SPDM – Associação Paulista para Desenvolvimento da Medicina

Congresso Internacional
de Qualidade em Serviços
e Sistemas de Saúde

GVSAÚDE
Centro de Estudos
em Planejamento e
Gestão de Saúde

CAMILA DIAS PEREIRA; PRISCILA TOLEDO VIDAL LOPES

A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE REVISÃO DOS PROCESSOS DE ENFERMAGEM

Eixo temático: Gestão em Saúde

INTRODUÇÃO: A ouvidoria do SUS é o setor responsável por receber manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados nos equipamentos de saúde com a premissa ser um canal democrático com estímulo à participação social. Os colaboradores de enfermagem representam o maior quantitativo de recursos humanos na instituição e, desta forma, espera-se proporcionalidade nas queixas recebidas, porém o número preocupava a gestão por sua incidência.

OBJETIVO: Analisar as ouvidorias relacionadas a equipe de enfermagem feitas através do Ouvidor SUS para entender os principais motivos e ações necessárias para redução desta demanda.

METODOLOGIA: O projeto, realizado com as Unidades Básicas de Saúde (UBS) da Rede Assistencial de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, foi idealizado pela Diretoria e Coordenação de Enfermagem para análise casuística das queixas. A análise das ouvidorias foi realizada no período de maio à outubro/2018.

RESULTADOS: As ouvidorias recebidas foram divididas em subgrupos. Dos principais motivos encontrados, o mau atendimento com o cliente destaca-se com 74%, elucidando a necessidade de ações voltadas ao relacionamento profissional-paciente. Nas ouvidorias em que houve identificação do profissional, foi realizado feedback abordando a principal fragilidade relacionada a queixa, nas demais foram realizadas sensibilizações da equipe sobre a temática envolvida.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: A constante análise e conduta das ouvidorias recebidas é fundamental para que a melhoria dos processos seja priorizada por toda equipe. A experiência do cliente consiste no direcionamento das ações em saúde garantindo a qualidade e segurança da assistência prestada e a satisfação dos usuários dos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS: BRASIL. Ministério da Saúde. Portal da Saúde. Disponível em: <http://portalms.saude.gov.br/saude-de-a-z/ouvidoria-do-sus>.