

SERVIÇO DE OUVIDORIA EM UM HOSPITAL PÚBLICO PSIQUIÁTRICO DE TERESINA-PI: ESTIMULANDO O EXERCÍCIO DA CIDADANIA

AUTORES:

Márcia Astrês Fernandes¹ Trabalhadora do Serviço de Enfermagem do Hospital Areolino de Abreu, Francisca Maria Soares² Trabalhadora do Serviço Social e Ouvidoria do Hospital Areolino de Abreu, Rosana Rodrigues Leal³ Trabalhadora do Serviço de Terapia Ocupacional do Hospital Areolino de Abreu

FILIAÇÕES

HOSPITAL AREOLINO DE ABREU (Serviço Especializado em Psiquiatria) Rua Joe Soares Ferry, 2420 Bairro Primavera Teresina - PI CEP: 64.002 -520 e-mail: m.astres@bol.com.br

RESUMO:

A Ouvidoria do Hospital Areolino de Abreu - HAA foi instituída em 2006, motivada por um novo modelo de administração, para dar voz aos usuários dos serviços e seus familiares. Através da Ouvidoria tem sido possível melhorar a qualidade na prestação dos serviços oferecidos em todos os Setores da instituição, além de atuar como agente permanente da defesa dos direitos do cidadão, sempre dentro da ética e da cidadania; garantindo uma escuta atenta, autônoma, imparcial e com sigilo; bem como receber e apurar junto ao setor reclamado as críticas e denúncias; analisando também as manifestações e promovendo as ações corretivas internas; acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o cidadão informado; analisar o atendimento oferecido pelo HAA através do olhar do usuário/cidadão/familiares, entre outras providências. Os resultados podem ser vistos a partir de anotações e relatórios trimestrais, pesquisas de satisfação dos usuários e familiares, reuniões com os representantes dos setores. Estes instrumentos têm permitido uma análise realística sobre a efetivação dos objetivos propostos pelo Serviço de Ouvidoria do HAA. Concluímos que o dispositivo supramencionado tem contribuído de forma significativa para a elevação da qualidade da assistência prestada a população usuária dessa Unidade de Saúde.

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA: A Ouvidoria é um canal articulador entre o usuário, os servidores da saúde e o Gestor da Unidade, que garante à população o exercício pleno da cidadania. Através da Ouvidoria a população se manifesta sobre todo e qualquer assunto de interesse direto e/ou indireto ligado aos serviços prestados e o órgão gestor responde, informa, esclarece e encaminha soluções. A Ouvidoria do Hospital Areolino de Abreu (HAA) foi instituída em 2006, motivada por um novo modelo de administração, para dar voz aos usuários dos serviços e seus familiares e aos trabalhadores em saúde desta unidade. Todo cidadão pode solicitar informações, fazer reclamações, denúncias, elogios e colaborar com sugestões para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos. Ao refletir sobre os impactos esperados com a criação da Ouvidoria esperava-se também implementar propostas contidas na lei da Reforma Psiquiátrica Brasileira. A Ouvidoria do HAA reconhece os direitos fundamentais do cidadão com transtorno mental, bem como de seus familiares e servidores, e objetiva elevar o índice de satisfação dos seus usuários, através da transformação da administração pública num referencial de excelência, onde as ações são marcadas pela competência, efetividade, dinamismo e modernidade, assim como fazer valer as sugestões, apurar as denúncias e reclamações também dos servidores. Dessa forma, o propósito desse dispositivo é ouvir o usuário para buscar constantemente junto ao gestor e servidores as medidas que aperfeiçoem e elevem sempre a qualidade dos serviços prestados e o exercício pleno de cidadania de todos envolvidos no processo saúde-doença.

METODOLOGIA: A Ouvidoria funciona com recolhimento direto de informações através da Caixa de Sugestões, através de atendimento direto ao usuário, numa sala específica com Assistente Social e acadêmica da área e ainda com realização periódica, de duas vezes ao ano, do nível de satisfação dos usuários dos serviços. O ouvidor aplica o questionário de satisfação do usuário diretamente com o mesmo, orientando-o quanto às dúvidas e solicita essa participação voluntária de usuários e familiares nos setores de Urgência/Emergência, Ambulatório e Unidades de Internação. Em relação ao servidor, o que ocorre é uma busca espontânea pelo serviço para encaminhamentos de sugestões, elogios e/ou denúncias de prejuízo nos direitos do trabalhador.

RESULTADOS E DISCUSSÃO: Através da Ouvidoria tem sido possível melhorar a qualidade na prestação dos serviços oferecidos em todos os setores da instituição, além de atuar como agente permanente da defesa dos direitos do cidadão, seja ele usuário, seja trabalhador da saúde, sempre dentro da ética e da cidadania; garantindo uma escuta atenta, autônoma, imparcial e com sigilo; bem como receber e apurar junto ao setor reclamado as críticas e denúncias; analisando também as manifestações e promovendo as ações corretivas internas; acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o cidadão informado; analisar o atendimento oferecido pelo HAA através do olhar do usuário/familiar/trabalhador, entre outras providências. Os resultados podem ser vistos a partir de anotações e relatórios trimestrais, pesquisas de satisfação com usuários e familiares e reuniões regulares com os representantes dos setores.

CONCLUSÃO: Estes instrumentos de busca regular de informações sobre a qualidade de atendimento dos serviços e a abertura de um espaço físico específico de escuta têm permitido uma análise realística sobre a efetivação dos objetivos propostos pela instituição, no sentido de elencar esforços para concretizar a Política Nacional de Humanização - PNH expressa na Ouvidoria do HAA. Concluímos que o exercício do dispositivo “Ouvidoria”, da PNH, tem contribuído de forma significativa para: elevar a qualidade da assistência prestada à população usuária dessa Unidade de Saúde; refletir e analisar as demandas de situações-problemas dos servidores e; buscar novas práticas de fazer saúde no atendimento aos portadores de transtornos mentais em Teresina-PI, para que de fato o exercício da cidadania alcance a todos.