

OUVIDORIA: MAIS DO QUE UM CANAL DE COMUNICAÇÃO, UMA PARTICIPAÇÃO DIRETA DA POPULAÇÃO NA GESTÃO

Autora: Naiara Azanha Vicente

Introdução/Justificativa

Nossa Unidade presta atendimento de Urgência/Emergência, situada na região Noroeste de Campinas, atendendo a uma área de aproximadamente 200 mil habitantes. Trabalhamos em rede integrada de atenção a saúde, em todos os níveis: Centros de Saúde, Vigilância, Hospitais, SAMU, assistência social, educação, segurança, entre outras.

Seguindo os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos:

Artigo XIX, toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

E em respeito a este direito, utilizamos a Ouvidoria por meio do telefone gratuito 156, já existente no município, e uma urna lacrada na unidade de acesso apenas da Administração interna. Para avaliarmos a prestação deste serviço, utilizamos um formulário onde o usuário, familiar e comunidade podem expressar suas opiniões, de forma sigilosa e ética.

Objetivos/Propósitos

Nosso objetivo é propiciar ao paciente/usuário, familiares e comunidade um canal de comunicação sigiloso e ético, bem como promover a responsabilidade social melhorando a reciprocidade entre a instituição, usuários e comunidade.

Metodologia

Utilizamos um formulário único onde o declarante pode expressar sua opinião, sendo Elogios, Sugestões e/ou Reclamações, podendo se identificar ou não. Estes formulários são depositados em urna lacrada, alocada na recepção, de acesso apenas pela Administração.

Aos usuários que se identificam e solicitam retorno, cabe ao Gestor ou Serviço Social dar o parecer de quais ações foram cabíveis.

As informações contidas são primeiramente avaliadas pelo Gestor e posteriormente repassadas ao Serviço Social para tabulação e emissão de relatório quantitativo e qualitativo, com gráficos, este de uso em reuniões de equipe mensal para discussão de melhorias, adequações ou exposição dos elogios.

Temos disponibilizado em cartazes o telefone gratuito 156, já existente no município para captação e direcionamento das opiniões dos demandantes.

Produtos

Desde a inauguração da unidade, este canal de comunicação foi implantado e vem propiciando à gestão, meios de melhorar o serviço prestado, tanto no capital humano quanto material e estrutura física.

Aprendizado com a vivência

Em quase dois anos de prestação de serviço a comunidade, obtivemos 133 expressões em 2008 e 179 em 2009, das quais 47% das sugestões foram atendidas como: telefone público, televisão na recepção e pediatria, vaga de estacionamento para deficientes, caixas de ficha nas portas dos consultórios e classificação, entre outros; as demais permanecem em avaliação de prioridade ou foram respondidas como não pertinentes ao serviço proposto pela unidade, como atendimento de Ginecologista e outras especialidades.

Quanto aos Elogios, são expostos em mural interno para conhecimento dos funcionários e divulgação ao atendimento prestado com excelência.

As Reclamações são as principais fontes de discussão em reuniões de equipe, nos diversos setores, o que nos permite rever posturas, protocolos e procedimentos pessoal e material oferecidos durante todo o tratamento do usuário.

Ainda possuímos a barreira do silêncio de muitos usuários, familiares e comunidade em declarar por escrito suas opiniões, o que acarreta em um número relativo em relação à quantidade de atendimento realizado pela unidade.

Considerações finais

Mais do que prestar atendimento temos o compromisso social com a população, garantindo o direito a expressão e a participação efetiva na construção, manutenção física e humana desta unidade, propiciando a responsabilidade social como direito e dever do cidadão.

Referência Bibliográfica

Site acessado em 24 de Fevereiro de 2010

<<http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>>

