



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

***RELATÓRIO DA
OUVIDORIA DO HOSPITAL
GERAL DR. CÉSAR CALS
DE OLIVEIRA
Período de Janeiro a 15 de
Dezembro, 2014***

APRESENTAÇÃO

A ouvidoria representa os interesses da população junto à Instituição, atuando como mediadora eficaz, na busca de solução para os conflitos gerados. Propicia a articulação entre os setores da unidade hospitalar, à aproximação dos usuários do Sistema SUS com à administração do Hospital Geral Dr. César Cals, estabelecendo um vínculo de gestão participativa, no controle das ações e dos serviços de saúde ofertados.

O ouvidor utiliza um atendimento permanente de escuta aos usuários, do SUS, de maneira presencial, contatos telefônico, carta, e-mail, caixa de sugestões, ouvidor SUS e Sistema de Ouvidoria Geral do Estado – SOU.

INTRODUÇÃO

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria deste Hospital Geral Dr. César Cals, do ano de 2014.

As ouvidorias trabalham com um processo de Gestão das informações relacionadas às manifestações dos usuários e se realiza em todas as etapas de trabalho da ouvidoria – recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento resposta ao cidadão e elaboração de relatório.

Os dados que serão apresentados neste relatório referem-se as 730 manifestações registradas nesta ouvidoria, HGCC, do ano em exercício.

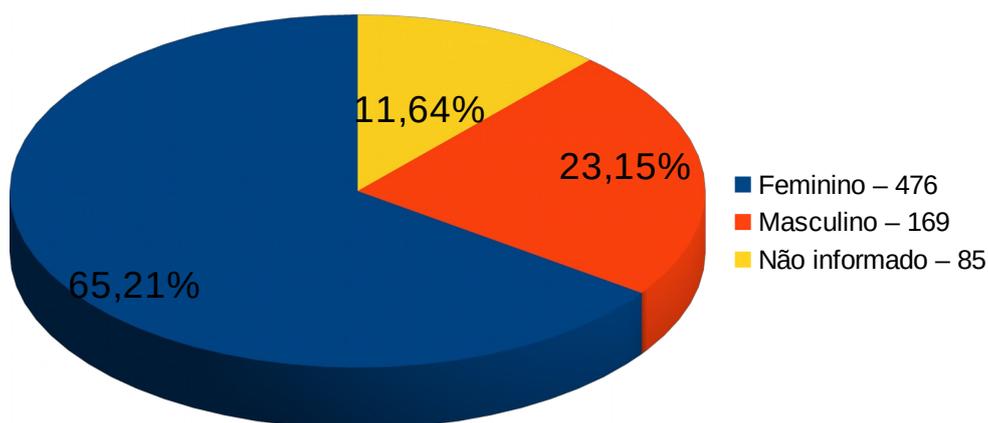
1.1 Cidadãos que se manifestaram por meio da ouvidoria HGCC

Em 2014 foram as mulheres que mais acessaram o nosso serviço, elas representaram (65%) sendo (23%) masculino e (12%) não informado, como mostra o gráfico -1-

A prevalência de usuários do sexo feminino na ouvidoria, vem sendo uma constante.

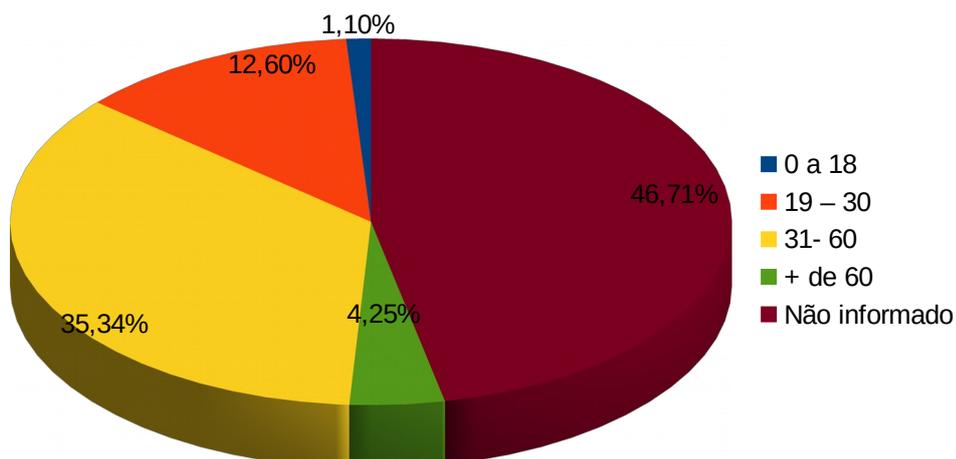
Nos anos de 2012 e 2013 as mulheres representaram (63%) e (68%).

Gráfico 1 - Sexo dos manifestantes na Ouvidoria HGCC - 2014



Quanto a faixa etária os usuários entre 31 e 60 anos continuam sendo os que mais procuram a ouvidoria

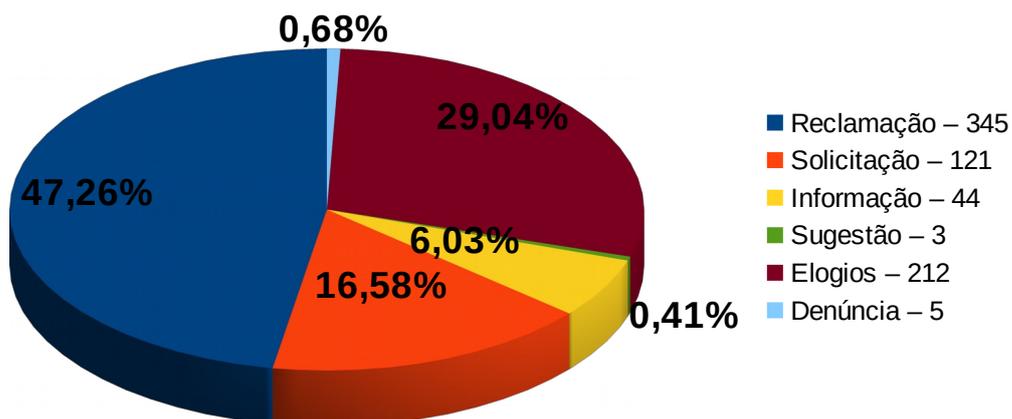
Gráfico 2 - Idade dos manifestantes na Ouvidoria HGCC - 2014



A síntese dos registros de 2014 indicam que as ouvidorias tem se mostrado importante espaço de democratização das informações na área da saúde.

As reclamações que apresentaram relatos de insatisfação em relação as ações e serviços de saúde representaram (47 %) do total. As solicitações que indicaram conteúdo de um requerimento representaram (17 %), as sugestões, informações e denúncia somaram (7 %). Já os elogios que expressam satisfação ou agradecimento por serviços prestados apresentaram o percentual de (29 %).

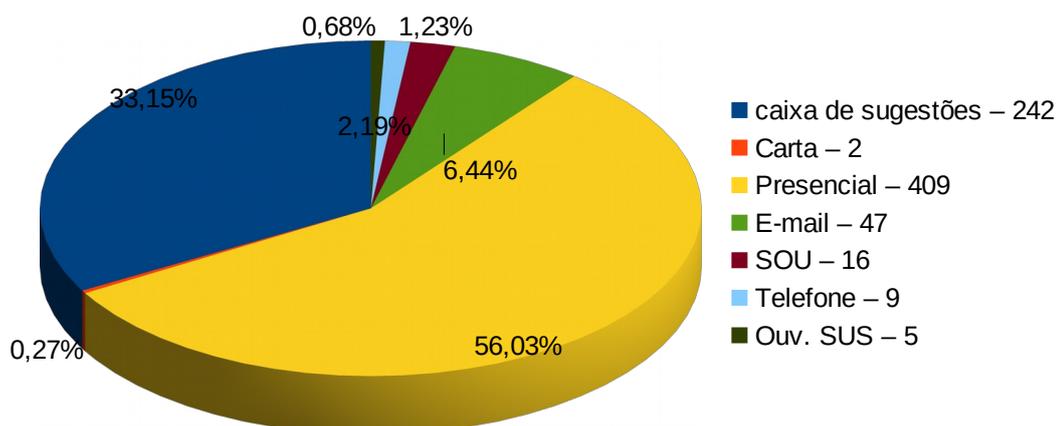
Gráfico 3 - Classificação das manifestações registradas no HGCC em 2014



Meios de entrada das manifestações registradas na Ouvidoria HGCC em 2014.

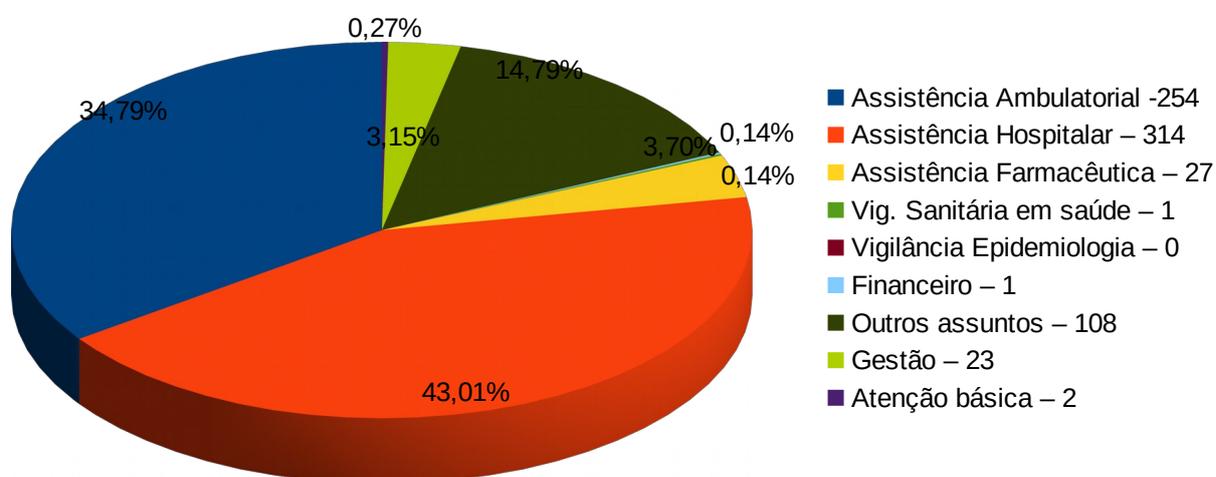
Conforme gráfico a seguir mostra que a opção pelo meio ou canal de registro foram feita prioritariamente por meio do atendimento presencial em seguida caixa de sugestões.

Gráfico 4 -



No que tange às áreas do Sistema Único de Saúde, podemos observar, no gráfico abaixo, que a maior parte das manifestações registradas em 2014, esteve vinculada à assistência hospitalar e ambulatorial representando (43 %) e (35 %) respectivamente.

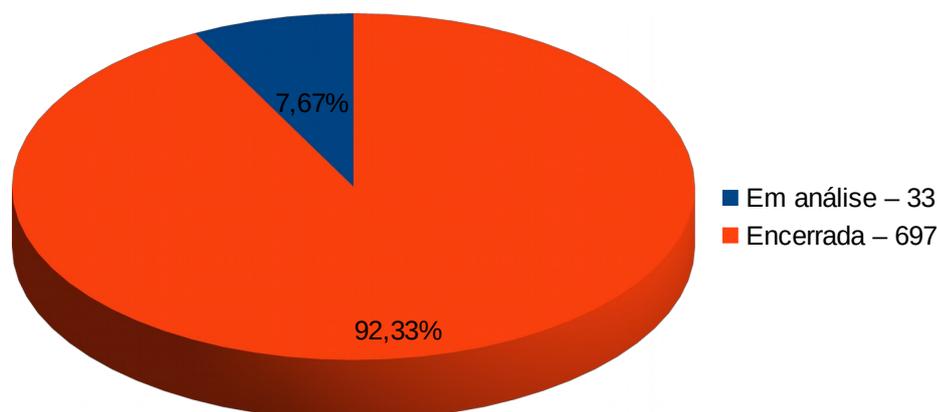
Gráfico 5 – Área do SUS relacionadas às manifestações registradas em 2014



Resposta aos cidadãos que se manifestam por meio da ouvidoria HGCC.

As manifestações registradas nas ouvidorias seguem um fluxo pré - estabelecido dentro da instituição até ser respondida ao cidadão. Para melhor monitorar este fluxo, estabelecemos etapas a serem acompanhadas. Denominamos essas etapas de status que, em última instância, definem a situação de manifestação dentro do fluxo acima mencionado. Assim, a manifestação pode estar “em análise”, “concluída/encerrada”, ou “reencaminhada”, conforme conceitos estabelecidos pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS.

Gráfico 6 - Status da demanda



Obs: As manifestações “em análise” são aquelas em fase de tratamento por parte do setor competente ou estão fora da esfera de resolutividade do hospital. Elas representam (8%) do total ou seja, das 730 manifestações registradas.

As manifestações “encerradas” até o dia 15/12/2014 foram (92 %) do total. São aquelas cuja análise e resposta emitidas pelo setor competente foi considerada satisfatória ao usuário com retorno ao cidadão.

Considerações finais

Os dados disponibilizados neste relatório nos ajudam a identificar o perfil dos nossos usuários. 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 (6 %) mostra também 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 ano em exercício, três categorias se destacaram, reclamações (47 %) elogios (29 %) e solicitação (17 %) somando (93 %) . Os (7 %) restantes são considerados sem relevância.

Tivemos uma queda nos registros de insatisfação relacionados ao agendamento (SAME), realização de exames complementares, relacionamento interpessoal e demora na realização de procedimentos prescrito e indicado para pacientes que estão internados. Acreditamos que tal queda está associado as caixas de sugestões que foram retiradas dos locais estratégicos . Este instrumento de informação não teve o acesso dos usuários, nos últimos 2 anos.

Em fim, o relatório busca democratizar as informações geradas pelos usuários como forma de ressaltar o olhar do cidadão sobre nossas atividades, possibilitando a incorporação dessa dimensão ao planejamento de nossas ações e serviços .

Agradecemos a todas as pessoas envolvidas nesse processo, em especial ao Dr. Eliezer Arrais, diretor geral, e Dr. Walter Correia, diretor médico, que confiaram e nos apoiaram, contribuindo efetivamente para o crescimento da Instituição, quanto a transparência das ações e conseqüentemente favorecendo maior credibilidade nas ações da ouvidoria e satisfação dos usuários.

Diretor Geral
Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho

Diretor Médico
José Walter Correia

Diretor Técnico
Luis Quinderé Ribeiro

Diretor Administrativo
Dr. Francisco William de Alencar Castro

Marília Souza Teixeira – Ouvidora
Maria dos Santos Nogueira - Apoio
Maria de Fátima Lima de Araújo - Apoio