



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

RELATÓRIO

DA OUVIDORIA DO HOSPITAL

GERAL Dr. CÉSAR CALS DE

OLIVEIRA

Período:01/01/2013 31/12/2013

Fevereiro /2014

Ouvidora:
Marília Souza Teixeira

Equipe:
Maria dos Santos Nogueira
Maria de Fátima Lima de Araújo

SUMÁRIO:

| | |
|--------------------------|-----------|
| Apresentação..... | 05 |
| Introdução..... | 06 |

1. Dados numéricos do atendimento da ouvidoria.

| | |
|--|----|
| 1.1 Perfil dos manifestantes da ouvidoria HGCC..... | 07 |
| 1.2 Caráter das manifestações registradas na ouvidoria HGCC..... | 07 |
| 1.3 Natureza das manifestações registradas na ouvidoria HGCC..... | 08 |
| 1.4 Meios de entrada das manifestações na ouvidoria HGCC..... | 09 |
| 1.5 Área do SUS dos assuntos mais recorrentes na ouvidoria HGCC... | 10 |
| 1.6 Status das demandas registradas na ouvidoria HGCC..... | 11 |

2. Considerações finais e sugestões para aperfeiçoamento de qualidade das ações e serviços ofertados

| | |
|--|----|
| 2.1 Análise do perfil dos manifestantes e principais manifestações registradas HGCC..... | 11 |
| 2.1 Sugestões..... | 12 |
| 3. Conclusão..... | 13 |

APRESENTAÇÃO

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

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 à 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, e podem ser feitas por meio: presencial, caixa de sugestões, e-mail, carta, telefone, Ouvidor/SUS e Sistema de Ouvidoria Geral do Ceará – SOU. São registradas, analisadas, tipificadas e encaminhadas ao setor competente. O ouvidor acompanha as providências adotadas e a resposta da solução do problema é repassada ao cidadão/usuário. Ao final do processo 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.

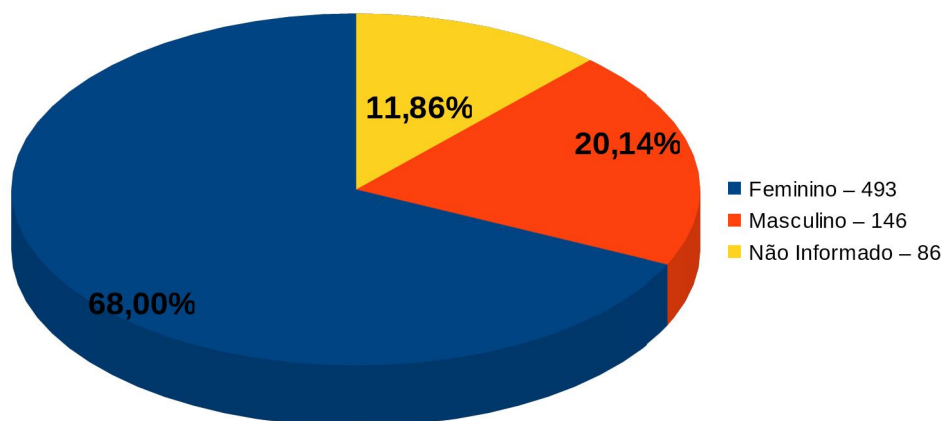
Introdução

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/2013.

Os dados apresentados a seguir referem-se as 725 manifestações registradas nesta unidade – HGCC e os assuntos mais recorrentes, apresentando subsídios para a identificação das necessidades e demandas da sociedade, como suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão.

1- Perfil dos manifestantes da ouvidoria do HGCC/2013

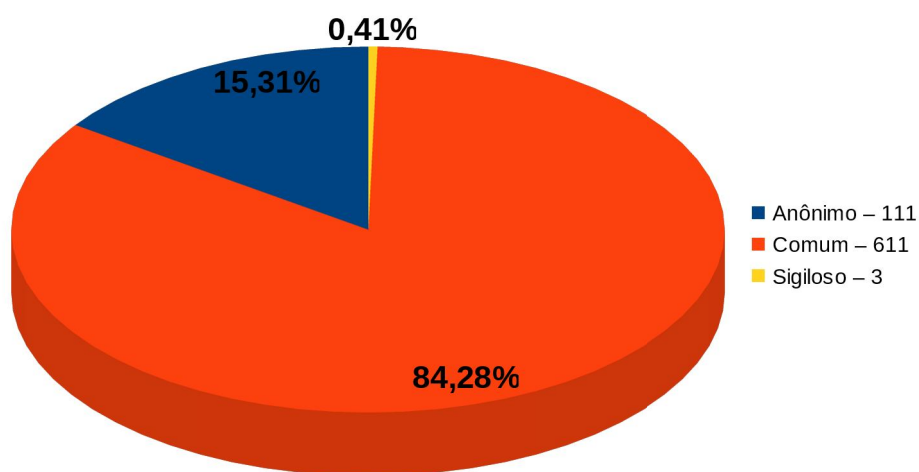
Gráfico 1- Sexo



Observa-se que os dados em relação ao sexo, 68% são do sexo feminino, 20% masculino e 12% não informado.

1.2 Caráter das manifestações registradas na Ouvidoria do HGCC

Gráfico 2



1.3 Natureza das manifestações registradas na Ouvidoria do HGCC

Gráfico 3

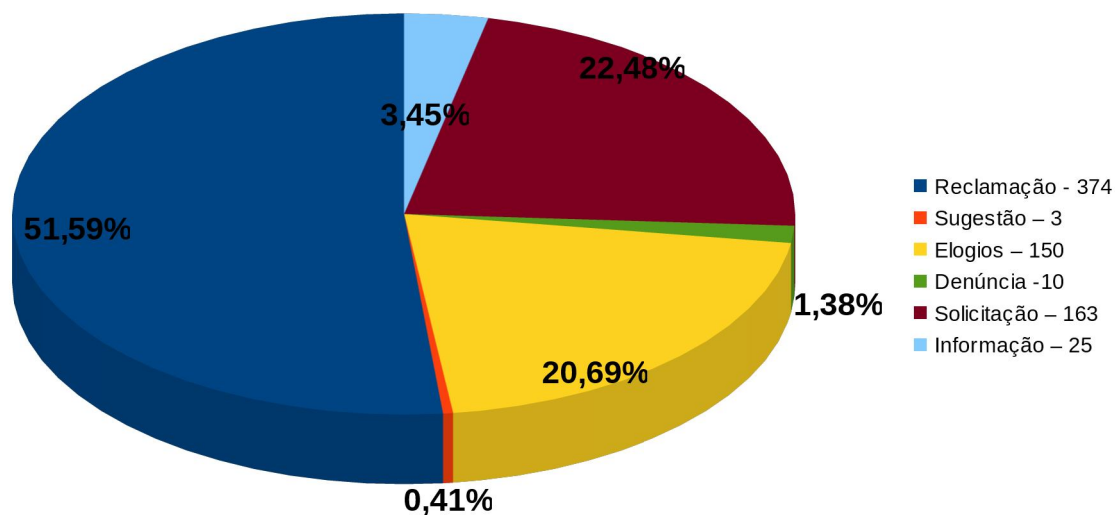


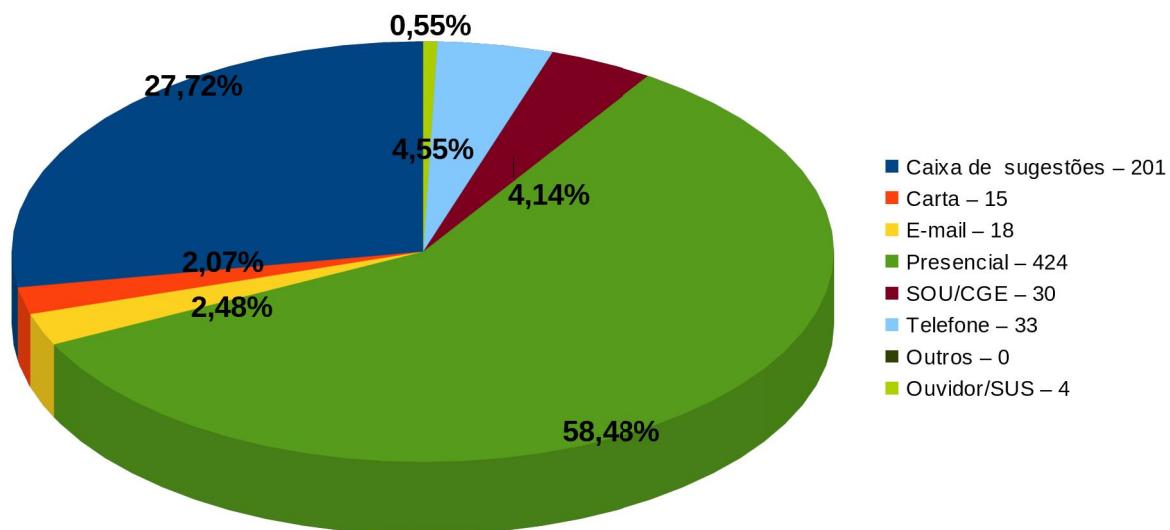
Tabela 1.

| Natureza | Quantidade | Percentual |
|-------------|------------|------------|
| Reclamação | 374 | 52,00% |
| Elogios | 150 | 21,00% |
| Solicitação | 163 | 22,00% |
| Informação | 25 | 3,00% |
| Denúncia | 10 | 1,00% |
| Sugestão | 3 | 0,00% |
| TOTAL | 725 | 100,00% |

1.4 Meios de entrada das manifestações registradas na Ouvidoria do HGCC

Gráfico 4

Tabela 2



| MEIOS DE ENTRADA DAS DEMAMNDAS | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maior | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total |
| Caixa de sugestões | 40 | 19 | 16 | 22 | 11 | 11 | 11 | 22 | 04 | 21 | 12 | 12 | 201 |
| Carta | 02 | 01 | 0 | 01 | 01 | 03 | 03 | 0 | 02 | 0 | 02 | 0 | 15 |
| E-mail | 03 | 0 | 03 | 01 | 02 | 01 | 01 | 02 | 0 | 01 | 0 | 04 | 18 |
| Presencial | 44 | 35 | 37 | 38 | 27 | 42 | 38 | 38 | 31 | 37 | 34 | 21 | 424 |
| SOU/CGE | 01 | 0 | 02 | 04 | 04 | 01 | 05 | 05 | 01 | 01 | 03 | 03 | 30 |
| Telefone | 03 | 07 | 01 | 04 | 01 | 02 | 02 | 03 | 07 | 01 | 0 | 02 | 33 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 02 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ouvidor /SUS | 0 | 0 | 0 | 0 | 01 | 0 | 0 | 01 | 0 | 0 | 01 | 01 | 04 |
| Total | 93 | 62 | 59 | 72 | 47 | 60 | 60 | 71 | 45 | 61 | 52 | 43 | 725 |

1.5 Área do SUS dos assuntos mais recorrentes na Ouvidoria do HGCC

Gráfico 5

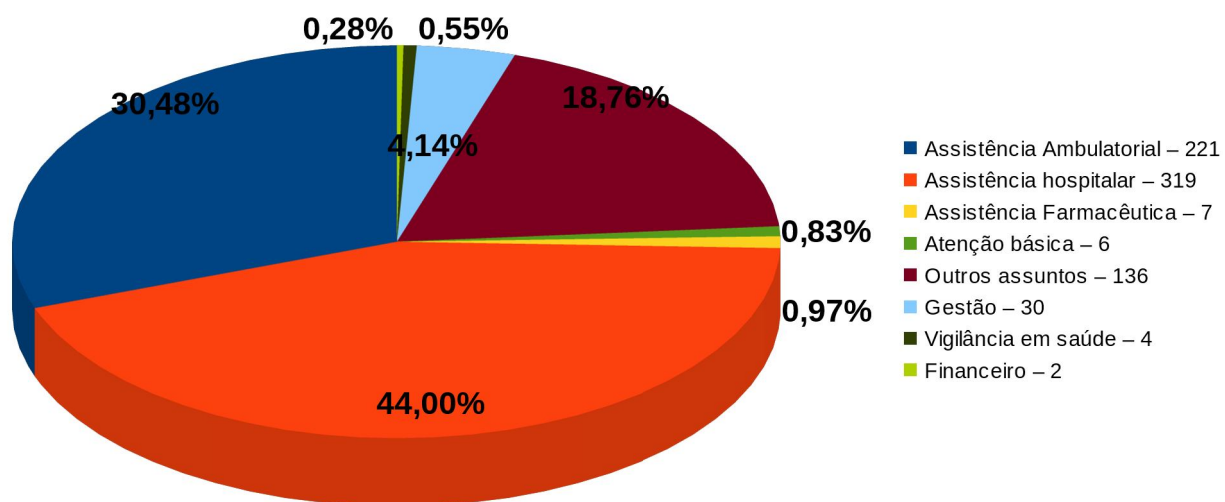
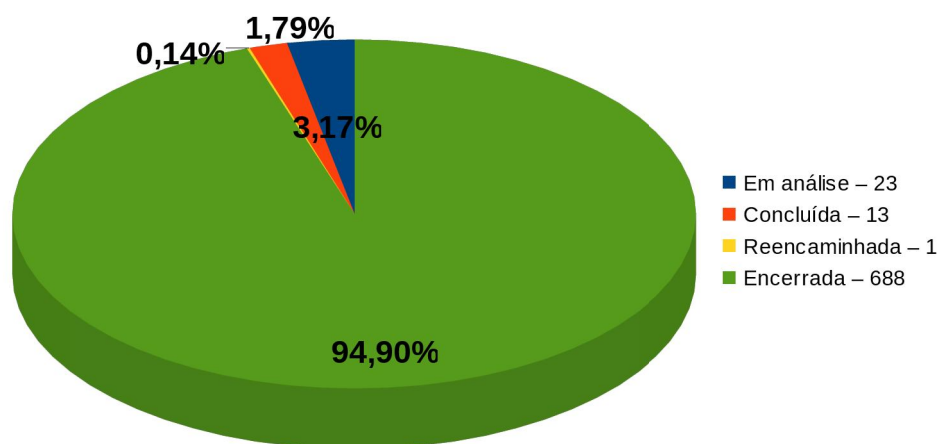


Tabela 3

| Área do SUS | Quantitativos | Percentual |
|--------------------------|---------------|------------|
| Assistência Ambulatorial | 221 | 30,00% |
| Assistência Hospitalar | 319 | 44,00% |
| Assistência Farmacêutica | 7 | 1,00% |
| Atenção Básica | 6 | 1,00% |
| Outros Assuntos | 136 | 19,00% |
| Gestão | 30 | 4,00% |
| Vigilância em Saúde | 4 | 1,00% |
| Financeiro | 2 | |
| Total | 725 | 100,00% |

1.6 Status das demandas

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 mostra que a maioria dos demandantes são do sexo feminino (68%).

Os meios de registros mais utilizados para os usuários apresentarem suas manifestações foi presencial, principalmente reclamações e solicitações somando, (74%). Os elogios, (21%) o meio mais usado são as caixas de sugestões, os outros (5%) restante são a somatória das denúncias e informações, sobre esta última ressalta-se a importância de colocar a disposição da sociedade os mecanismo possíveis para facilitar a comunicação entre os usuário e setor de saúde. A procura às informações (3%) mostra que as ouvidorias 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 – SUS. No tocante aos assuntos mais recorrente, através dos dados apresentados é possível perceber que os

problemas nas unidades assistências apresentam maior número de manifestação, principalmente assistência ambulatorial e assistência hospitalar.

SUGESTÕES

- 1 - Valorizar opiniões e manifestações dos cidadãos/usuários nas decisões e encaminhamento da gestão cotidiana dos serviços e dos sistema.
- 2 - Monitorar e avaliar a gestão das ações e dos serviços de saúde.
- 3 - Reunião com o secretário de saúde do município para cobrar regulação eficiente nos postos de saúde, no sentido de evitar a peregrinação dos usuários.
- 4 -Garantir atendimento do usuário com procedimentos ou serviços agendados, ou se possível contactar o cidadão, com antecedência ofertando uma nova data para o procedimento desejado.
- 5 - Evitar tratamento indelicado ou desrespeitoso, grosseria e outros por parte dos funcionários e profissionais em relação aos usuários.
- 6 - Que haja uma atenção maior em relação aos serviços de limpeza, e uma manutenção mais acelerada nos equipamentos com defeito.
- 7 - Criar estratégia de organização para atender a fila de espera, interna, da unidade para o procedimento cirúrgico.

3 - 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; a instalação do mamógrafo, inovação tecnológica em endoscopia com o aparelho ECO-endoscópio, 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.

