



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira

Ouvidoria: Marília Souza Teixeira

Título: Perfil das Demandas com Maior Relevância Registradas na Ouvidoria do Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira

INTRODUÇÃO:

A participação crescente da população usuária do sistema Único de Saúde e a necessidade cada vez mais evidenciada pelas pesquisas da inclusão do cidadão no controle social, motivou - nos a compor este trabalho. As Ouvidorias, como poderoso instrumento democrático no exercício da cidadania, representam um significativo avanço na cultura, para dotar as Instituições da Saúde por meio dos órgãos governamentais; de novas políticas Públicas de Saúde.

No Hospital Geral Dr. César Cals, a ouvidoria tem seu papel de destaque, pois representa os interesses da população junto à Instituição, atuando como mediadora eficaz, na busca de solução para os conflitos gerados.

Dentre as informações contidas em relatórios – MENS AIS ou em CONSOLIDADO, três categorias de ocorrências se destacam, por representar um significativo percentual de registro durante o ano de 2009.

Do total de 931 atendimentos aos usuários, 38% são de reclamações, 33% de solicitações (comunicação verbal ou escrita) que relatam insatisfação em relação as ações e serviços de Saúde e de atendimento. Por outro lado, 21% são de elogios, por satisfação ou agradecimento pelos serviços prestados, somando 92%. Os 8% restantes são considerados sem relevância.

Ressalta-se que a maior incidência dessas manifestações recaem na ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL, ASSISTÊNCIA HOSPITALAR, não INCLUSÃO na CENTRAL de REGULAÇÃO do Município, DEMORA na FILA de ESPERA da CENTRAL DE REGULAÇÃO do Município e FILA de ESPERA na UNIDADE HGCC, conforme quadro abaixo:

CONSOLIDADO ESTATÍSTICO GERAL das DEMANDAS REGISTRADAS de JANEIRO a DEZEMBRO de 2009	
<i>TIPO de DEMANDA</i>	<i>PERCENTUAL</i>
RECLAMAÇÃO	38%
SOLICITAÇÃO	33%
ELOGIO	21%
Subtotal	92%
S/relevância	08%
Total	100%

**CONSOLIDADO ESTATÍSTICO das DEMANDAS REGISTRADAS por SETORES de
JANEIRO a DEZEMBRO DE 2009**

<i>ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL</i>		<i>ASSISTÊNCIA HOSPITALAR</i>		<i>N/INCLUSÃO na CENTRAL de REGULAÇÃO</i>	
<i>TIPO de DEMANDA</i>	<i>PERCENTUAL</i>	<i>TIPO de DEMANDA</i>	<i>PERCENTUAL</i>	<i>TIPO de DEMANDA</i>	<i>PERCENTUAL</i>
<i>RECLAMAÇÃO</i>	63%	<i>RECLAMAÇÃO</i>	36%	<i>RECLAMAÇÃO</i>	06%
<i>SOLICITAÇÃO</i>	20%	<i>SOLICITAÇÃO</i>	28%	<i>SOLICITAÇÃO</i>	94%
<i>ELOGIO</i>	07%	<i>ELOGIO</i>	05%	<i>ELOGIO</i>	-
<i>SUBTOTAL</i>	90%	<i>SUBTOTAL</i>	69%	<i>SUBTOTAL</i>	100%
<i>S/relevância</i>	10%	<i>S/relevância</i>	31%	<i>S/relevância</i>	-
TOTAL	100%	TOTAL	100%	TOTAL	100%

<i>Demora na Fila da Central de Regulação do Município</i>			<i>Demora na Fila de espera da Unidade HGCC</i>		
<i>TIPO de DEMANDA</i>	<i>PERCENTUAL</i>		<i>TIPO de DEMANDA</i>	<i>PERCENTUAL</i>	
RECLAMAÇÃO	03%	-	RECLAMAÇÃO	43%	-
SOLICITAÇÃO	97%	-	SOLICITAÇÃO	57%	-
SUBTOTAL	100%	-	SUBTOTAL	100%	-
S/relevância	-	-	S/relevância	-	-
TOTAL	100%	-	TOTAL	100%	-

OBJETIVOS: Propiciar a articulação entre os Setores da Unidade hospitalar, a aproximação dos usuários do sistema SUS com a Administração do Hospital César Cals, estabelecendo um vínculo de gestão Participativa, no controle das ações e dos serviços de saúde ofertados.

MÉTODO: Utilizando um atendimento permanente de escuta aos usuários do SUS, de maneira presencial, contatos telefônicos, cartas, caixas de sugestões, e-mail, ou outros meios de comunicação disponíveis; criando um sistema de Entrevista/Pesquisa, junto aos usuários internos e externos, de caráter analítico, com aquiescência destes e registro das manifestações coletadas.

RESULTADOS: A partir do momento em que o usuário se manifesta no exercício de sua cidadania, principalmente na busca de seus direitos à saúde, a Sociedade passa a adotar uma atitude mais crítica e consciente, contribuindo efetivamente para o crescimento institucional, quanto a transparência das ações; melhoria da qualidade dos serviços prestados a Saúde, e conseqüentemente favorecendo maior credibilidade nas ações da Ouvidoria e satisfação do usuário. Manter o gestor informado através de Relatórios Analíticos, das manifestações registradas, para subsidiá-lo quanto às providências a serem adotadas na solução dos problemas detectados, objetivando melhoria da Gestão e do Sistema Único de Saúde - SUS.

CONCLUSÃO: A ouvidoria se empenha na solução adequada dos problemas apresentados, trabalhando incessantemente com o

suporte no DIÁLOGO, direcionando suas estratégias de ações, para uma Gestão de qualidade e especialmente a SATISFAÇÃO do cidadão/usuário.

Fortaleza, 24 de junho de 2010

MARÍLIA Souza Teixeira

Ouvidora do HGCC

