



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO

DA OUVIDORIA DO HOSPITAL

GERAL DR. CÉSAR CALS DE

OLIVEIRA

Período: 01/01/2011 a 30/12/2011

Fevereiro/2012

Ouvidora:

Marília Souza Teixeira

Equipe:

Maria dos Santos Nogueira

Maria de Fátima Lima de Araújo

SUMARIO:

Apresentação.....	05
Introdução.....	06
1.Dados numéricos do atendimento na ouvidoria	
1.1-Perfil dos manifestantes da ouvidoria HGCC.....	07
1.2-Natureza das manifestações registradas na ouvidoria HGCC.....	10
1.3-Canais de entrada das manifestações registradas na ouvidoria HGCC.....	12
1.4-Assuntos mais recorrentes na ouvidoria do HGCC.....	13
1.5-Resolutividade das manifestações registradas na ouvidoria HGCC.....	14
2.Considerações finais e sugestões para o aperfeiçoamento de qualidade	
2.1-Análise do perfil dos manifestantes e principais manifestação registradas na ouvidoria HGCC.....	16
2.2-Conclusão.....	17

APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria do Hospital Geral Dr. César Cals, faz parte da rede de ouvidorias da Secretaria Estadual da Saúde – SESA.

As ouvidorias como poderoso instrumento democrático no exercício da cidadania, representam um significativo avanço na cultura, para dotar as instituições de saúde por meio dos órgãos governamentais, de novas políticas Públicas de Saúde.

No Hospital Geral Dr. César Cals, a ouvidoria foi implantada em 1998, o ouvidor representa os interesses da população junto a Instituição, atuando como mediadora eficaz, na busca de solução, para os conflitos gerados, utiliza um atendimento permanente de escuta dos usuários do SUS, propiciando a articulação entre os setores da unidade hospitalar, a aproximação da sociedade com a administração do HGCC, estabelecendo um vínculo de gestão participativa no controle das ações e dos serviços de saúde ofertados. As manifestações dos usuários seguem um fluxo previamente estabelecido, são registradas em formulário próprio e, após analisados e tipificados, são encaminhadas ao setor competente. O ouvidor acompanha as providências adotadas e a resposta da solução do problema é repassada ao cidadão/usuário. No final do mês essas manifestações são produzidas em informações ao gestor através de relatório, para subsidiá-lo quanto as providências a serem adotadas na solução dos problemas detectados, objetivando melhoria de Gestão e do Sistema Único de Saúde – SUS.

INTRODUÇÃO:

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria HGCC no período de primeiro de Janeiro a trinta e um de dezembro/2011.

O ouvidor atende o usuário externo e interno de forma presencial, e-mail, carta, telefone, caixas de sugestões e outros, identifica necessidades através das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

A “Gestão das informações”, trabalhadas pela Rede de Ouvidorias, se realiza em todas as etapas de trabalho – recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento resposta ao cidadão e elaboração de relatório, visando sistematizar de forma eficiente e célere as informações relacionadas as manifestações dos usuários dos serviços vinculados a secretaria da saúde, envolvendo um processo de padronização de conceitos e tipifica

-ção das manifestações, para que a linguagem trabalhada por todos as ouvidorias, seja única, com o propósito de aprimorar os mecanismo de participação da população na construção do Sistema Único de Saúde - SUS criando instrumentais de trabalho voltados para a qualificação das informações contidas em relatório, com dados mais seguros e amplos sobre nossos usuários.

Os dados apresentados a seguir referem-se as 887 manifestações registradas nesta unidade - HGCC e os assuntos mais recorrentes que esboçará o perfil médio dos usuários e análise dos dados.

1.DADOS NUMÉRICOS DO ATENDIMENTO NA OUVIDORIA

1.1- PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HGCC - 2011 -

Gráfico 1 – Sexo dos manifestante da ouvidoria HGCC - 2011

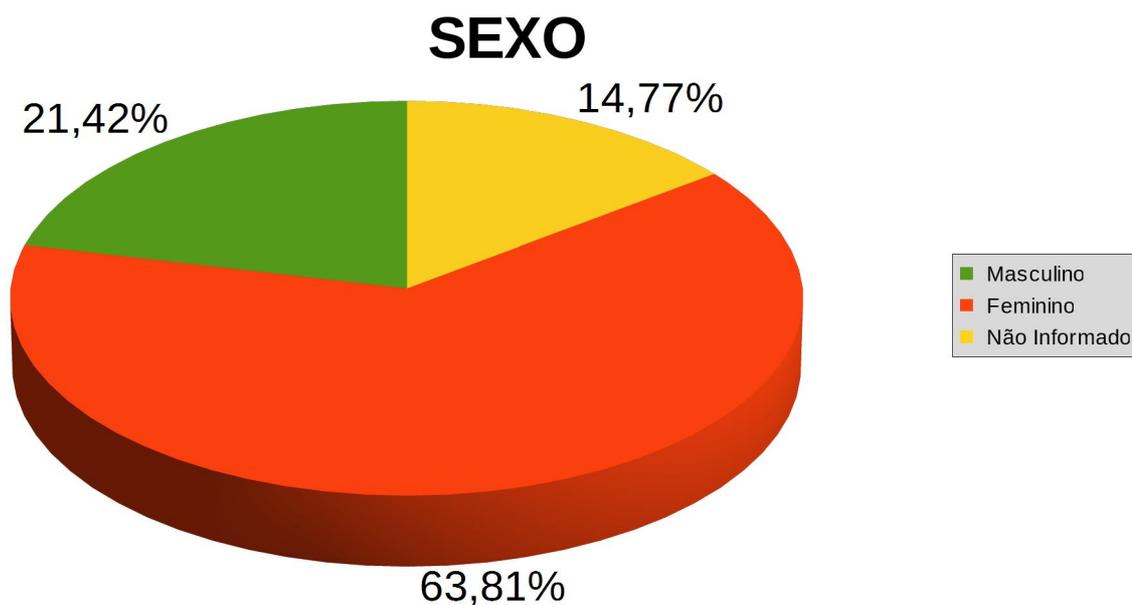


Gráfico 2 – Idade dos manifestantes da ouvidoria HGCC-2011

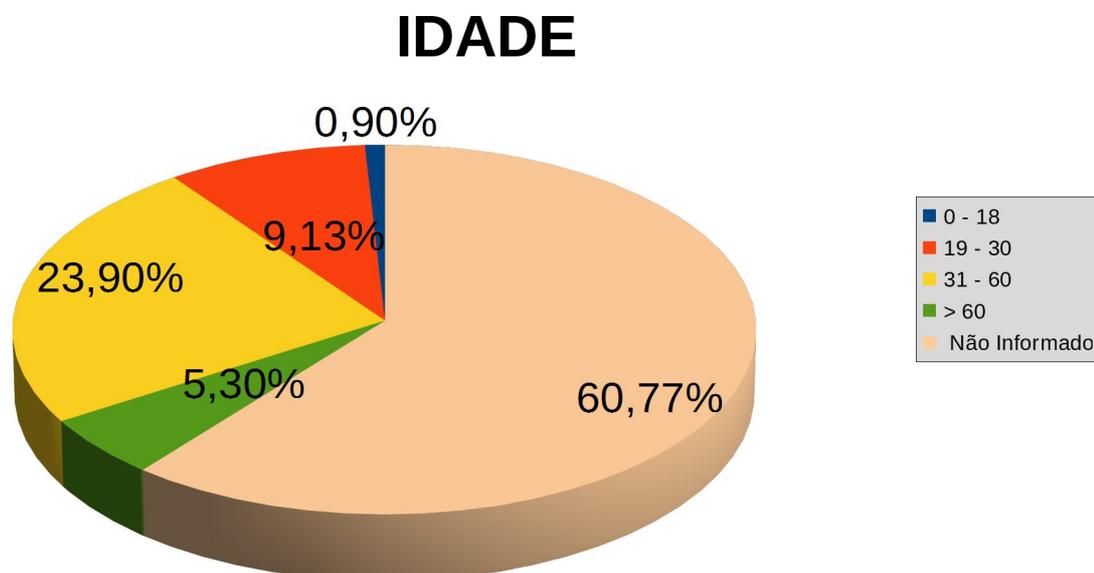


Gráfico 3 – Grau de Instrução

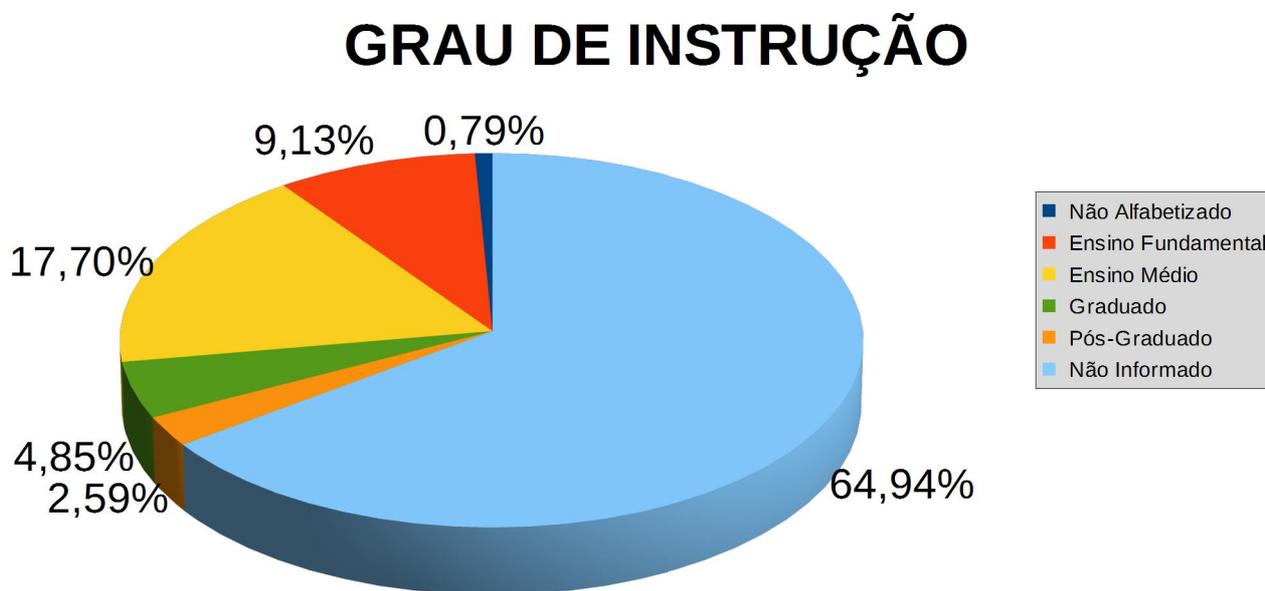
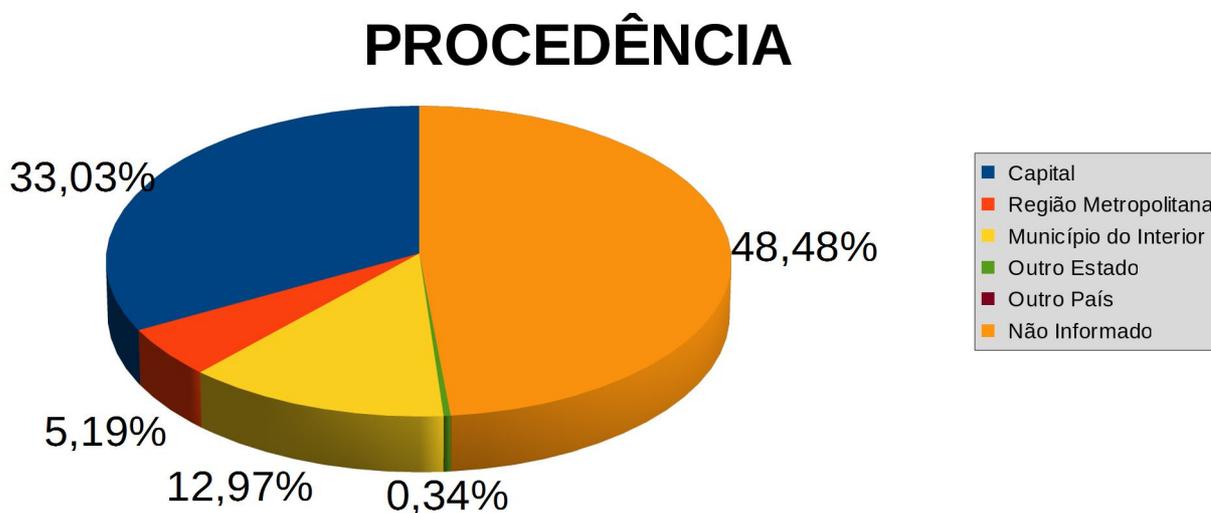
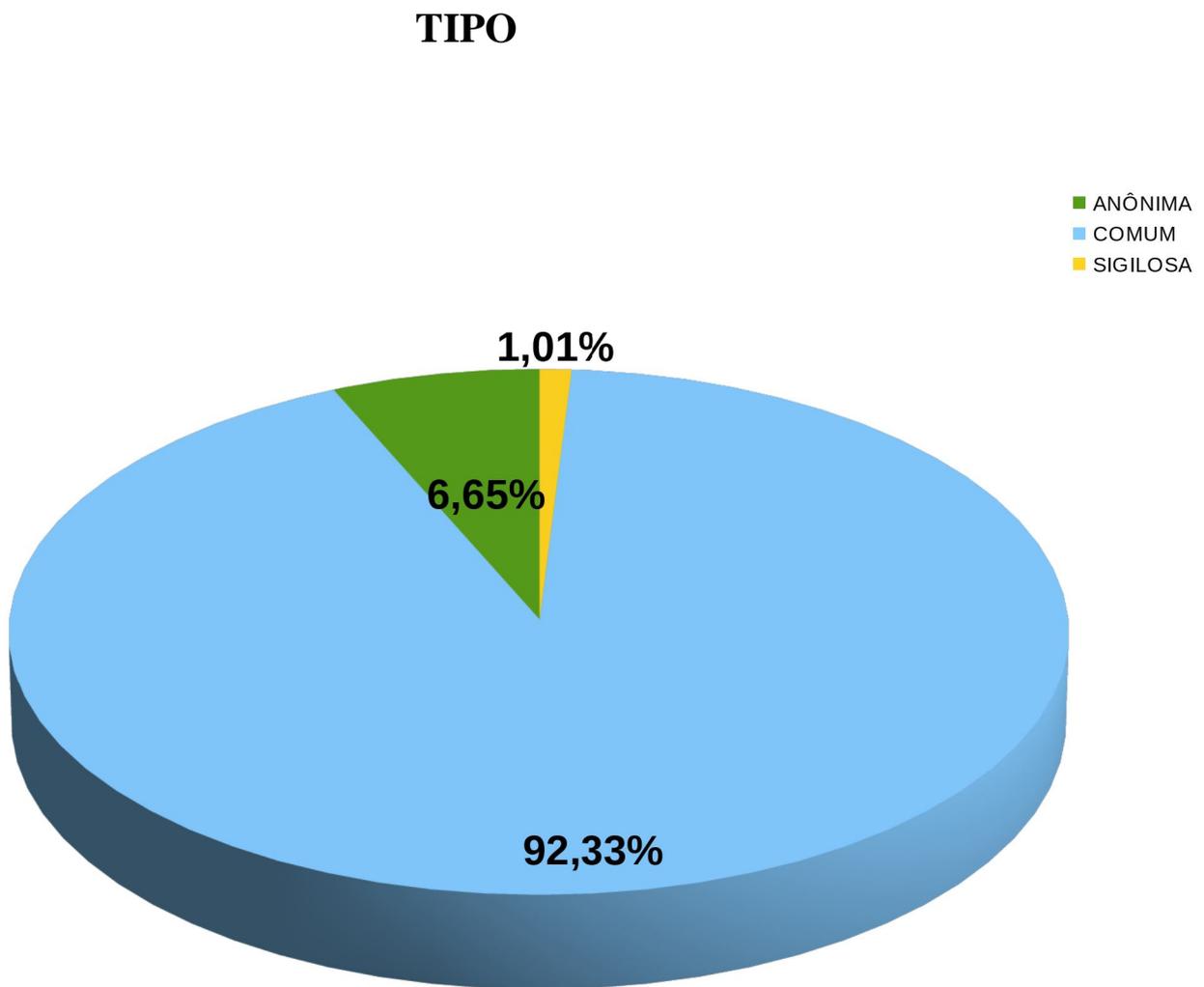


Gráfico 4 – Procedência



OBS* Os dados referentes a “não informado”, são provenientes das caixas de sugestões ou mesmo presencial (temendo represália) e por opção do próprio usuário em um momento de stress, omitindo informações ao ser indagado.

Gráfico 5 – Tipo de Manifestação

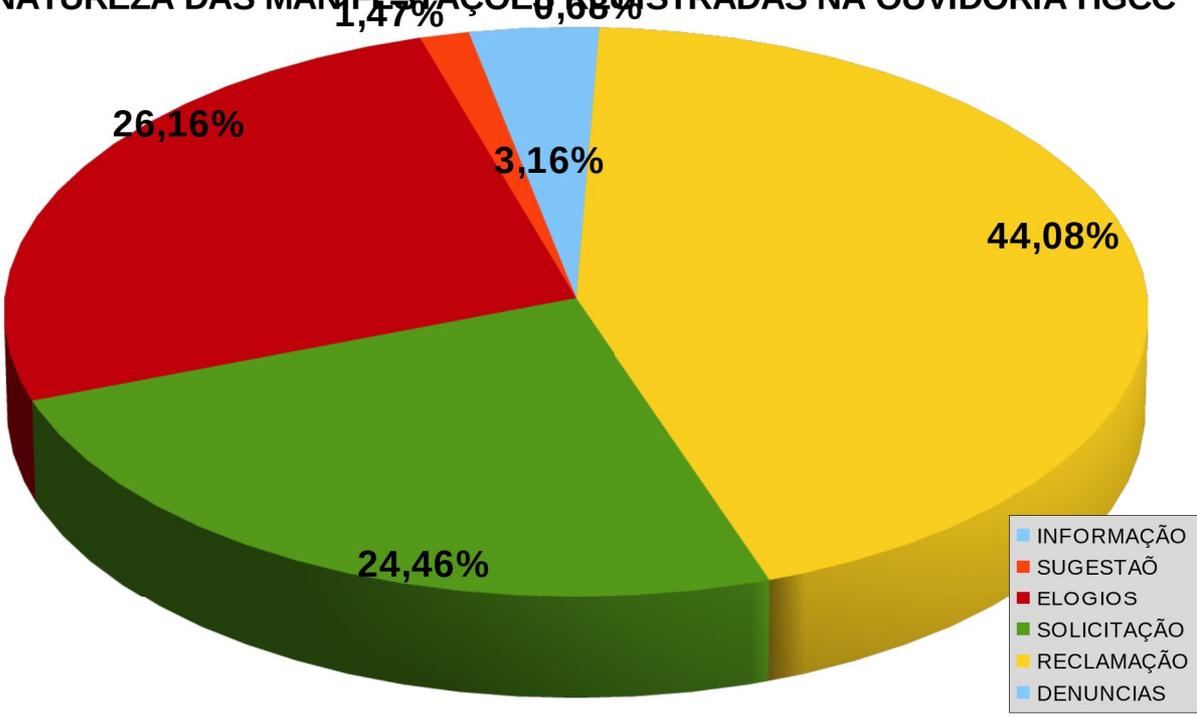


1. 2 -NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA - HGCC

As ouvidorias da SESA/CE fazem parte do Sistema nacional de Ouvidores do SUS que tem um padrão de classificação das manifestações definidas nacionalmente. Assim. A natureza da manifestação deve seguir os conceitos do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS- DOGES/MS, descritos a seguir:

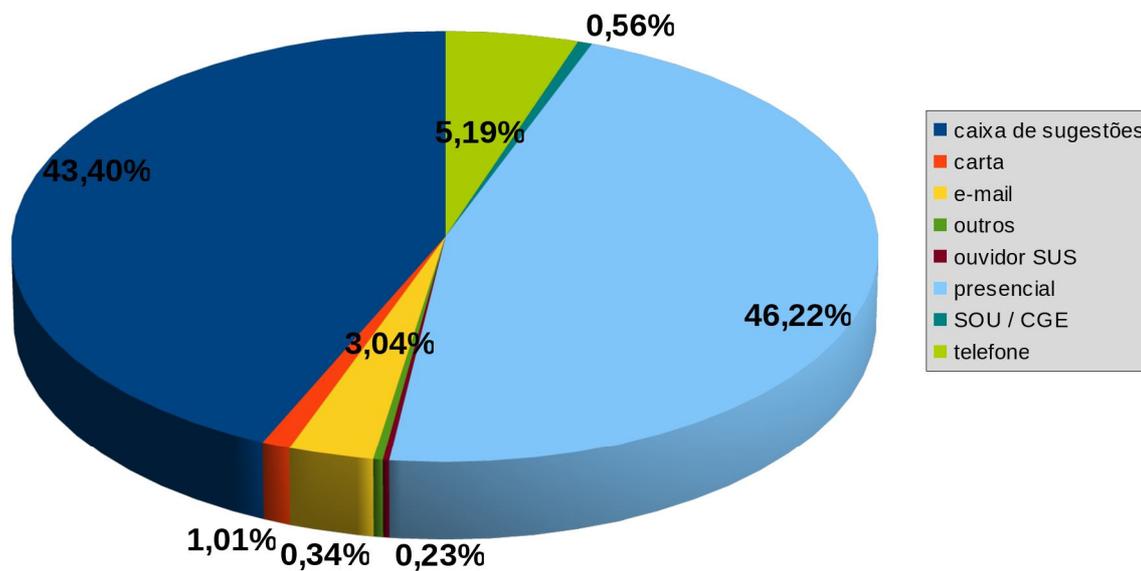
- **Informação** – Comunicação verbal ou escrita no qual o manifestante solicita algum esclarecimento, comunicação ou instrução sobre saúde ou funcionamento dos serviços ofertados no SUS.
- **Sugestão** – Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do Sistema de Saúde.
- **Elogio** - Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados.
- **Solicitação** - Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.
- **Reclamação** – Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Denúncia** – Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA HGCC



1.3 CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA – HGCC

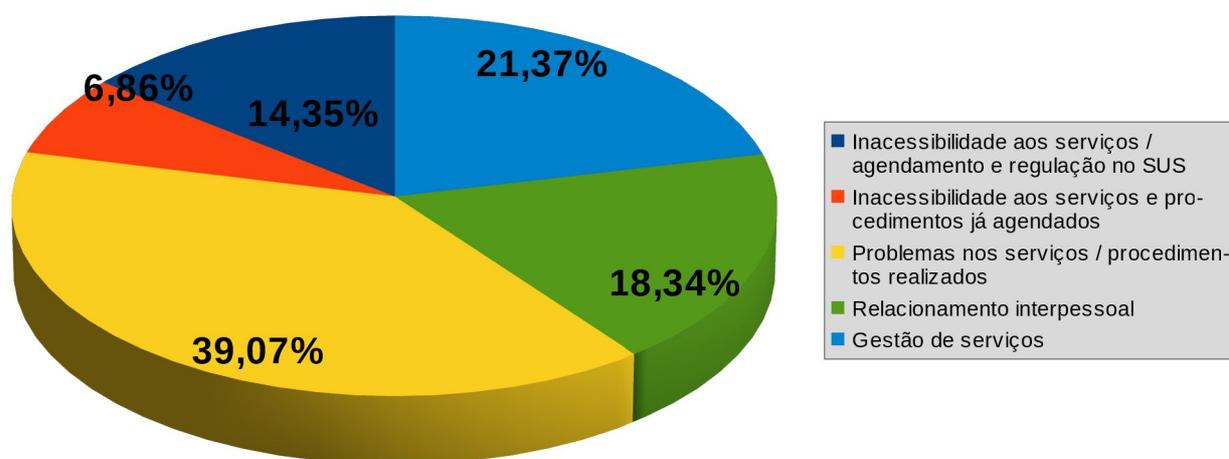
MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



1.4 - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUVIDORIA DO -HGCC-

A metodologia de síntese das manifestações adotadas para elaboração desse relatório, é possível identificar os assuntos mais recorrentes que geram insatisfação aos usuários dos serviços de saúde vinculados a SESA/CE.

Vejam a seguir:

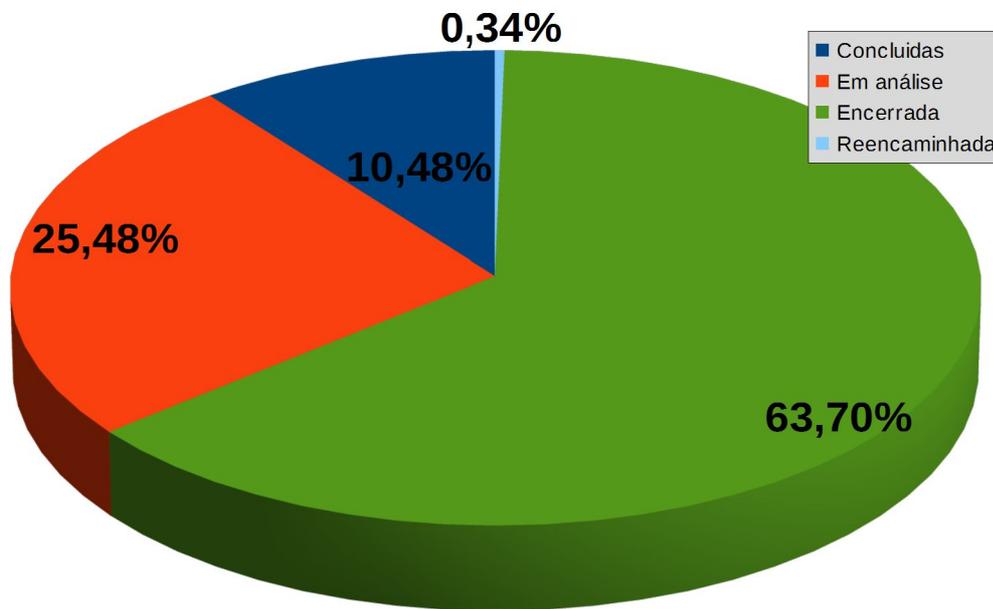


Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS.

- Manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados.
- Manifestações relacionadas aos procedimentos / serviços (consultas e internações, realizadas pela rede de serviços da SESA / CE
- Manifestações relativas ao relacionamento entre os diversos interagentes do serviço de saúde.
- Situações referentes à gestão do serviço de saúde.

.5 – Resolutividade das manifestações registradas na ouvidoria HGCC

Gráfico -6



2. CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DE QUALIDADE DAS AÇÕES E SERVIÇOS OFERTADOS

2.1. Análise do perfil dos manifestantes e principais manifestações registradas na ouvidoria HGCC.

Os dados apresentados neste relatório mostram que a maioria dos demandantes são do sexo feminino (63,81%) com idade entre 31 a 60 anos, com formação escolar no ensino médio (17,7%), procedente da capital (33,03%).

Os dados apresentam a necessidade de trabalharmos meios de aproximar a ouvidoria do seguimento social com menor escolaridade por meio de campanhas de informação e esclarecimento sobre as ouvidorias do SUS voltadas para este seguimento, diferença de (39,46%) em relação a soma das manifestantes de nível médio e superior, veja gráfico N°3.

Os meios de registros mais utilizados para os usuários apresentarem suas manifestações, foi o presencial, principalmente reclamações e solicitações. Os elogios, o meio mais usado são as caixas de sugestões. Ainda sobre os meios de entrada, ressalta-se a importância de colocar a disposição da sociedade os mecanismos possíveis para facilitar a comunicação entre usuários e setor de saúde. A procura às informações (3,16%) mostra também que as ouvidorias da SESA/CE não são vistas somente como espaço de expressão de opiniões e queixas mas também como locus de informação qualificada sobre o sistema único de saúde.

No tocante aos assuntos mais recorrentes, através dos dados apresentados é possível perceber que os problemas nos serviços / procedimentos realizados, relacionamento interpessoal e gestão de serviços, nas unidades assistenciais e situações referentes a gestão do

15

serviço de saúde são as mais comuns, principalmente problemas com profissional responsável pelos procedimentos, agendamento e realização de exames complementares, não realização de procedimento prescrito e indicado, relacionamento interpessoal, carência de profissionais para prestar atendimento, estrutura física e manutenção.

DIFICULDADES

1. Deficiência na valorização das opiniões e manifestação da população nas decisões e encaminhamento da gestão cotidiana dos serviços e dos sistemas
2. necessidade de um melhor monitoramento e avaliação da gestão das ações e dos serviços de saúde
3. Regulação deficiente nos postos de saúde do município, induzindo a peregrinação dos usuários
4. Falta de monitoramento do cumprimento de horário de trabalho no atendimento ambulatorial.

CONCLUSÃO

A partir do momento em que o usuário se manifesta no exercício de sua cidadania, principalmente na busca de seus direito 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 em saúde. A participação crescente da população / usuários demandando ações e a oferta ainda insuficiente dos serviços, mostra nitidamente a insatisfação dos cidadãos fortalecendo o esforço das instituições, da inclusão do cidadão no seu processo de planejamento em consonância com as diretrizes do Governo do Estado. Nesse sentido o HGCC vem ampliando o acesso à população, agregando novos serviços aos já existentes. Como exemplo, podemos destacar; planejamento familiar com o uso do implanon e com reuniões semanais sobre métodos contraceptivos, Instalação do mamógrafo, inovação tecnológica em endoscopia com o aparelho ECO-endoscópico, todo o procedimento endoscópico é realizado sem que haja intervenção cirúrgica, reduzindo o tempo de internação, havendo assim uma maior rotatividade dos leitos hospitalares, favorecendo à prática humanizadora, e em especial a satisfação do cidadão / usuário.

ANEXO

1. As atividades implementadas em 2011 na ouvidoria do HGCC acontecem e são trabalhadas em cada atendimento, seja presencial e telefônico, no acolhimento ao manifestante de forma educada e simpática, mostrando-o a importância da sua participação na melhoria dos serviços da instituição, procurando identificar na linguagem falada ou corporal do usuário, o estado emocional (irritabilidade, raiva, temor e outros) utilizando estratégias para amenizar reações emocionais que possam dificultar o registro da manifestação. O diálogo com o cidadão é conduzido de modo a identificar o foco de sua manifestação evitando interromper, orientando sobre o funcionamento do SUS, normas e rotinas da unidade quando necessário, registramos todas as informações para a apuração do caso, classificamos, tipificamos e encaminhamos estas manifestações ao setor competente, acompanhando-as e informando ao usuário das providências adotadas e dando resposta ao usuário da solução do problema apresentado. Nas caixas de sugestões e correio eletrônico, a coleta é feita com periodicidade mínima de um dia útil, abrindo e-mail diariamente e quando possível informando ao usuário do recebimento da manifestação agradecendo sua participação.
2. A satisfação do usuário quanto ao atendimento recebido na ouvidoria foi ampliado em 8% em relação a 2010 e 100% na resposta dada aos demandantes (monitoramento).
3. As considerações em relação aos indicadores, análise e avaliação, referente aos serviços trabalhados e o total de funcionários, foram tratados no relatório.
4. Foi adquirido um armário que veio melhorar um pouco o visual do setor mas continua o desconforto para a equipe e o acolhimento ao cidadão por conta do espaço físico.
5. Participação do ouvidor nas principais atividades realizadas pela ouvidoria geral da SESA em 2011.
 - Treinamento da rede de ouvidorias para a utilização do sistema informatizado, ouvidor / SUS, nível II.
 - Curso básico de formação de ouvidorias.
 - Reuniões mensais da rede de ouvidorias da SESA – CE.
 - II oficina de qualificação da rede de ouvidoria da SESA – CE.

- Oficina sobre processo de trabalho da rede de ouvidoria da SESA – CE.
- VII Encontro do Fórum Cearense de ouvidorias do SUS – 08 e 09 de novembro.
- Curso Básico de Planilha Eletrônica e Processador de Texto(BR Office, Org, Scalc e Writer) – 21 a 25 do 11 de 2011.

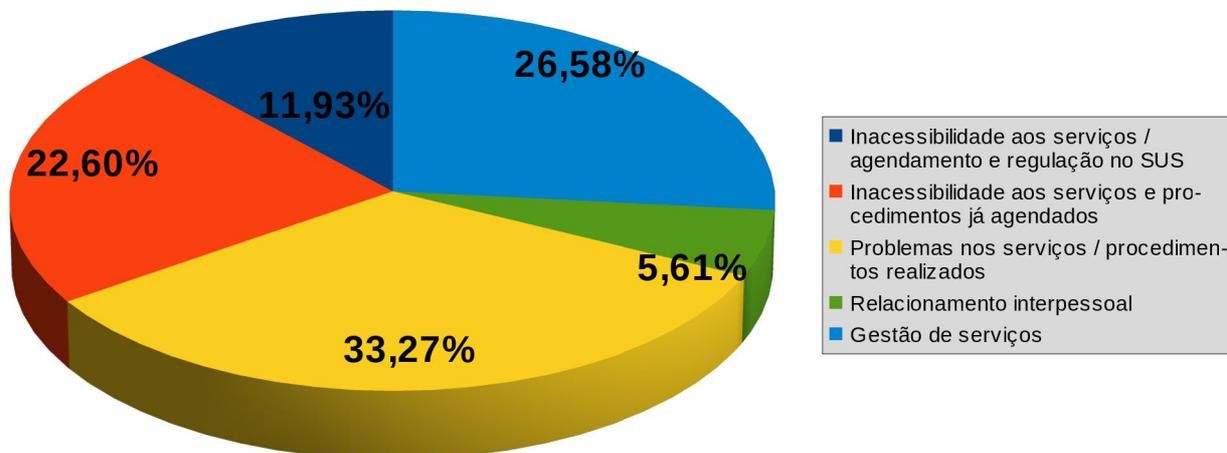
COMPLEMENTANDO UM POUCO MAIS A RESPEITO DOS INDICADORES

Se faz necessário maior investigação por parte dos dirigentes das unidades assistenciais, mais especificamente no setor de marcação de consultas e retornos onde tem se concentrado um número significativo de reclamações, primeiro é fornecido um número de um telefone aos usuários que nunca funciona, segundo uma única funcionária sobrecarregada de tarefas tendo que distribuir senhas, dar informações, atender ao telefone, tudo ao mesmo tempo, observar também as filas de espera interna, identificando possíveis melhorias na área.

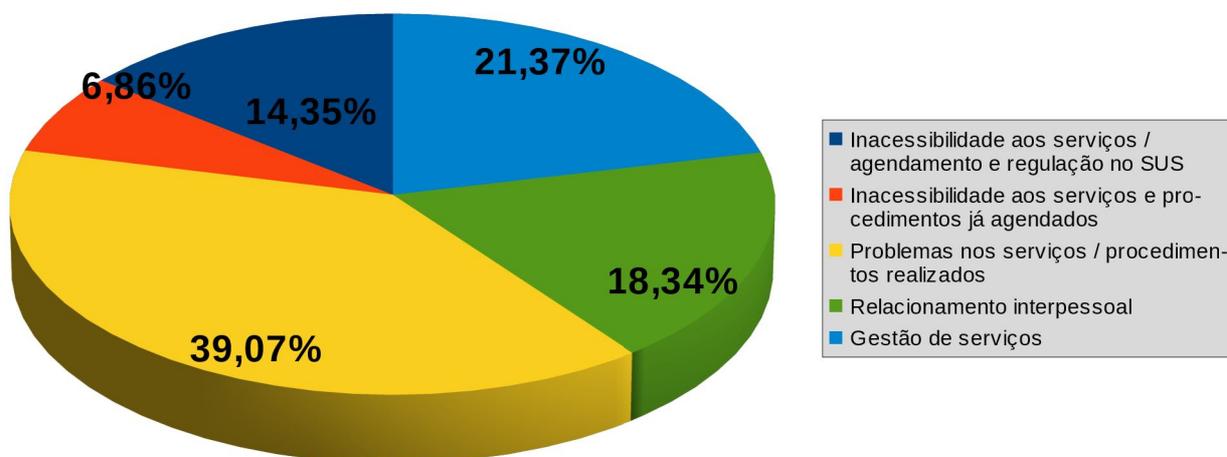
A demora no atendimento devido ao atraso do profissional responsável pela realização do serviço ou procedimento, tem sido uma das grandes fontes de insatisfação, indicando a necessidade do investimento na gestão de pessoas e especialmente na necessidade de ampliação das ações relativas à Política Nacional de Humanização – Humaniza SUS.

1.4 – COMPARATIVO DOS ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUIDORIA DO -HGCC- 2010 / 2011

ANO DE 2010



ANO DE 2011



Manifestações relacionadas à demanda reprimida dos serviços de saúde do SUS.

■ Manifestações relacionadas aos procedimentos ou serviços agendados, mas não realizados.

■ Manifestações relacionadas aos procedimentos / serviços (consultas e internações, realizadas pela rede de serviços da SESA / CE

■ Manifestações relativas ao relacionamento entre os diversos interagentes do serviço de saúde.

■ Situações referentes à gestão do serviço de saúde.

**ÁREA DO SUS X NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DO HGCC EM 2010**

DESCRIÇÃO	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	IMFORMAÇÃO	ELOGIOS	SUGESTÃO	TOT
Assist. amb	0	138	87	3	30	8	266
Ass. hospitalar	0	203	78	13	170	9	473
Ass. farmacêutica	0	0	1	0	1	0	2
Vigilância em saúde epidemiológica	0	0	0	1	0	0	1
Vigilância em saúde sanitária	0	1	1	0	0	0	2
Outros assuntos	0	67	36	15	20	4	142
Total	0	409	203	32	221	21	886

**ÁREA DO SUS X NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA
OUVIDORIA DO HGCC EM 2011**

DESCRIÇÃO	DENUNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	IMFORMAÇÃO	ELOGIOS	SUGESTÃO	TOT
Assist. amb	0	172	115	12	62	4	365
Ass. hospitalar	2	168	57	14	152	6	399
Ass. farmacêutica	0	4	5	0	1	1	11
Atenção básica	0	1	2	0	4	0	7
financeiro	0	0	0	0	1	0	1
gestão	2	7	5	0	3	0	17
Vigilância em saúde epidemiológica	0	0	0	0	0	1	1
Outros assuntos	2	38	33	2	9	1	85
Vigilância em saúde sanitária	0	1	0	0	0	0	1
Total	6	391	217	28	232	13	887