

OUVIDORIA DO HCPA: 2006 A 2008 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

MOACIR ASSEIN ARUS; VERA MARIA BRUXEL; MÁRCIA DE CASTRO QUAGLIA; NÁDIA MARIA FRITZEN; EDUARDO MARTINS ALTAMIRANO; THAIS DA SILVA

O trabalho apresenta os resultados de uma Ouvidoria com quatro anos de experiência na área da saúde. O atendimento é feito a usuários internos e externos, através de contato presencial, por telefone, carta, fax ou e-mail. Vale ressaltar que quando o usuário vem em busca da Ouvidoria a arte da escuta é a prática utilizada. Busca-se o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações com a sociedade. A Ouvidoria está diretamente vinculada à Direção da Instituição. É uma importante ferramenta gerencial e atua como defensora dos direitos do usuário, representando-o nas diferentes instâncias da instituição. Estimula a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços de saúde. Recebe reclamações, denúncias, solicitações de orientação, sugestões e elogios. É um órgão estratégico. Constitui-se em poderoso instrumento para a contínua transformação institucional. Para efetivar a análise comparativa dos dados levantados no período 2006 a 2008. Os dados foram obtidos dos registros no Sistema de Gerenciamento de Informações Qualitor. O total de manifestações no período foi de 5819: 86,5% (5034) foram resolvidas. Deste total de manifestações 80% foram de usuários externos e 20% dos usuários internos. As manifestações predominantes são as reclamações (42,5%), seguindo-se as orientações (32,2%), elogios (13,5%) e sugestões (11,8%). Entre as reclamações identificamos problemas referentes consultas (agendamento e atrasos), cirurgias (cancelamento), exames (agendamento), ambiência, comunicação interpessoal e fornecimento de documentos. O encaminhamento das reclamações e sugestões gerou diversas melhorias algumas em implementação e outras já implementadas ao longo dos últimos 3 anos.