

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - SAU DO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO ARAGUAIA

REJANE GOETTEN. INSTITUTO DE SAÚDE SANTA MARIA – IDESMA – regigoetten@hotmail.com

A Ouvidoria, em qualquer instituição, além de ser um espaço que garante ao usuário seu direito de manifestar-se é um instrumento de gestão quando possibilita aos colaboradores e gestores rever fluxos, processos e comportamentos que estão intimamente ligados ao processo de trabalho. A Ouvidoria do Hospital Regional Público do Araguaia nasceu de uma exigência existente no contrato de gestão firmado entre o Governo do Estado do Pará e o Instituto de Saúde Santa Maria, Organização Social de Saúde que administra o hospital, bem como do compromisso da direção com os preceitos da PNH – Política Nacional de Humanização. Tem como objetivo estabelecer um canal de comunicação entre direção, usuários e funcionários a fim de identificar e buscar soluções para as manifestações apresentadas com vistas a melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pelo hospital à população. O serviço foi implantado em agosto de 2007. É um espaço que o usuário possui para apresentar suas manifestações, que podem ser elogios, críticas, reclamações e/ou sugestões. Além da sala específica para acolher ao usuário possuímos urnas dispostas em pontos estratégicos do hospital onde o mesmo pode depositar suas manifestações. As demandas passam pela avaliação do ouvidor que a partir de fluxo pré estabelecido encaminha a mesma para os setores envolvidos, que tem prazo de 48 horas para encaminhar sua resposta ao Serviço, de forma clara e objetiva. Com esta em mãos o Ouvidor entra em contato com o usuário a fim de informá-lo dos encaminhamentos e resolução. Os resultados alcançados foram a satisfação do usuário com o serviço, a garantia dos direitos do usuário, o aprimoramento dos serviços oferecidos pelo hospital e a postura reflexiva dos colaboradores quanto ao processo de trabalho. Concluímos que a instalação da Ouvidoria no Hospital Regional Público do Araguaia é mais um dos dispositivos da PNH existentes no serviço que favorecem a gestão participativa e a garantia dos direitos dos usuários, sendo um mecanismo de feedback valioso para a gerência do serviço e dos processos de trabalho.