

19/09/2017 - 15:10 - Lisane Braga/Governo do Estado

Dados apontam redução do número de denúncias e reclamações recebidas pela Ouvidoria da Saúde

Funcionar como instrumento de democracia participativa e garantir à comunidade o recebimento de suas manifestações é o papel da Ouvidoria da Saúde, um canal de comunicação direta dos usuários do SUS e de defesa do cidadão para recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Relatórios da Ouvidoria apontam mudança na realidade dos casos

recebidos na Saúde. De acordo com as estatísticas, houve redução do número de denúncias e reclamações. Em 2015, a Ouvidoria Geral fechou o ano com um total de 231 denúncias. Já em 2016 esse número caiu para 170 e neste ano, até o mês de setembro, foram apenas 145 registros. Em 2017, a Ouvidoria recebeu nove manifestações de usuários do SUS com elogios ao atendimento.

Segundo a gerente de Ouvidoria, Luciene Machado Vasconcelos, o setor atua como mediador de conflitos e colaborador no processo de cumprimento da Lei. “Somos uma ferramenta de gestão muito importante, uma forma de termômetro dos indicadores de saúde no Estado”.

O usuário do SUS morador de Gurupi, Antônio Tavares, é parte desta estatística. Ele conta que sempre que procura a Ouvidoria é atendido em tempo hábil. “Este é um canal muito importante. Tenho sido atendido todas as vezes que solicito ajuda”, disse.

De acordo com o subsecretário de Estado da Saúde, Marcus Senna, toda equipe tem trabalhado para aperfeiçoar ainda mais as ações, os serviços e possibilitar a elaboração de relatórios gerenciais, contendo a real situação da Saúde. “A redução do número de denúncias é reflexo do investimento do governo na melhoria do serviço de saúde. Temos trabalhado muito para oferecer uma saúde digna e humanizada a população, como determina o governador Marcelo Miranda”.

Ouvidorias

O Estado conta hoje com oito ouvidorias. Além da Ouvidoria Geral, instalada na sede da Secretaria de



Saúde conta servidores capacitados para receber demandas - Ascom Saúde - Nielcem Fernandes (11).JPG - Picasa

Saúde, em Palmas, existem outras sete distribuídas no Hospital Geral de Palmas (HGP), Hospital e Maternidade Dona Regina (GMDR), Hospital Infantil de Palmas (HIP) e os Hospitais Regionais de Araguaína, Augustinópolis, Gurupi e Paraíso. Outras três já estão em fase de implantação: em Porto Nacional, Miracema e Arapoema.

Canais

Ouvidoria Geral de Saúde: 0800 642 7200, sesauouvidoria@gmail.com

Hospital Geral de Palmas (HGP): (63) 3218-7865

Hospital e Maternidade Dona Regina (GMDR): (63) 3218-1748

Hospital Infantil de Palmas (HIP): (63) 3218-7719

Hospitais Regionais de Araguaína (HRA): (63) 3411-2883

Hospital Regional de Augustinópolis (HRA): ouvidoriahraug@gmail.com,

Whats App (63) 99139-4247

Hospital Regional de Gurupi (HRG): (63) 3315-0233

Hospital Regional de Paraíso (HRP): (63) 3904-1231