Substituição	Licitação	curto prazo	Alta Administração	A iniciar ▾

10. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14.08.2024	Reunião Com Diretoria Médica	Informações	Claudia Belem L. Meneses
20.08.2024	Reunião Núcleo de Qualidade	Núcleo de Interno de Regulação	Claudia Belem L. Meneses
11.09.2024	Reunião com Diretoria Médica	Plano de contingência	Claudia Belem L. Meneses
20.09.2024	Reunião com Superintendência	novo fluxograma	Claudia Belem L. Meneses

11. 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 implementar ações, objetivando a melhoria contínua da Instituição.

Observamos que mês a mês a procura pelos serviços têm aumentado significativamente, considerando o número de novas matrículas, bem como o aumento de procedimentos/atendimentos realizados.

12. Considerações do gestor sobre o período analisado

O Relatório Estatístico do 3º 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 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

13. 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.

14. 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_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

15. 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.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

16. 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>

