



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO

DA OUVIDORIA DO HOSPITAL

GERAL DR. CÉSAR CALS DE

OLIVEIRA

Período: 01/01/2017 a 30/06/2017

AGOSTO/2017

Diretor Geral

Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho

Diretor Médico

Dr. Léo Pires Cortez

Diretor Técnico

Dr. Manoel Pedro Guedes Guimarães

Diretora Administrativo

Ouvidora

Marília Souza Teixeira

Apoio:

Maria de Fátima Lima de Araújo

SUMARIO:

Apresentação.....	04
Introdução.....	05
1-Perfil dos manifestantes da ouvidoria HGCC.O.....	06
1.1-Sexo dos manifestantes da ouvidoria HGCC.O.....	06
1.2-Idade dos manifestantes da ouvidoria HGCC.O.....	07
1.3-Caráter dos manifestantes da ouvidoria HGCCO.....	08
2.0-Meio de entrada das manifestações na ouvidoria HGCCO.....	09
2.1-Classificação das manifestações registradas na ouvidoria HGCCO..	10
2.2-Área do SUS	11
2.3-Status das manifestações x natureza das manifestações.....	12
3.0 Considerações Finais.....	13

APRESENTAÇÃO:

As ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) fazem parte de uma rede setorial, coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria, estão vinculadas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), regulamentada pelo Decreto N° 30.939 de 10 de Janeiro de 2012 e pelo Decreto N°30.474, de 29 de Março de 2011, além de integrarem o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculada ao Ministério da Saúde.

No Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira, a Ouvidoria foi implantada em 1998. O ouvidor representa os interesses da população junto a Instituição, atuando como mediador eficaz na busca de solução para os conflitos gerados, utiliza um atendimento permanente de ausculta dos usuários do SUS, propiciando a articulação entre os setores da unidade hospitalar, a aproximação da sociedade com à administração do HGCCO, estabelecendo um vínculo de gestão participativa no controle das ações e dos serviços de saúde ofertados.

Compete ao ouvidor, dentre outras funções, acolher os manifestantes por meio presencial, carta, telefone, e-mail, caixa de sugestões, Ouvidor SUS e Sistema de Ouvidoria-SOU, registrar as manifestações, encaminhá-las ao setor competente, acompanhar as providências adotadas e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as decisões em relação ao problema. Tais manifestações são produzidas em informações ao gestor através de relatório para subsidiá-lo quanto as ações a serem adotadas, objetivando melhoria da gestão e do Sistema Único de Saúde- SUS.

INTRODUÇÃO:

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria do Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira, no período de primeiro de Janeiro a trinta de Junho/2017.

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 tipificação das manifestações, para que a linguagem trabalhada por todas 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. A qualidade desse trabalho é monitorado e avaliado pelos indicadores definidos na Portaria N° 3240/2012.

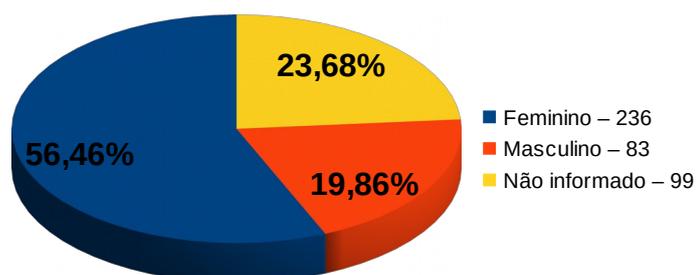
Os dados apresentados a seguir referem-se as 291 manifestações registradas na ouvidoria - HGCCO, esboçará o perfil médio dos usuários, a área do SUS onde ocorreu maior parte das manifestações, e análise dos dados.

1- PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HGCCO-2017

Gráfico 1 – Sexo dos manifestantes da ouvidoria HGCCO - 2017

Gráfico 1

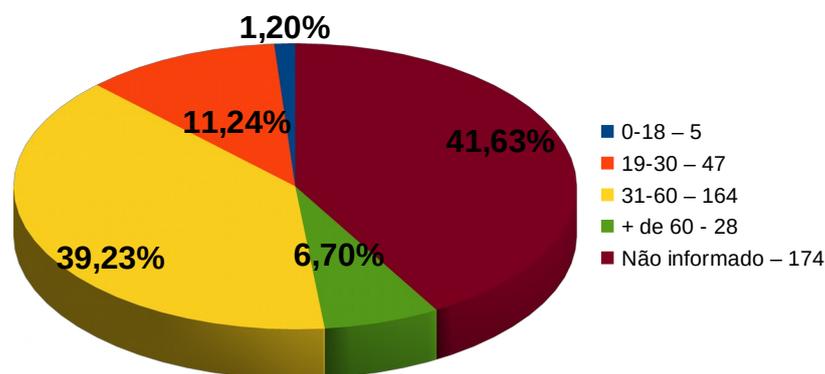
Sexo



Observa-se que os dados em relação ao sexo (72,51%), indicam que as mulheres são as que mais acessam os serviços da ouvidoria. Os (20,27%) representam os homens e (7,22%) os que não informaram o sexo.

1.2. Idade dos manifestantes da ouvidoria do HGCCO - 2017

Gráfico 2 -

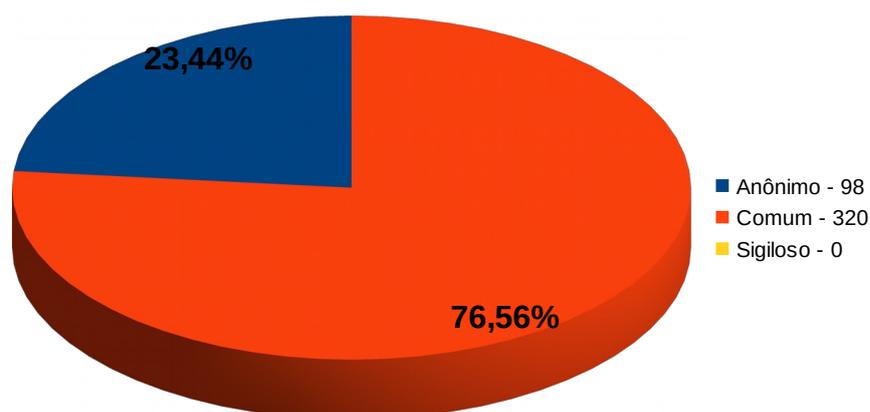


De acordo com o gráfico acima, observamos que os usuários que mais procuraram os serviços da ouvidoria deste Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira, foram os cidadãos que estão entre 31 - 60 anos de idade, obtendo-se um percentual de (53,61%) ficando em segundo lugar os usuários que estão na faixa entre 19-30 (21,31%). Os que não informaram suas idade (18,90%), + de 60 e 0 – 18 somam (6,18%).

OBS* Os dados referentes a “não informado”, são provenientes das caixas de sugestões, registro por telefone, através do Sistema de Ouvidoria – SOU, e-mail ou mesmo presencial, por opção do próprio usuário em um momento de stress, omitindo informações ao ser indagado.

1.3 Caráter dos manifestantes da ouvidoria – HGCCO - 2017

Gráfico 3 -



Aqui o manifestante pode optar por manter seus dados pessoais em sigilo ou em anonimato.

No registro sigiloso, os dados do manifestante ficarão resguardados pela Ouvidoria. No anônimo, os dados pessoais não são registrados.

A manifestação anônima poderá dificultar ou impossibilitar, o retorno da reposta ao cidadão, contudo esta modalidade de registro é importante por tornar possível o direito de expressão daqueles receosos de represália, diante das revelações apresentadas às ouvidorias.

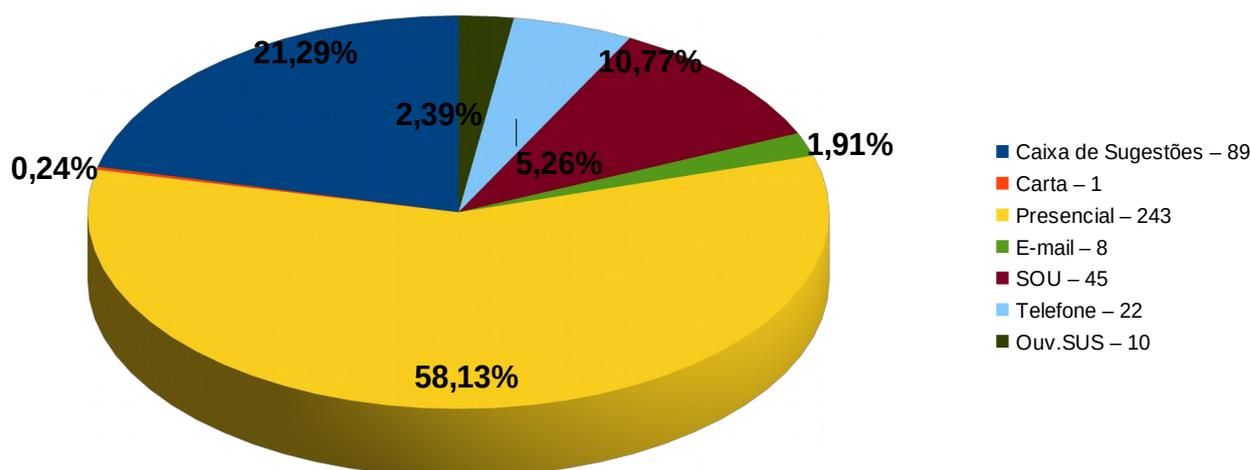
O gráfico acima indica que a maioria dos manifestantes optou por fazer o registro comum (92,78%) com a exposição aberta dos dados pessoais.

Obs: É lei e resolução do Supremo Federal, tratar as manifestações anônimas.

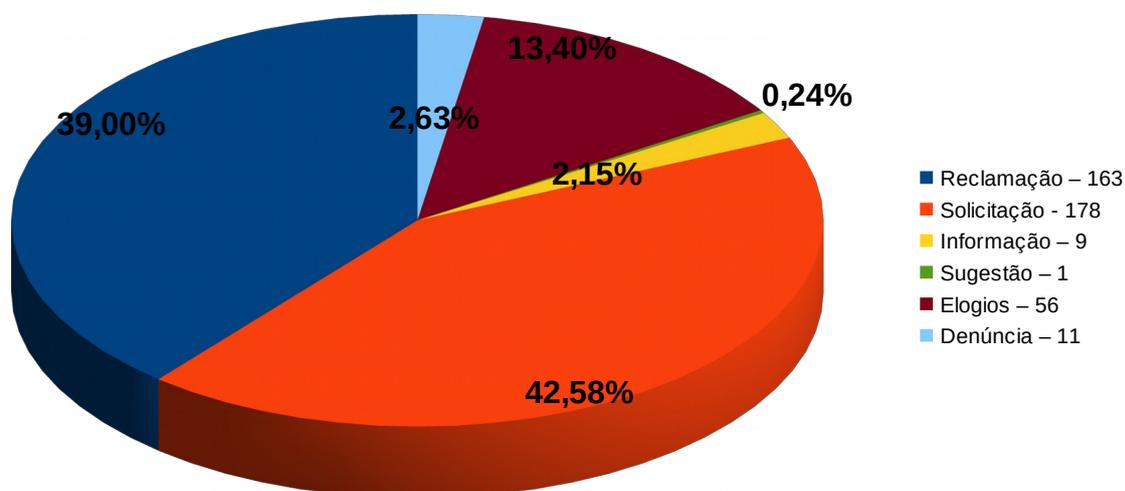
2.0 Meios de entrada das manifestações registradas na ouvidoria HGCCO

O gráfico a seguir apresenta os diferentes meios ou canais disponibilizados para o registro das manifestações pelos usuários. Podemos observar que a maioria dos manifestantes acessou os serviços da ouvidoria por meio presencial (58,76%), através do qual o manifestante pode falar diretamente com o ouvidor da instituição possibilitando soluções mais céleres para seus casos. As caixas de Sugestões, em segundo lugar (31,96%), o SOU foi utilizado (3,78%) dos manifestantes, enquanto os que preferiram o telefone, e-mail, Ouvidor- SUS e as cartas, somaram (5,50%) do total.

Gráfico 4



2 -1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA – HGCCO



A síntese dos registros nesse período, 01/01/17 a 30/06/2017, apresentaram relatos de insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, representando (34,36%) de reclamação (33,68%) de elogios, (28,52%) de solicitação, as informações, sugestões e denúncia somam (3,44%) do total.

- **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.

2.2 Área do SUS relacionada às manifestações registradas no período, 01/01 à 30/06/2017

Em relação a área do Sistema Único de Saúde , podemos observar no gráfico abaixo , que o índice maior das manifestações, em 01/01/2017 a 30/06/2017, esteve vinculada à assistência hospitalar (40,55%), outros assuntos (30,24%). Em seguida assistência ambulatorial,(23,37%) .

Gráfico 6

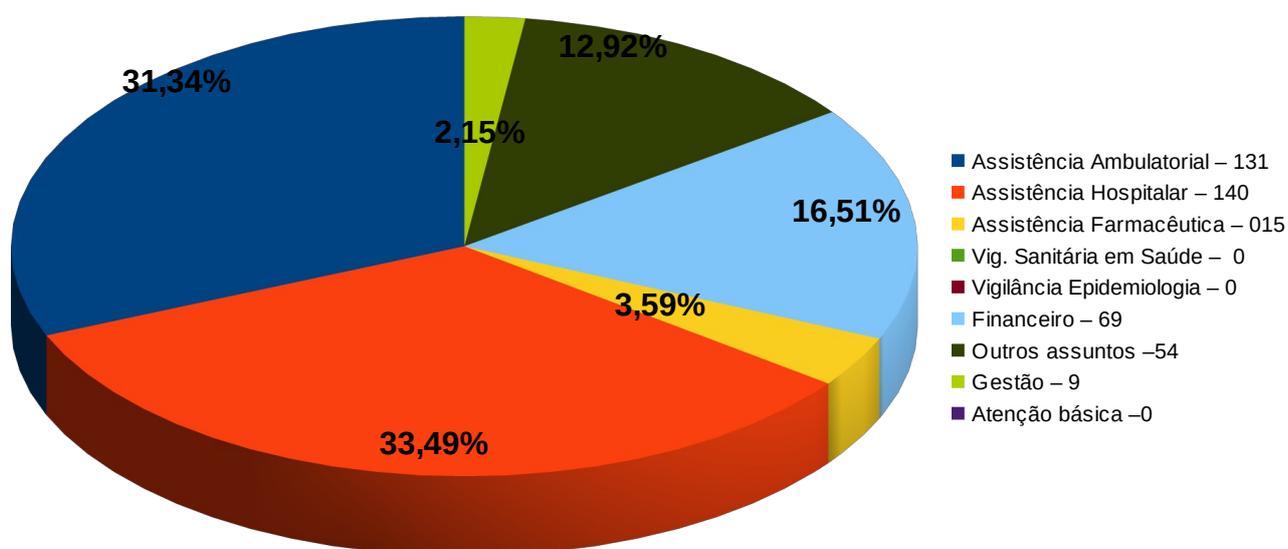
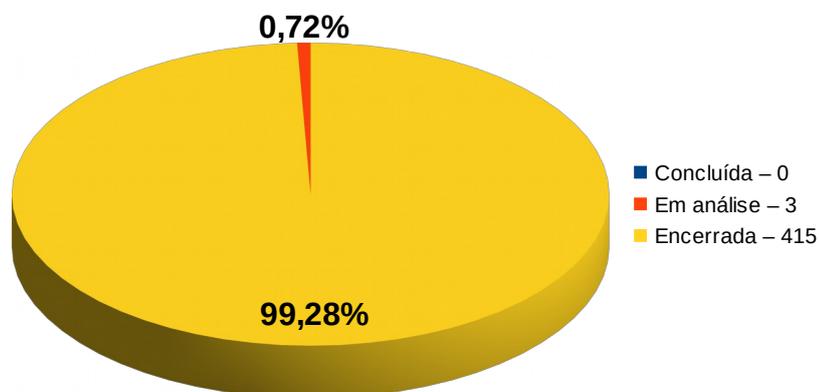


Gráfico 7



No gráfico acima observa-se que no período 1 de janeiro à 30 de Junho de 2017, obteve-se o total de (99,66%) de respostas dada aos cidadãos a cerca de suas manifestações.

Obs: A manifestação só é considerada encerrada mediante uma resposta de qualidade, em tempo hábil e satisfatória ao usuário.

A resposta satisfatória não é aquela que, necessariamente, atende ao pleito do cidadão, mas aquela que, de forma esclarecedora e completa analisa sucintamente o teor da manifestação à luz das normativas do SUS, apontando as providências adotadas pela gestão nos caso em que isso se fizer necessário.

3.0 Considerações Finais

Os dados disponibilizados neste relatório, nos ajudam a identificar o perfil de nossos usuários, os quais na sua maioria são mulheres (72,51 %), entre 31 e 60 anos de idade (53,61%) e que não apresentam receio em expressar-se nas ouvidorias, pois optam por manifestações comuns (92,78%) com a exposição aberta dos dados pessoais, mostrando-nos a importância das ouvidorias não só como canal para registro de reclamações, solicitações, denúncias e sugestões, mas também para demonstrar satisfação ou agradecimento. Dos 291 usuário que nos procuraram, o fizeram para elogiar (33,68%), nossas ações ou serviços.

Quanto as insatisfações apresentadas nos registros de 2017, percebe-se que a maior incidência dessas manifestações se concentram nas unidades hospitalares (40,55%), envolvendo principalmente a demora na fila de espera da unidade para o procedimento cirúrgico, ausência de insumo/material de consumo, desorganização e falha de comunicação entre os profissionais responsáveis pelo os pacientes, e outros assuntos (30,24%), não diretamente relacionado à assistência tipo, ambiência, manutenção, estacionamento, higiene/limpeza/rouparia, problemas com fluxo/normas/rotinas, uso de celular durante as atividades dentro das unidades.

Esses dados apontam a necessidade de maior investimento por parte dos dirigentes, de possíveis iniciativas que venham corrigir esses problemas. Ampliar ações relativas à Política Nacional de Humanização - Humaniza – SUS, organizar fluxo de chamada de pacientes para cirurgia, garantir maior agilidade e eficiência nos serviços, melhoria no sistema de manutenção preventiva, comunicação interna , de fluxo e de processos de trabalho nas unidades assistenciais .

Apesar das dificuldades e desafios desse primeiro semestre do ano em exercício, verificamos uma queda no registro de insatisfação em relação aos anos anteriores, dando espaço para os elogios, de acordo com os dados já apresentados.

Enfim, o relatório busca democratizar as informações geradas nas ouvidorias através das manifestações registradas pelos cidadãos/usuários como forma de ressaltar o olhar dos mesmos sobre as nossas atividades.

Agradecemos o apoio do Diretor Geral, Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho e a todos os envolvidos no processo de tratamento das manifestações, sem eles seria impossível agilizar resposta aos cidadãos, no menor espaço de

tempo, favorecendo maior credibilidade as ações da ouvidoria.