

RELATÓRIO DEZEMBRO – 2018

OUVIDORIA DA SAÚDE - CMS SESAU

**MANIFESTAÇÕES**

Em dezembro de 2018 houve 1460 registros, novembro de 2018 obteve 1971 corresponde a uma diminuição de 21,14%, a média mensal é de 1832 registros.

Este resultado é possível por ações de divulgação da Ouvidoria da Saúde, otimização do trabalho interno, ampliação do horário de atendimento (telefone: 07:00 as 22:00 e presencial: 07:00 as 17:00), parcerias externas e ainda implantação de sistema de informação na Ouvidoria da Saúde.

O cidadão informado reúne maiores condições para o exercício da cidadania. O conhecimento dos direitos e deveres, seus e do estado, é o primeiro passo para promover uma reflexão sobre a necessidade de ampliação do conceito de saúde, permitindo a busca pela qualidade de vida.

No mês de dezembro foram realizados 1460 registros, destes 36% não foi necessário registro de demanda e encaminhamento ao setor responsável para resposta, ou seja, as dúvidas ou solicitações foram sanadas no ato do atendimento.

**Sistema Ouvidor SUS**

O sistema Ouvidor SUS, regulamentado pela Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, é um Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS).

O sistema permite o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos. Possibilita ainda a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas.

**Sistema de Disseminação de Informação**

Sistema elaborado pela Ouvidoria da Saúde de Campo Grande/MS e desenvolvido por sua equipe técnica.

O sistema permite a disseminação de informações. É um serviço personalizado que disponibiliza o cidadão informações sobre o Sistema Único de Saúde.

Possibilita o registro das informações repassadas ao cidadão no ato do atendimento.

O sistema de informação da Ouvidoria da Saúde está em funcionamento desde 05/09/2017.

A Motivação nos permite apurar a necessidade imediata do manifestante ao entrar em contato com a Ouvidoria da Saúde - SESAU.

**Informação** - Comunicação verbal ou escrita na qual o (a) cidadão (ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde (Sistema de Informação). Com um total de 527 registros (Crescimento de 35,13% em relação ao mesmo mês do ano anterior).

**Solicitação** -Comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde. Com um total de 492 registros (Crescimento de 21,18 % em relação ao mesmo mês do ano anterior).

**Reclamação** -Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde ou servidor, sem conteúdo de requerimento.com total de 244 (Crescimento de 05,17% em relação ao mesmo mês do ano anterior).

**Denúncia** -Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada. Com um total de 163 registros (Diminuição de 17,26% em relação ao mesmo mês do ano anterior).

**Elogio** - Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde. Com um total de 32 registros (Mantendo o mesmo quantitativo se comparado ao mesmo mês do ano anterior).

**Sugestão** -Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde. Com um total de 02 (dois) registro (O mesmo mês do ano anterior foi registrado uma (01) demanda).

A implantação do Sistema de Disseminação de Informação exerceu grande impacto na motivação dos manifestantes, que se vê na quantidade de demanda de informações 527 responsável por 36,10% do total de registros.

A solicitação é responsável por 33,70% do total de registro. Em sua maioria solicitações por consultas especializada.

**Processo**

**DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

Assunto: Disseminação de Informação

É um serviço personalizado que disponibiliza o cidadão informações sobre o Sistema Único de Saúde.

Sistema de informação da Ouvidoria da Saúde, em funcionamento desde 05/09/2017, possibilita o registro das informações repassadas a cidadão no ato do atendimento.

**ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

Assunto: Assistência à Saúde

Compreende as demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar).

**GESTÃO**

Assunto: Gestão

Situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo, que por meio da habilitação de gestão assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do Sistema de Saúde.

**VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

Assunto: Vigilância Sanitária

Situações que envolvam registro e qualidade de produtos da saúde (estabelecimento de comercio de alimentos, medicamentos, cosméticos, saneantes, agrotóxicos, aparelhos, equipamentos, etc.); qualidade de estabelecimentos de saúde públicos e particulares, casos referentes à saúde ocorridos no município.