

Ouvidoria Estadual da Saúde divulga índices positivos de resolução em 2018



Ouvidoria identifica os principais problemas e capta as reais necessidades da sociedade - André Araújo/Governo do Tocantins



A Ouvidoria é um canal democrático de articulação e participação social - André Araújo/Governo do Tocantins

Implantada em 10 dos 18 hospitais da rede estadual de saúde, a Ouvidoria 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 fortalecimento do SUS. Através dessa interação com os usuários, a Ouvidoria poderá identificar os principais problemas e captar as reais necessidades da sociedade.

A gerente da ouvidoria Luciene Vasconcelos ressaltou a importância da Ouvidoria como instrumento de fortalecimento do controle social no SUS. “Podemos observar que houve aumento significativo em relação aos anos anteriores, mesmo com a descentralização do serviço para os hospitais da rede estadual, atualmente com 10 ouvidorias hospitalares. A Ouvidoria é um canal democrático de articulação e participação social, através do qual o cidadão participa da política pública por meio das suas denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, informações e elogios” disse.

“Outro ponto positivo que contribuiu para o cumprimento do prazo de resposta ao cidadão foi a Lei 13460/17 que trata da Proteção dos Direitos dos Usuários do Serviço Público, estabelecendo prazo de 20 dias para resposta. A existência da lei empoderou a ouvidoria para realizar as cobranças”, concluiu.

De acordo com o relatório anual de registros da Ouvidoria da Saúde, cerca de 90% dos casos registrados no último ano estão resolvidos. Foram contabilizados ao total 1.319 atendimentos dentre as 18 unidades hospitalares responsáveis pelo atendimento aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) no Tocantins, destes atendimentos foram apontados 31 elogios, 211 denúncias, 16 pedidos de informação, 470 reclamações, 10 sugestões e 582 solicitações.

Os principais canais de atendimento são:

Tele atendimento: por telefone pelo número 0800 64 27200, das 07h às 19h, em dias úteis;

Atendimento presencial: também das 07h às 19h, em dias úteis;

Email: é disponibilizado aos usuários o email ouvidoria.sus.to@gmail.com, monitorado diariamente.

Sistema OuvidorSUS do Ministério da Saúde que recebe, tipifica e encaminha as demandas aos órgãos competentes. Esse sistema foi desenvolvido pelo DOGES – Departamento de Ouvidoria do SUS, juntamente com o DATASUS.

Ouvidoria nos Hospitais

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

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

Hospital Infantil de Público de Palmas (HIPP): (63) 3218-7719

Hospital Regional de Araguaína (HRA): (63) 3411-2883

Hospital Regional de Augustinópolis (HRA): (63) 99139-4247 Whatsapp ou ouvidoriahraug@gmail.com

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

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

Hospital Regional de Porto Nacional (HRPN): (63) 3363-8439

Hospital Regional de Miracema (HRM): (63) 98413-8574

Hospital Regional de Arapoema (HRA): (63) 3435-1711