



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO

DA OUVIDORIA DO HOSPITAL

GERAL DR. CÉSAR CALS DE

OLIVEIRA

Período: 01/01/2019 a 31/12/2019

FORTALEZA, 28 JANEIRO DE 2020

Diretor Geral

Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho

Diretor Médico

Dr. Antônio de Pádua Almeida Carneiro

Diretor Técnico

Dr. Manoel Pedro Guedes Guimarães

Diretor Administrativo

Dr. Joel Miranda

Ouvidora

Marília Souza Teixeira

Apoio:

Maria de Fátima Lima de Araújo

SUMARIO:

Introdução	04
Apresentação.....	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

INTRODUÇÃO:

As ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, fazem parte de uma rede setorial, coordenada pela Ouvidoria Geral da SESA, vinculada a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, regulamentada pelo Decreto nº30.939 de 10 de Janeiro de 2012 e pelo Decreto nº30.474, de 29 de Março de 2011.

Como canal de mediação entre o poder público e o cidadão, as ouvidorias do SUS, como poderoso instrumento democrático, representam os interesse da população, é um espaço humanizado, institucionalizado e múltiplo e tem como instrumento normativo de regulamentação a Portaria Nº 3240, de 29 de Outubro de 2012. O ouvidor é responsável pela, ausculta da sociedade propiciando à articulação entre os setores da unidade hospitalar aproximando a sociedade com a administração do hospital, estabelecendo um vínculo de gestão participativa no controle das ações e dos serviços de saúde ofertados.

A participação crescente da população usuária do Sistema Único da Saúde no momento em que se manifesta com atitudes mais críticas e consciente, principalmente na busca de seus direitos à saúde vem contribuindo efetivamente para o crescimento institucional quanto a transparência das ações, melhoria dos serviços prestado à saúde e consequentemente favorecendo maior credibilidade nas ações da ouvidoria e satisfação do usuário.

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

APRESENTAÇÃO:

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria do Hospital Geral Dr. César Cals de Oliveira, no período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019.

“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 relatórios, 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 os nossos usuários.

A qualidade desse trabalho é monitorado e avaliado pelos indicadores definidos na Portaria N°3240/2012. O prazo máximo para a conclusão das manifestações deve ser de 15 dias corridos a contar da data do seu registro, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do ouvidor setorial.

Os dados apresentados a seguir referem-se as 772 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.

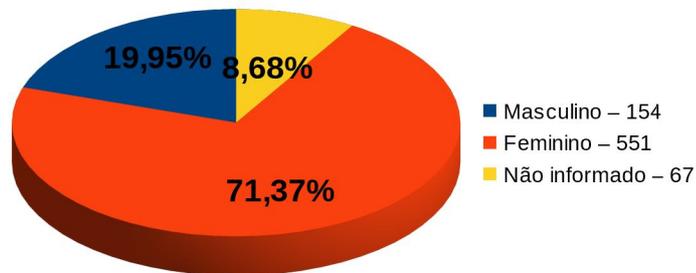
No ano anterior (1918) o número de manifestações registradas na Ouvidoria HGCCO, foi de 742 atendimento.

1- PERFIL DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA DO HGCCO-2019

– Sexo dos manifestantes da ouvidoria HGCCO - 2019

Gráfico 1

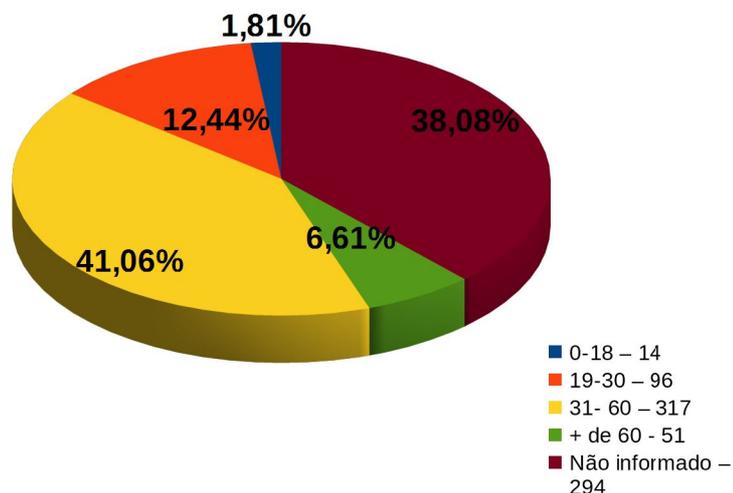
Sexo



Observa-se que os dados em relação ao sexo (71,37%), indicam que as mulheres são as que mais acessam nossos serviços. Os (19,95%) representam os homens e (8,68%) não informaram o sexo.

1.2. IDADE DOS MANIFESTANTES DA OUVIDORIA - HGCCO - 2019

Gráfico 2 -

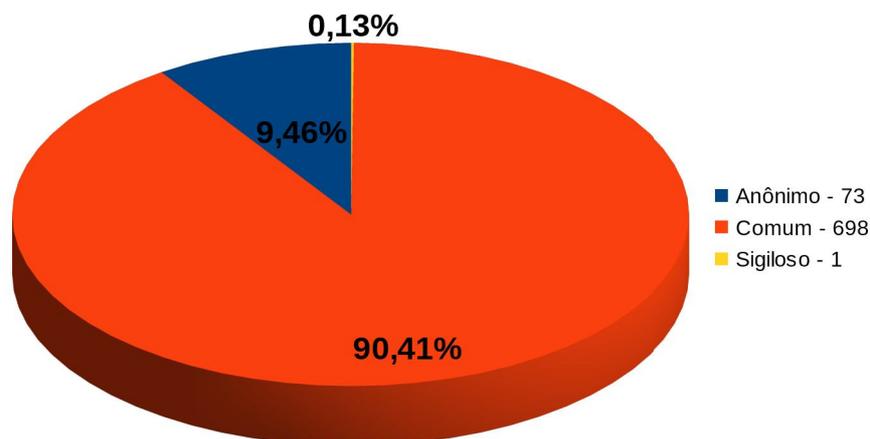


Quanto a faixa etária, os usuários entre 31-60 anos de idade continua sendo os que mais procuram a ouvidoria, obtendo um percentual de (41,06%) os não informados em segundo lugar (38,08%), com idade entre 19-30 (12,44%), os usuários com mais de 60 anos de idade e entre 0 – 18 representam (8,42%).

OBS: Os dados referentes a “não informado” , são provenientes das caixas de sugestões, registro por telefone, através do Ceara Transparente, 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 - 2019

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 resposta 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.

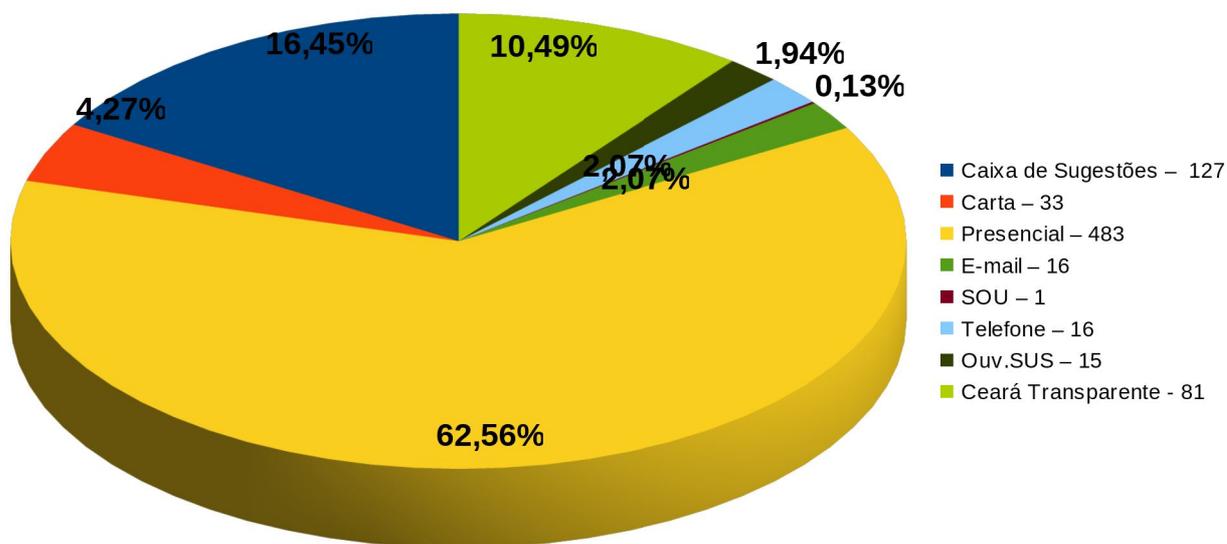
O gráfico acima indica que a maioria dos manifestantes optou por fazer o registro comum (90,41%) com a exposição aberta dos dados pessoais. Os (9,46%) preferiram o anonimato.

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

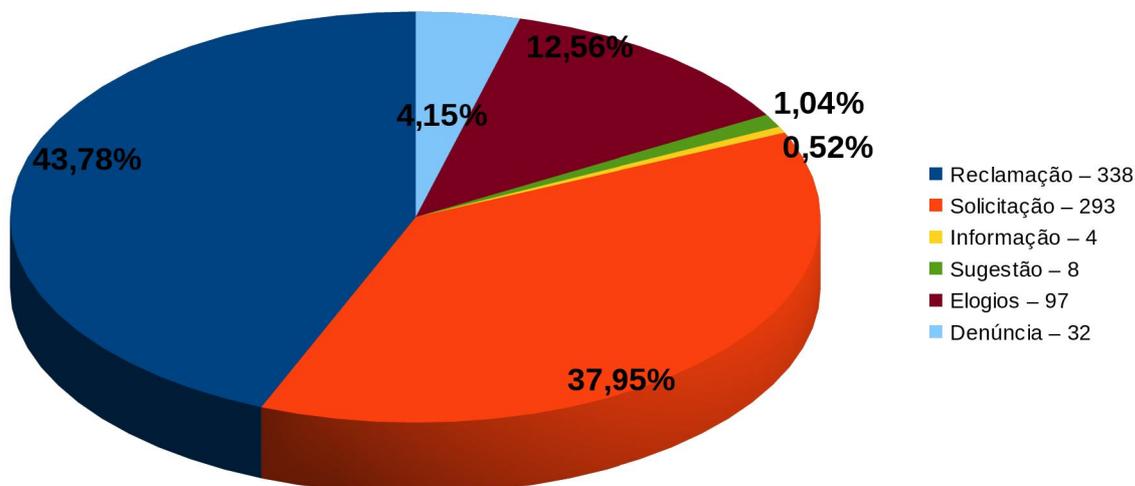
2.0 MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA- HGCCO

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 (62,56%), 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 (16,45%) o Ceara transparente foi utilizado (10,49%) dos manifestantes, enquanto a carta foi (4,27%) os que preferiram o telefone , e-mail, Ouvidor- SUS, SOU somaram (6,21%) do total.

Gráfico 4



2 -1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA – HGCCO - 2019



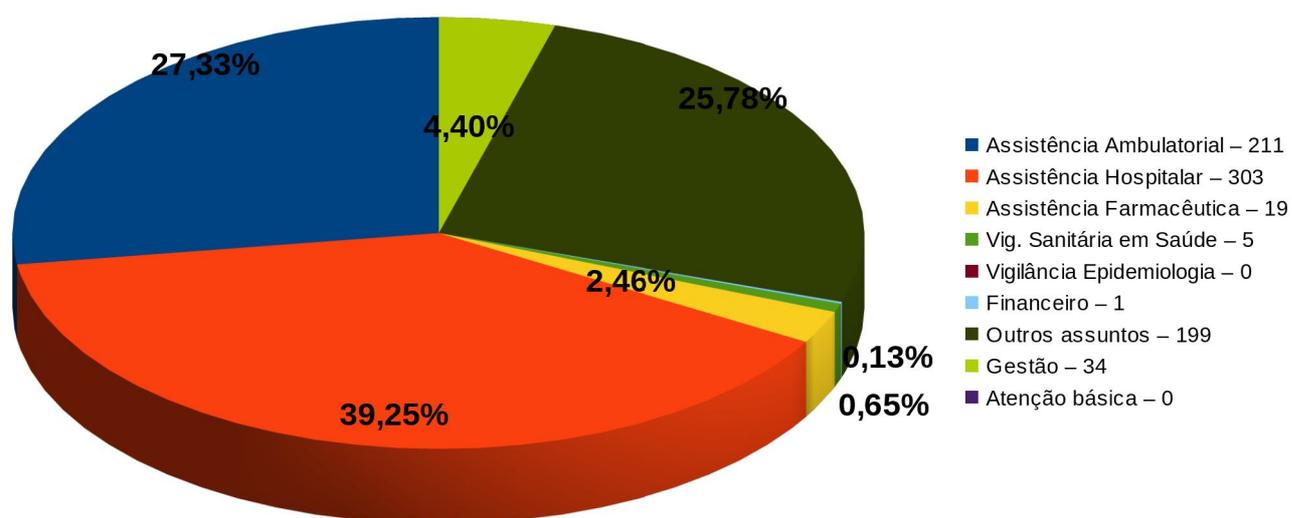
A síntese dos registros nesse período, 01/01/19 a 31/12/2019, apresentaram relatos de insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, representando (43,78%) de reclamações (37,95%) de solicitações, (12,56%) de elogios, as denúncia (4,15%) informações, sugestões somam (1,56%) do total.

- **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 31/12/2019

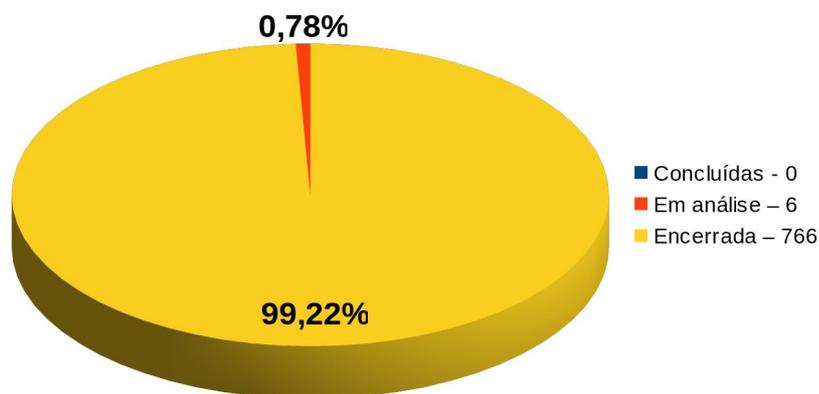
Em relação a área do Sistema Único de Saúde, podemos observar no gráfico abaixo, que o índice maior das manifestações, neste período esteve vinculada à assistência hospitalar (39,25%) em seguida (27,33%) assistência ambulatorial (25,78%) outros assuntos, (7,64%) restante são considerados sem relevância.

Gráfico 6



2.3 – STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.

Gráfico 7



No gráfico acima observa-se que no período 1 de Janeiro à 31 de Dezembro de 2019, obteve-se o total de (99,22%) de respostas dada aos cidadãos a cerca de suas manifestações. (0,78) estão em análise ou seja em fase de tratamento por parte do setor competente.

Obs: A manifestação só é considerada encerrada mediante uma resposta de qualidade, em tempo hábil e satisfatória, não necessariamente que atenda ao pleito do cidadão, mas que seja de forma esclarecedora concisa e objetiva direcionada ao usuário, evitando o uso de sigla, abreviações, estrangeirismo, pautadas na legislação do SUS e apontando as providências adotadas.

3.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Dentre as informações contidas neste relatório 3 das classificações registradas na ouvidoria foram consideradas relevantes no ano de 2019 e que motivaram a elaboração deste trabalho.

Dos 772 atendimentos, 43,78% são de reclamações, 37,95% de solicitações (comunicação verbal ou escrita) e 12,56% são de elogios demonstrando satisfação ou agradecimento pelas ações ou serviços prestados. Na primeira classificação, houve um aumento de 1,46% comparado a 2018, uma redução de 0,73% de solicitação e redução 1,13% de elogios.

As ouvidorias, que também atuam em uma perspectiva informativa produzindo e disseminando informações, em saúde transformam as manifestações dos usuários registrado na ouvidoria em informações aos gestores possibilitando o planejamento para tomada de decisão. A maior incidência dessas manifestações continuam sendo de assistência hospitalar e assistência ambulatorial e os que mais procuraram o nosso serviço foram os usuário do sexo feminino entre 31-60 anos de idade e de carácter comum, com exposição aberta dos dados pessoais.

Apesar do investimento dos dirigentes, atendendo com qualidade as demandas requeridas pela sociedade, corrigindo problemas, inovando os serviço, visando melhoria, muito dessas manifestações são recorrentes, além de outros novos problemas, o que é natural em uma unidade de saúde do porte do Hospital Geral Dr. César Cals.

- Demora na fila de espera da unidade para cirurgia.
- Falha de comunicação entre os profissionais responsáveis pelo paciente.
- Falha de comunicação com o usuário.
- Relacionamento do profissional e usuário.
- Problemas com agendamento e realização de exames complementares.
- Erros de procedimento .
- Longa espera por parte dos usuários chamados para procedimento (internamento e pequenas cirurgias).
- Problemas com rouparia.
- Pacientes ocupando leito por mais de quinze dias, aguardando exame de U.S para ser liberado sua alta.

Os dados disponibilizado, apontam a necessidade de iniciativas mais profunda e ações efetivas com monitoramento dos resultados.

Sugestões:

- Melhorar a comunicação com os usuários .
- Melhorar o acessos dos usuários, por telefone para informação sobre marcação de consulta.
- Ampliar o número de leitos.
- Disseminar os fluxos de informações normas e rotinas evitando a falha de comunicação com o cidadão usuário.
- Organizar o fluxo de chamada dos usuários que aguardam em fila de espera para cirurgias, garantindo junto ao profissional responsável a vaga do paciente.
- Melhorar a comunicação entre os setores no que diz respeito a exames solicitado, para pacientes internados.
- Garantir maior agilidade e eficiência nos serviços
- Otimizar o fluxo das respostas dentro do prazo, oriundas das manifestações registradas, na ouvidoria.
- Cobrar da Empresa Teclav cumprir com a entrega de roupas contemplando a necessidade do hospital.

- Realizações e inovações em 2018 à 2019

- Projeto Lean nas emergências.
- Criação do Núcleo Interno de Regulação (NIR)
- Organização nos setores NAC, Farmácia e outros.
- Serviço de Endoscopia do HGCC credenciado como Centro de Ensino e Treinamento (CET)

- Benefícios alcançados pela ouvidoria.

- As reclamações na ouvidoria por demora na fila de espera da unidade para cirurgia bariátrica foi de 0% em 2019.
- 0% de problemas no preenchimento das DO e DNV
- Reduzido as reclamações por desaparecimento de prontuários dos pacientes, atendidos no ambulatório.
- Usuários com exames agendado para profissionais que estão de férias ou para profissionais que não tem atendimento na data marcada, resolvido.
- Paciente vindo do interior com exame agendado para ECG quando o aparelho está com problema , resolvido.
- Usuários que não foram informados sobre a apresentação do comprovante de residência para realização do exame, resolvido.
- Usuários externos agendados para exames de TC, e RX no período em que os aparelhos estavam com problema. Resolvido
- Identificar entraves que dificultam o processo dos serviços, como pacientes

da UTI, com cirurgia agendada até por três vezes, resolvido.

- Contato com Empresas contratadas pela Instituição, quando solicitado por funcionários à ouvidoria.

- Atender chamado na emergência por questões casuais criado entre os pacientes que aguardam atendimento .

- Atender chamado na recepção.

- Buscar solução para exames de pacientes com indicação de alta aguardando uma U.S. por mais de quinze dias.

Em todas as situações acima relatados, a ouvidoria do Hospital Geral Dr. César Cals, tem se empenhado na busca de solução adequada para as dificuldades apresentadas pelos usuários no dia a dia, com suporte no diálogo, utilizando estratégias, negociando com profissionais e setores envolvidos, se articulando com outras unidades. Analisa as necessidades do usuário assumindo o caso, quando necessário, sem contrariar as normas, do hospital e com o objetivo único de contribuir para o crescimento da instituição e conseqüentemente a satisfação do usuário.

- Participação em eventos:

- Participação da Ouvidoria em oficinas visando melhoria nos processos de trabalho da Rede – Ouvidoria Geral – SESA.

- Participação em oficina sobre Gestão de Operacionalização da Carta de Serviço ao Cidadão – Escola de Gestão Pública do Ceará – EGPCE.

- Carga horária: 08:h/a

- Participação no curso de Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Ce. realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

- Prova 4 h/a.

- Carga horária 100 h/a

Nota final: 7,0

Obs: A retirada das caixas de sugestões dos locais visíveis, onde funciona o serviço de ambulatório e marcação de consultas continua sendo responsável pela redução significativa do registro das manifestações na ouvidoria deste HGCCO, impedindo o usuário manifestar-se através deste canal, impossibilitando a incorporação dessa dimensão ao planejamento das nossas ações e serviços.

Agradecemos o apoio do Diretor Geral – HGCCO, Dr. Antônio Eliezer Arrais Mota Filho, e a todos os envolvidos no processo de tratamento das manifestações, sem eles seria impossível agilizar resposta ao cidadão no menor espaço de tempo, favorecendo credibilidade as ações da ouvidoria. **14**

