

Equipe Transfusional do HCPA. Também foram pesquisados artigos científicos para uma melhor abordagem do assunto. **CONCLUSÃO:** Com este estudo pretende-se mostrar para todos os profissionais, alunos e clientes da Instituição a importância de uma Equipe Transfusional dentro do Serviço de Hemoterapia. A constituição desta equipe profissional deve ser adequada às necessidades e complexidades de cada serviço, necessitando de profissionais capacitados para atuar na área.

FREQÜÊNCIA DE PARASIToses INTESTINAIS EM ESCOLARES DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE PORTO ALEGRE/RS.

DÉBORA DA LUZ BECKER; DANIELLE BERTODO; SILVIA PAVAN DA SILVA; MARILISE BRITTES ROTT.

Resumo: A frequência de parasitoses intestinais em nosso país é sabidamente elevada, assim como nos demais países em desenvolvimento. As infecções por parasitos estão diretamente relacionadas às condições sanitárias e aos hábitos de higiene, associadas frequentemente a quadros de diarreia e desnutrição, comprometendo o desenvolvimento físico, intelectual e social, principalmente das faixas etárias mais jovens da população. Este trabalho teve como objetivo estimular a adesão de escolares a um inquérito coproparasitológico a ser realizado em escolares da rede pública de Porto Alegre/RS. Para este fim foram realizadas oficinas educativas e posterior avaliação da participação dos alunos através do número de amostras coletadas. O trabalho foi desenvolvido com escolares das séries iniciais (5 a 10 anos de idade) de uma instituição pública. Foram realizadas oficinas educativas que incluíram jogos, vídeos, histórias, desenhos e um questionário sobre hábitos de higiene, com o intuito de estimular a participação das crianças, conscientizando-as sobre a importância do projeto realizado. De um total de 249 alunos, das turmas da manhã e da tarde, do pré à 4ª série, 94 colaboraram trazendo sua amostra, o que corresponde a 37,75%. A maior participação foi das turmas dos alunos mais jovens –entre 5 e 6 anos de idade– onde em algumas turmas tivemos a participação de praticamente 90% dos alunos. Durante o desenvolvimento das oficinas observou-se um grande interesse por parte da comunidade escolar em participar do projeto, entretanto, mesmo com todos os recursos utilizados a participação ainda não foi satisfatória. Pode-se concluir que somente a continuidade de trabalhos que auxiliem no esclarecimento e conscientização das comunidades pode contribuir para um aumento no percentual de participação.

O PAPEL DA OUVIDORIA DO HCPA COMO ESPAÇO DE ESCUTA INSTITUCIONAL

MARILEA RODEGHERI; MOACIR ASSEIN ARUS; EDUARDO MARTINS ALTAMIRANO; NÁDIA FRITZEN; SUELEN RASSIER

A Ouvidoria do HCPA iniciou suas atividades em março/2005, para suprir a inexistência de um local específico que recebesse as manifestações sobre os serviços prestados pela Instituição. População alvo: clientes internos (professores, funcionários, residentes e estudantes) e externos (pacientes, familiares, fornecedores, gestores de saúde e comunidade em geral). Atribuições: atender a comunidade, registrando suas manifestações, reclamações, sugestões e elogios; encaminhar e acompanhar as manifestações até a solução e garantir a implantação das mesmas; preservar a qualidade do serviço assistencial, a satisfação do cliente e os princípios éticos que norteiam o trabalho na área de saúde. As manifestações são recebidas através de entrevista pessoal, por telefone, fax, carta, correio eletrônico, home page. Objetivo: descrever a atuação da Ouvidoria nos dois últimos anos. Metodologia: relato de caso. Resultados: Em 2006, recebemos 2082 manifestações: 895 reclamações, 699 solicitações de orientações, 271 sugestões, 217 elogios, 80,6% dos clientes eram externos e 19,4% internos. Deste total, 1.678 (81%) das manifestações foram respondidas e 404 (19%) se encontravam em andamento. Em 2007, recebemos 1650 manifestações: 709 reclamações, 431 solicitações de orientações, 249 sugestões, 261 elogios. Do total das manifestações 1255 (76%) referem-se a público externo e 395 (24%) interno. Deste total, 1541 (93%) foram respondidas e 109 (7%) encontram-se em andamento. Entre as reclamações, identificamos problemas referentes a consultas, exames, procedimentos, cirurgias, alta hospitalar, relação profissional-paciente, documentação e instalações/equipamentos. O encaminhamento destas gerou melhorias, algumas em implementação e outras já implementadas. A avaliação do trabalho da Ouvidoria permite a identificação de problemas de ordem funcional e administrativa que estão propiciando a reavaliação de processos de trabalho da instituição com conseqüente satisfação do usuário.

MODELO PARA ESTIMAR RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS EM ODONTOLOGIA SOCIAL NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

MAURÍCIO ANTÔNIO BORTOLOTO DE OLIVEIRA;

A implantação do Sistema Único de Saúde teve como principal finalidade a universalização da prestação dos serviços de saúde no Brasil, incluindo posteriormente a saúde bucal. Inexiste, porém, um modelo específico que permita estimar os recursos humanos necessários para atendimento da demanda existente. O presente trabalho propõe um modelo prático sistemático, especificando o tempo de atendimento efetivo de cada paciente, consideradas as específicas necessidades da população, de acordo com a respectiva faixa etária. Pretende-se, com este modelo, permitir a identificação das necessidades da população para os serviços odontológicos, estimar o número e o tipo de profissionais necessários e prever o custo necessário para se conseguir