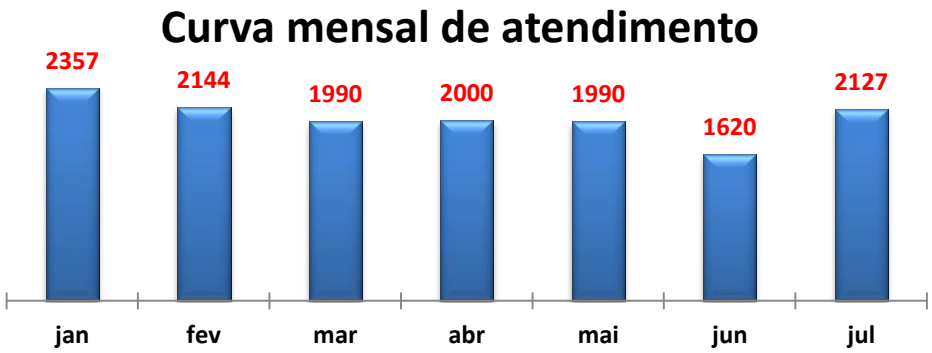
Ouvidoria - SESAU

Espaço de cidadania
e controle social

RELATÓRIO JULHO – 2019

OUVIDORIA DA SAÚDE - CMS
SESAU

MANIFESTAÇÕES

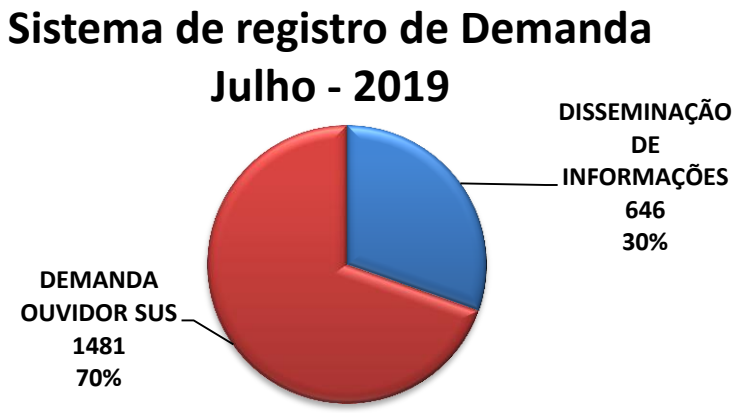


FONTE: Sistema OuvidorSUS, Sisitema de informação da Ouvidoria da Saúde

Em julho de 2019 houve 2127 registros, julho de 2018 obteve 1972 corresponde a um aumento de 7,86%.

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.



FONTE: Sistema OuvidorSUS, Sistema de informação da Ouvidoria da Saúde

No mês de julho foram realizados 2127 registros, destes 30% 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.

No mês de junho foram realizados 1620 registros, destes 26% 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

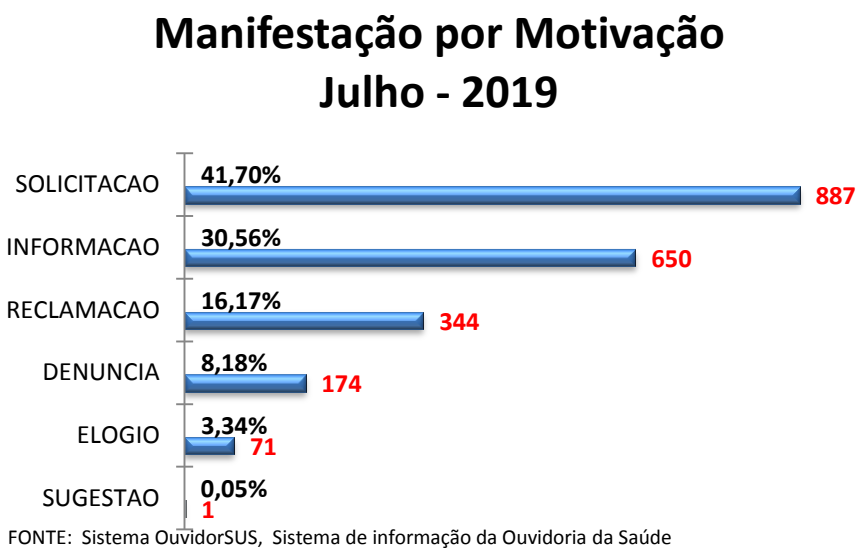
Sistema elaborado pela Ouvidoria da Saúde de Campo Grande/MS e desenvolvido por sua equipe técnica.

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.



FONTE: Sistema OuvidorSUS, Sistema de informação da Ouvidoria da Saúde

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 887 registros (Crescimento de 23,54 % em relação ao mesmo mês do ano anterior).

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 650 registros (Crescimento de 28,44% 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 344 (Diminuição de 14,21% 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 174 registros (Diminuição de 49,42% em relação ao mesmo mês do ano anterior).

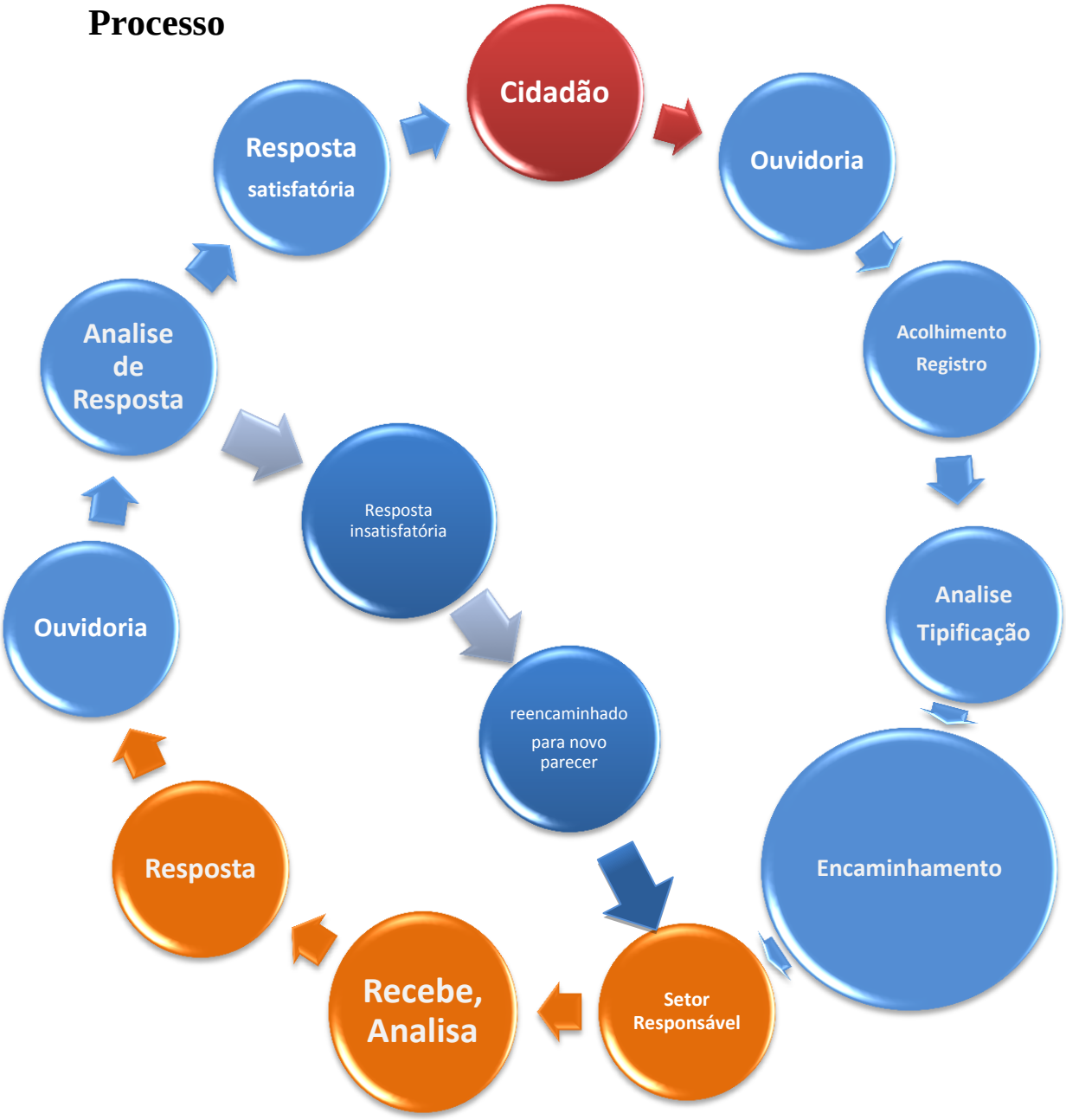
Elogio - Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde. Com um total de 41 registros (Crescimento de 01,43% em relação ao mesmo mês do ano anterior).

Sugestão - Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde. Com um total de 01 (um) registro (O mesmo mês do ano anterior foi registrado 03 (três) demanda nesta categoria).

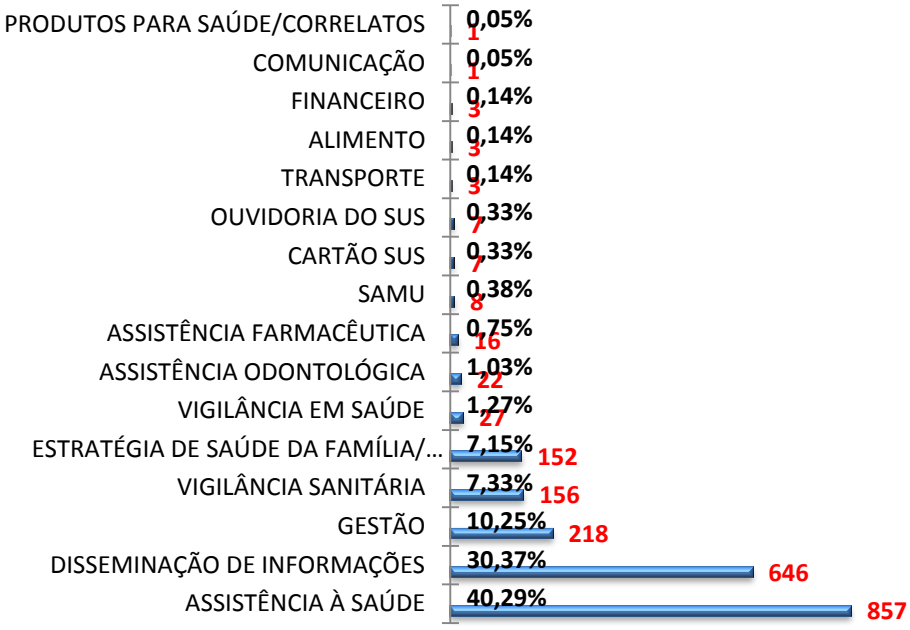
A implantação do Sistema de Disseminação de Informação exerceu grande impacto na motivação dos manifestantes, que se vê na quantidade de demanda de informações 650 responsável por 30,56% do total de registros.

A solicitação é responsável por 41,70% do total de registro. Em sua maioria solicitações por consultas especializada, que será melhor explicada em tópico a seguir.

Processo


Cidadão
Ouvidoria
Acolhimento
Registro
Analise
Tipificação
Encaminhamento
Setor
Responsável
Recebe,
Analisa
Resposta
reencaminhado
para novo
parecer
Resposta
insatisfatória
Analise
de
Resposta
Ouvidoria
Resposta
satisfatória

Manifestação por assunto
Julho - 2019



FONTE: Sistema OuvidorSUS, Sistema de informacão da Ouvidoria da Saúde

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).

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.

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.

ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS

Assunto: Estratégia de Saúde da Família/Programa de Agentes Comunitários de Saúde – ESF/PACS

A estratégia de Saúde da Família é um projeto da atenção básica o qual opera com equipes multiprofissionais em unidades básicas de saúde. Esta categorização compreende as questões relacionadas à estratégia de Saúde da Família. Embora em algumas localidades essas ações tenham outras denominações, como no caso de Campo Grande/MS que é Unidade de Saúde da Família - UBSF , para efeitos de tipificação, é utilizado apenas a denominação dada pelo Ministério da Saúde.

VIGILÂNCIA EM SAÚDE

Assunto: Vigilância em Saúde

Situações que se refiram à proteção e à promoção da saúde da população e dos determinantes do processo de doença. Abrange tópicos relacionados à vigilância epidemiológica, doenças de notificação compulsória e vacinação.