

Saúde divulga índices da ouvidoria em 2017

A Ouvidoria Estadual da Saúde registrou no ano passado 1.076 manifestações oriundas de sessenta e três municípios tocantinenses, sendo 450 solicitações, 373 reclamações, 207 denúncias, 21 informações, 16 elogios e 9 sugestões. Desses registros 955 já foram finalizados e 121 em andamento.

Já os registros de manifestações nas ouvidorias hospitalares contabilizaram 1.405 atendimentos, dos hospitais regionais de Arapoema, Araguaína, Augustinópolis, Gurupi, Miracema, Paraíso, Porto Nacional, hospital Geral de Palmas, Maternidade Dona Regina e hospital Infantil de Palmas. Dessas 1308 já estão finalizados e 97 em andamento.

“Através desses dados traçamos um diagnóstico da situação da saúde no Estado do Tocantins, aos olhos dos cidadãos usuários do SUS que recorreram a esta Ouvidoria, com vistas a aperfeiçoar a qualidade e a eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS” destacou a gerente



Ouvidoria.jpg -



Nielcem Fernandes -

da ouvidoria Luciene Vasconcelos.

Para a gerente a concretização do trabalho da Ouvidoria ocorre quando as expectativas podem ser revertidas em dados que subsidiem ações estratégicas no âmbito da saúde pública, em suas diversas frentes de atuação.

“Atualmente existe uma cultura de judicialização da saúde, a Ouvidoria deveria ser provocada como um recurso

estratégico visto que a ouvidoria desempenha um papel de articulador e mediador de conflitos, onde a prática do diálogo, exercício da escuta ativa e adotando técnicas que promovam a quebra desta cadeia litigiosa, onde o foco é voltado para o conflito, e possamos adotar uma cultura de diálogo com foco voltado para a solução, evitando assim demandas judiciais, pois o usuário do SUS se posiciona nesse conflito como um sujeito de direitos.

A Ouvidoria

A Ouvidoria SUS no Tocantins em 2017 comemorou 10 anos de sua implantação, é um instrumento de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce o seu papel no controle social e a gestão pública de saúde, através de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios, propiciando maior visibilidade da rede, a identificação de eventuais distorções e sugerindo mudanças para a melhoria da qualidade da assistência à saúde e o fortalecimento do SUS. Através do fortalecimento da gestão participativa, com a escuta ao cidadão e aos profissionais vinculados ao SUS, a Ouvidoria poderá identificar os principais problemas e captar as reais necessidades da sociedade.

[Compartilhe esta notícia](#)



Nielcem Fernandes 03 -