



HOSPITAL
SÃO JOSÉ
DE DOENÇAS
INFECCIOSAS



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

RELATÓRIO DESCRITIVO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021

OUVIDORIA HOSPITAL SÃO JOSÉ DE DOENÇAS INFECCIOSAS

Secretário da Saúde

Marcos Antônio Gadelha Maia

Ouvidora Geral da SESA/CE

Márcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Diretor do Hospital São José de Doenças Infecciosas

Francisco Edson Buhamra Abreu.

Diretora Clínica

Christianne Fernandes Valente Takeda

Diretor Técnico

Lauro Vieira Perdigão Neto

Diretor Administrativo Financeiro

Luiz Otávio Sobreira Rocha Filho

Ouvidora do Hospital São José de Doenças Infecciosas

Maria de Fátima Félix Maia

Apoio Técnico:

Adriana dos Santos Martins – Assistente Social

Aglay Vânia de Lima – Técnica de Enfermagem

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO _____	04
PERFIL DOS MANIFESTANTES DO HOSPITAL SÃO JOSÉ _____	06
DADOS DAS MANIFESTAÇÕES _____	09
BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA _____	12
COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA _____	12
BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA _____	13
SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO _____	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	14

INTRODUÇÃO

A Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde – SUS sob administração da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, faz parte da Rede Setorial coordenada pela Ouvidoria Geral da SESA, vinculada a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, regulamentada pelos Decretos nº30.939 de 10 de Janeiro de 2012 e nº30.474, de 29 de Março de 2011, e ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO). Reconhecendo o setor de Ouvidoria como um canal de mediação entre o poder público e o cidadão, a Ouvidoria do Hospital São José tornou-se instrumento de uma gestão participativa voltada para a melhoria da qualidade do atendimento e da eficácia das ações desenvolvidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS; compreendendo que sua missão consiste em promover um espaço de mediação entre o usuário cidadão e o HSJ, visa contribuir para excelência do serviço prestado à população demandante se conformando como um espaço de promoção da humanização na saúde pública.

Esta Ouvidoria recebe manifestações por atendimento presencial, comandas depositadas nas 05 (cinco) urnas dispostas no HSJ e ainda manifestações provenientes dos canais digitais Ceará Transparente, Ouvidor SUS e Web-mail. Manifestações estas que ao chegar na Ouvidoria do HSJ são classificadas e devidamente encaminhadas para providências cabíveis.

Considera-se que o Ouvidor não é crítico de plantão, mas sim um agente permanente de defesa da cidadania, e para tanto, deve-se municiar de conhecimentos multidisciplinares, para poder enfrentar o complexo desafio de representar o cidadão dentro de uma instituição.

O Hospital São José de Doenças Infecciosas, criado pela Lei Estadual Nº 9.387, de 31 de julho de 1970, vinculado à Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, se constitui numa Unidade de Atenção em nível Terciário, referência Estadual em Doenças Infecciosas, com sede no Município de Fortaleza, à Rua Nestor Barbosa, 315 – Parquelândia. O atendimento da Emergência do HSJ funciona 24hs continuamente, atendendo usuários com encaminhamento; pacientes em tratamento continuado nos ambulatorios do HSJ, tais como: HIV/AIDS, leishmânia, micoses profundas, neurosífilis e outras patologias que necessitem de terapia antimicrobiana ambulatorial; e adultos vítimas com suspeita de abuso sexual e outras pessoas expostas a Material Biológico por meio Ocupacional e Não Ocupacional. Os pacientes encaminhados de outras cidades são

atendidos com encaminhamento da Central Estadual de Regulação, autorização on-line e com relatório completo do paciente. A partir da regulação com equipe qualificada, a emergência busca assegurar equidade e acessibilidade e garantir atendimento resolutivo, a fim de estabilizar ou minimizar o impacto dos agravos à saúde. Atualmente, diante da grande demanda de pacientes que existe no Hospital São José, não está sendo possível admitir novos pacientes em seu ambulatório de HIV/AIDS, sendo estes pacientes reencaminhados para a rede a instituições com vagas disponíveis.

O HSJ tem como missão prestar assistência qualificada e humanizada em doenças infecciosas, sendo uma instituição de ensino e pesquisa; com os seguintes valores organizacionais: humanização, democracia na gestão, excelência na gestão, ética, equidade no atendimento, responsabilidade socioambiental, pontualidade, compromisso com o ensino, transparência na gestão.

Mensalmente foram internados em média 275 pacientes, distribuídos em 100 leitos de enfermaria, 08 leitos de unidade de terapia intensiva e 20 leitos na tenda de COVID-19 que recebeu pacientes infectados pelo no *Novo Corona Virus* até junho 2021.

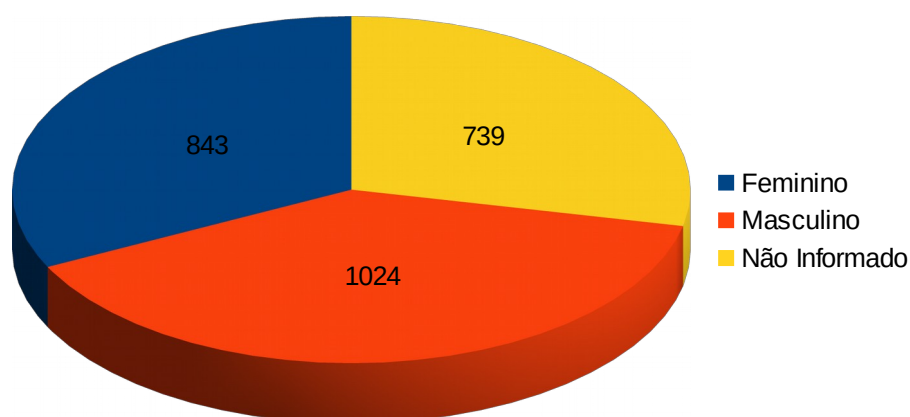
Este relatório tem o objetivo de apresentar o resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Hospital São José de Doenças Infecciosas no período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021.

PERFIL DOS MANIFESTANTES DO HOSPITAL SÃO JOSÉ

A participação do usuário cidadão em suas manifestações por meio da Ouvidoria possibilita a melhoria e a implementação em nossos serviços; favorecendo condições para melhorar a atuação no cotidiano da Instituição. A transparência das ações e a qualidade dos serviços favoreceram maior confiança e satisfação do usuário.

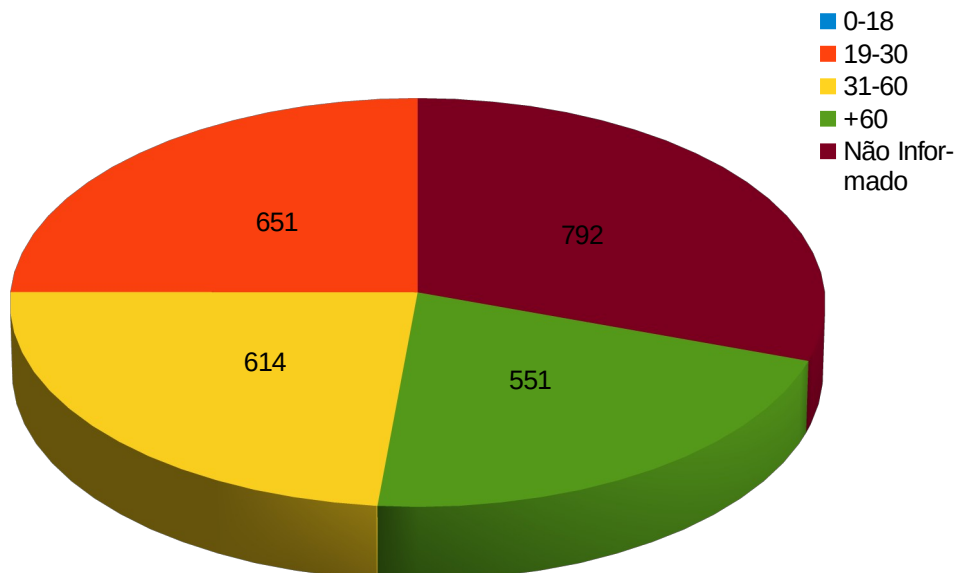
De acordo com registros da Ouvidoria do Hospital São José, durante todo o ano de 2021, os dados revelam que das 2.606 manifestações, 843 (32,3%) foram realizadas por usuárias do sexo feminino; 1.024 (39,3%) foram do sexo masculino e 739 (28,4%) os Não Informados.

Sexo	Quantitativo	%
Feminino	843	32,3
Masculino	1.024	39,3
Não Informado	739	28,4
Total	2.606	100



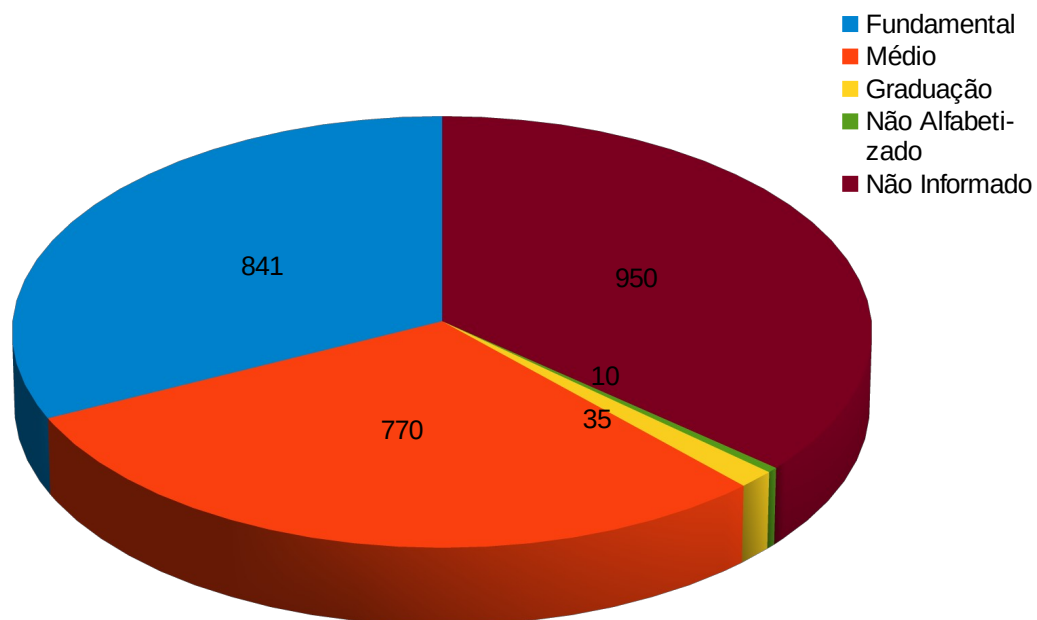
Constatamos que dos dados informados a faixa etária mais representativa está entre os com idade de 19-30a com 651 (25%).

Faixa etária	Quantitativo	%
0-18a	00	00
19-30a	651	25
31-60a	614	23,6
+60a	551	21,1
Não Informado	792	30,3
Total	2.606	100



Verificamos que quanto ao Grau de Escolaridade informados o maior percentual corresponde ao nível Fundamental, com 841 (32,2%).

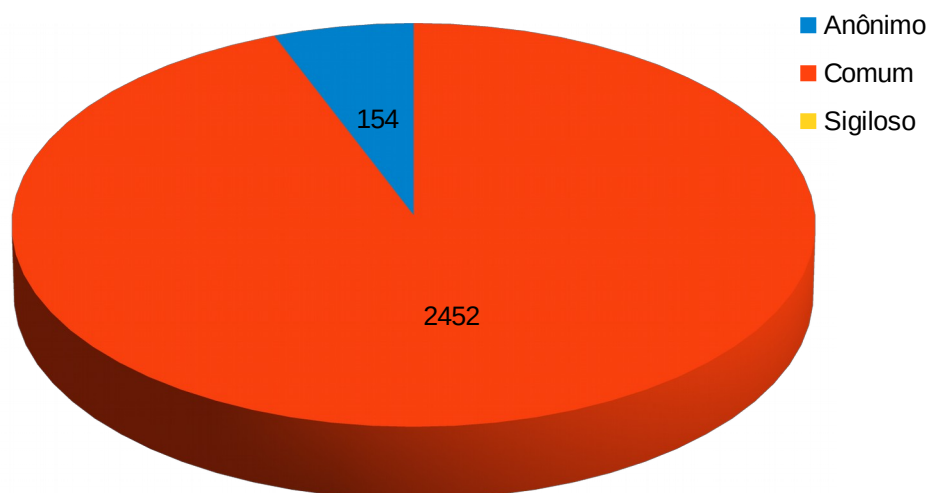
Grau de Instrução	Quantitativo	%
Fundamental	841	32,2
Médio	770	29,6
Graduação	35	1,3
Não Alfabetizado	10	0,4
Não Informado	950	36,5
Total	2606	100



DADOS DAS MANIFESTAÇÕES

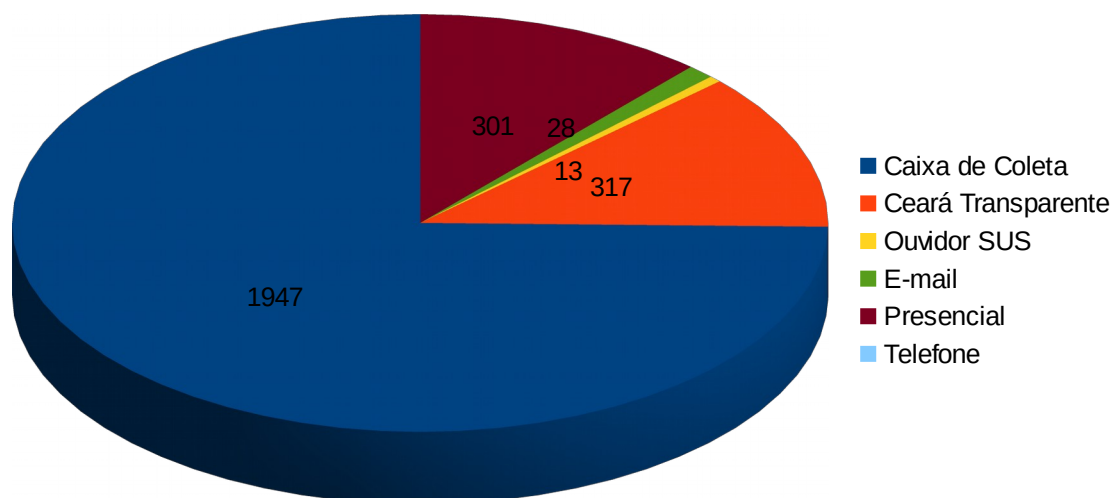
Verificamos que acerca do caráter das manifestações o maior percentual é o comum com 2.452 (94%).

Caráter	Quantitativo	%
Anônimo	154	6
Comum	2.452	94
Sigiloso	00	00
Total	2.606	100



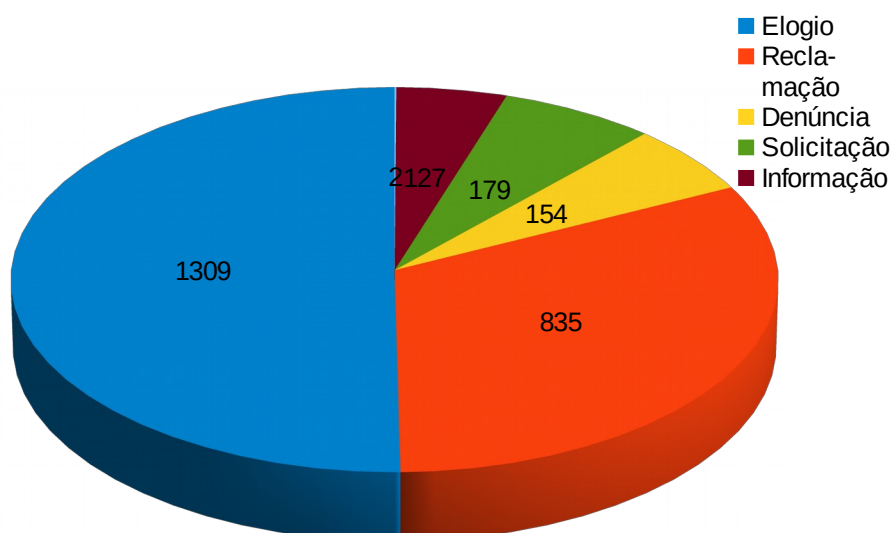
Contamos com 06 urnas de coleta espalhadas em lugares estratégicos do Hospital São José, os resultados apresentados na tabela e gráfico abaixo em um total das caixas de coleta de 1.947 é justificado pela distribuição das caixas de sugestões em toda a unidade.

MEIO DE ENTRADA							
ATENDIMENTOS	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Caixa de coleta	1.241	695	11	00	00	00	1.947
Ceará Transparente	61	126	123	06	00	01	317
Ouvidor SUS	00	06	07	00	00	00	13
E-mail	07	08	13	00	00	00	28
Presencial	00	00	00	173	127	01	301
Telefone	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	1.309	835	154	179	127	02	2606



A Ouvidoria tem persistido em uma cultura de Elogios no Hospital São José, tendo como objetivo maior a satisfação bilateral onde contempla usuário e servidor.

Natureza Demanda	Quantidade	%
Elogio	1.309	50,2
Reclamação	835	32
Denúncia	154	6
Solicitação	179	6,9
Informação	127	4,8
Sugestão	02	0,1
Total	2.606	100



As demandas são apresentadas na tabela num percentual de 100% encerradas, justificamos que este percentual de 100% encerrado é proveniente do entendimento que a Ouvidoria tem sobre as demandas que são resolvidas à nível da Instituição e as que não dependem das decisões Institucionais que são encaminhadas a outras instâncias para providências ou mudanças.

STATUS DA DEMANDA								
	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
ENCERRADA	1.309	835	154	179	127	02	2.606	100
CONCLUÍDA	00	00	00	00	00	00	00	00
EM ANÁLISE	00	00	00	00	00	00	00	00
REENCAMINHADA	00	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	1.309	835	154	179	127	02	2.606	100

BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA DO HSJ

Compreendendo a Ouvidoria como um espaço que vem consolidando a participação democrática e o processo de humanização das instituições, é imprescindível considerar que a Ouvidoria do HSJ é um dispositivo que diante de seus esforços e trabalho vem conquistando credibilidade e despertando confiança nos usuários.

As conquistas da ouvidoria se expressam tanto no prosseguimento de seus fluxos institucionais como em avanço de melhoramento físico; ressaltamos inclusive que atualmente a Ouvidoria do HSJ segue funcionando em novo espaço desde outubro/2021, dispondo assim de uma sala mais ampla tendo ambiente mais confortável e salubre para atender o usuário. Conta-se ainda com mais uma Assistente Social, além da Ouvidora, atuando como apoio técnico no setor.

COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Ao logo de 2021, esta Ouvidoria participou de eventos realizados pela rede de Ouvidorias, como: a V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social e a I Oficina de Qualificação da Rede de Ouvidorias SESA.

BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No decorrer do ano de 2021, sempre que possível e observados os devidos cuidados que exige o contexto pandêmico pelo qual passamos, esta Ouvidoria realizou salas de espera no ambulatório para esclarecimento de rotinas da instituição e repasse de informações gerais ao usuário; além de visitas nas enfermarias como forma de efetivar a ação de uma ouvidoria itinerante com o intuito de esclarecer o papel da ouvidoria e estimular a participação dos (as) cidadãos (as) através desta.

Destacamos também o esforço desta Ouvidoria na emissão de 261 certificados aos elogiados em exercício no Hospital São José.

Houve ainda grande empenho do setor de Ouvidoria do HSJ em relação a elaboração da Carta de Serviços da instituição, envolvendo esforços para treinar todos seus gestores.

SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO

- Cumprir prazo de resposta às manifestações da ouvidoria, com enfoque no teor da demanda e direcionado ao usuário;
- Na comunicação com o usuário utilizar-se de linguagem simples, evitando siglas, abreviaturas, jargões e termos técnicos, independente do seu conhecimento e do seu grau de instrução;
- Realizar reunião geral de forma periódica com os gestores setoriais ou um representante de cada setor a fim de organizar os fluxos da instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que concerne ao trabalho desenvolvido nesta Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2021, tivemos um avanço tanto na organização do seu serviço como no processo de articulação com os demais setores da instituição com o objetivo de fortalecer a relação entre o usuário e o servidor.

Foi investido esforços numa relação de reconhecimento do servidor junto ao usuário, no intuito de manter parcerias humanizadas para melhorar a assistência e reestruturação dos fluxos de informações, normas e rotinas. Sendo incentivado nos usuários a cultura da participação através de espaços democráticos como é a Ouvidoria.

No último trimestre de 2021, recebemos uma sala mais ampla, mais estruturada contando com dois aparelhos de telefonia fixa e dois computadores conectados a rede e de *internet* e *intranet*, localizada no corredor da emergência, uma localização mais visível para o usuário; contudo ainda não dispomos de uma antessala, para um atendimento no qual o(a) manifestante tenha mais privacidade e se sinta mais à vontade para relatar suas queixas, percebe-se que alguns manifestantes sentem-se constrangido com a presença da colaboradora do apoio administrativo, o mais indicado seria haver um local adequado para o devido fim no qual proporcionasse privacidade ao demandante.

Ressaltamos que além de atendimentos presenciais no próprio setor, também foi rotina desta ouvidoria realizar salas de espera e visitas nas enfermarias, momentos nos quais atendemos as solicitações em setores da assistência, na busca de resolver conflitos e tentar fazer mediações; além do mais recebemos e encaminhamos manifestações oriundas dos canais digitais Ceará Transparente, Ouvidor SUS e Web-mail, do mesmo modo através das urnas distribuídas pelo HSJ.

São muitos os envolvidos e engajados na tarefa da gestão, no crescimento da Ouvidoria e do HSJ sob uma ótica mais ampla, podemos confirmar isto através dos muitos elogios e agradecimentos recebidos durante todo o ano de 2021 que chegaram até a Ouvidoria; contudo precisamos investir mais nas Unidades Assistenciais, pois tem crescido as reclamações, exigindo recursos em todos os níveis para investir na qualidade do serviço prestado ao cidadão usuário.

Esperamos que este trabalho venha a favorecer as práticas dos serviços que ofertamos aos nossos usuários, pois trabalhamos sempre com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento ao usuário do Sistema Único de Saúde – SUS.