

POSTER – BANNER

- 1) Acolhimento;
- 6) Defesa dos direitos dos usuários

OUVIDORIA E SUA CAIXINHA DE HISTÓRIAS: UMA EXPERIÊNCIA NA CONSTRUÇÃO DE UM ESPAÇO HUMANIZADO

ANA PAULA MARTINS LIMA

Hospital Municipal de Barueri Dr. Francisco Moran – SPDM – Unifesp

Introdução:

"... no ser humano existe uma anatomia literal e uma anatomia poética. Uma é feita de ossos, dentes e carnes. A outra é feita de energia, memória e fé, (...) ambas são igualmente verdadeiras".
Elizabeth Gilbert

De acordo com o Ministério da Saúde a Ouvidoria é um canal de articulação entre o cidadão no exercício do seu papel no controle social e a gestão pública de saúde. O objetivo é a melhoria da qualidade dos serviços e para isso são disponibilizados canais de comunicação, nos quais o ouvidor representa a Instituição mediante as solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões dos usuários.

Há nove meses o setor de atendimento ao usuário foi implantado no Hospital Municipal de Barueri Dr. Francisco Moran (100% SUS), e foram constituídos por intervenções acolhedoras que procuraram re-significar as histórias vividas no contexto hospitalar. Apresentou o compromisso de ser mais do que um setor de resolução de problemas de práticas imediatistas, circunscritos por ações impessoais.

É função do ouvidor estar atento aos modos como são operados as manifestações dos usuários, agindo de forma inclusiva e democrática, de forma que as queixas pontuais estejam integradas ao processo de vida, cuja finalidade principal é construção de relações de confiança. A maneira como o usuário afeta e é afetado pelo ouvidor é substancialmente o material de trabalho de ambos, mediante a idéia de que o atendimento passa a ser um *encontro*, uma invenção que desloca as formas de protagonização frente ao Sistema único de Saúde.

As caixinhas de opinião foram espalhadas por toda instalação do Hospital, as contribuições dos usuários são recolhidas diariamente e respondidas uma a uma. Enquanto que os formulários-padrão de reclamação, sugestão e elogio, outro veículo disponibilizado pela Ouvidoria do Hospital, são preenchidos nos atendimentos pessoais. Estes são aproveitados como exercícios da produção escrita e oral, lidos em voz alta em conjunto com o Ouvidor. O que e como eu estou manifestando? Os desdobramentos de ambas as perguntas são instrumentos de reflexão e também pontos de partida. Tarefa extra da Ouvidoria Humanizada, pois instrumentalizar o usuário com novas formas de manifestação reforçam a importância do mesmo na co-construção do sistema de saúde.

Além da manutenção deste trabalho, outras medidas estão sendo ventiladas. a implantação de um programa de criação histórias vivenciadas no hospital, registradas pelos próprios usuários, a fim dar elasticidade às experiências através da produção escrita. A produção de textos funcionará como um embarque nos territórios existenciais para a construção da realidade rumo à autonomia e a valorização diversidade que nos habita.

Objetivo:

Humanizar as relações estabelecidas entre os Usuários e os colaboradores pautadas nas diretrizes no SUS através de práticas acolhedoras, artísticas e cartográficas em busca da promoção de saúde, autonomia e cidadania.

Metodologia:

Acolhimento: focar o sujeito nas suas reais necessidades; ser um estado de abertura para o conjunto de relações, impressões e afetações provocadas pelo contexto hospitalar; combater o funcionamento de uma lógica produtora de mais adoecimento; diluir a impessoalidade dos atendimentos prestados.

Cartografias: Promover um novo modo de funcionamento. É fundamentalmente estratégia da formação do desejo no campo social. Modelo que propõem desconstruir, intervir e implicar o usuário nas solicitações; onde atender uma reclamação é reinventar um fluxo de funcionamento hospitalar.

Intervenção processual: acompanhamento continuado e sustentável de cada atendimento; ser catalisador de processos autônomos.

Produção de textos e leitura: produzir textos juntamente com os usuários, dando corpo às suas manifestação de melhoria do SUS; as produções escritas e orais tornam-se uma experiência de capacitação e aprendizagem, de troca, de supervisão, de investigação e conceitualização da própria experiência. Um lugar de recuperação e invenção de sentidos.

Resultados:

O acolhimento enquanto ferramenta tecnológica de intervenção promoveu a apropriação do espaço da Ouvidoria. As queixas tornaram-se mais sensíveis e alinhadas às reais dificuldades da instituição na medida em que os usuários puderam estar cientes dos esforços realizados pela gestão em oferecer um serviço de qualidade. Foram fornecidas informações fidedignas sobre as filas de espera, critérios para encaixes, realizados diversos esforços para dinamizar os encaminhamentos para a rede do município. E assim, pode ser observado que a postura agressiva, passiva e de descrédito no sistema único de saúde apresentadas pelos usuários puderam ser diluídas a partir da construção de vínculos de confiança.

As intervenções focadas na noção de processo contribuíram para ampliar o olhar do usuário para as múltiplas faces de suas reclamações. Fizeram parte dos atendimentos abordar as angústias frente ao processo de adoecimento, agendar reuniões para esclarecimentos técnicos com a equipe multiprofissional e oferecer sigilo e proteção às denúncias.

As produções escritas e orais fortaleceram de forma construtiva o formato das manifestações do usuário no campo social. Textos mais claros garantiram resoluções mais assertivas. Tornaram os usuários mais engajados na apropriação dos problemas do espaço público.

Faz-se necessário a implantação de outras medidas que contribuam para a formação do usuário diante do processo de melhoria contínua dos serviços oferecidos. As ações devem ser de caráter educativo, e neste sentido, o programa de criação estórias terá como objetivo instrumentalizar o usuário com recursos escritos e orais acreditando na ouvidoria como um espaço público de criação, educação e cultura. Uma vez que o contato com a produção de estórias é ocasião para experiências de problematização, um modo de dar voz à diversidade rumo à construção coletiva.