

CURSO DE QUALIFICAÇÃO DE GESTORES DO SUS

Curso de Qualificação de Gestores do SUS – CRS Norte – STS Pirituba Perus

Formação de Comissão de Ouvidoria da UBS/ESF Vila Pirituba

Autores: Antônio Carlos Gonçalves Assis, Elen Cristina Peres, Eliane Monteiro Bittencourt, Fábio de Cássio Guedes de Almeida e Vera Sales Bueno

Introdução

A proposta e a abordagem pedagógica do curso de Qualificação de Gestores do SUS propiciaram discussões e a avaliação do nosso trabalho com vistas à implementação e implantação de serviços que objetivam melhoria na qualidade nos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Quarto integrantes do curso de gestores trabalham na mesma unidade de saúde e durante as discussões dos conteúdos dos textos e fóruns destacaram a necessidade da criação de uma comissão para articular as questões relativas às queixas apresentadas pelos usuários com o propósito de reorganização dos serviços.

O SUS tem como um de seus eixos estruturantes participação e o Controle Social, através dos Conselhos de Saúde e Conferências expostos na Lei nº 8.142, e visam o estreitamento dos laços políticos que garantem a sustentabilidade das ações de saúde.

Nas conferências nacionais de saúde foram apresentadas propostas onde se destaca dentro da atuação da participação social, a criação e ampliação de novos canais de interlocução entre usuários e sistema de saúde e de mecanismos de escuta do cidadão, como serviços de ouvidoria, entre outros.

É nesta perspectiva que entendemos que a ouvidoria, como porta de entrada e escuta dessa opinião é um balizador importante para aferir a opinião do usuário e com isso buscar formas de dispensar os melhores cuidados de saúde a que se propõe para a comunidade.

A **UBS/PSF Vila Pirituba**, preocupada em se apropriar da opinião do usuário que usufrui dos seus serviços, propõe a criação de uma **Comissão de Ouvidoria** para receber e propor sugestões à coordenação da unidade.

Desenvolvimento

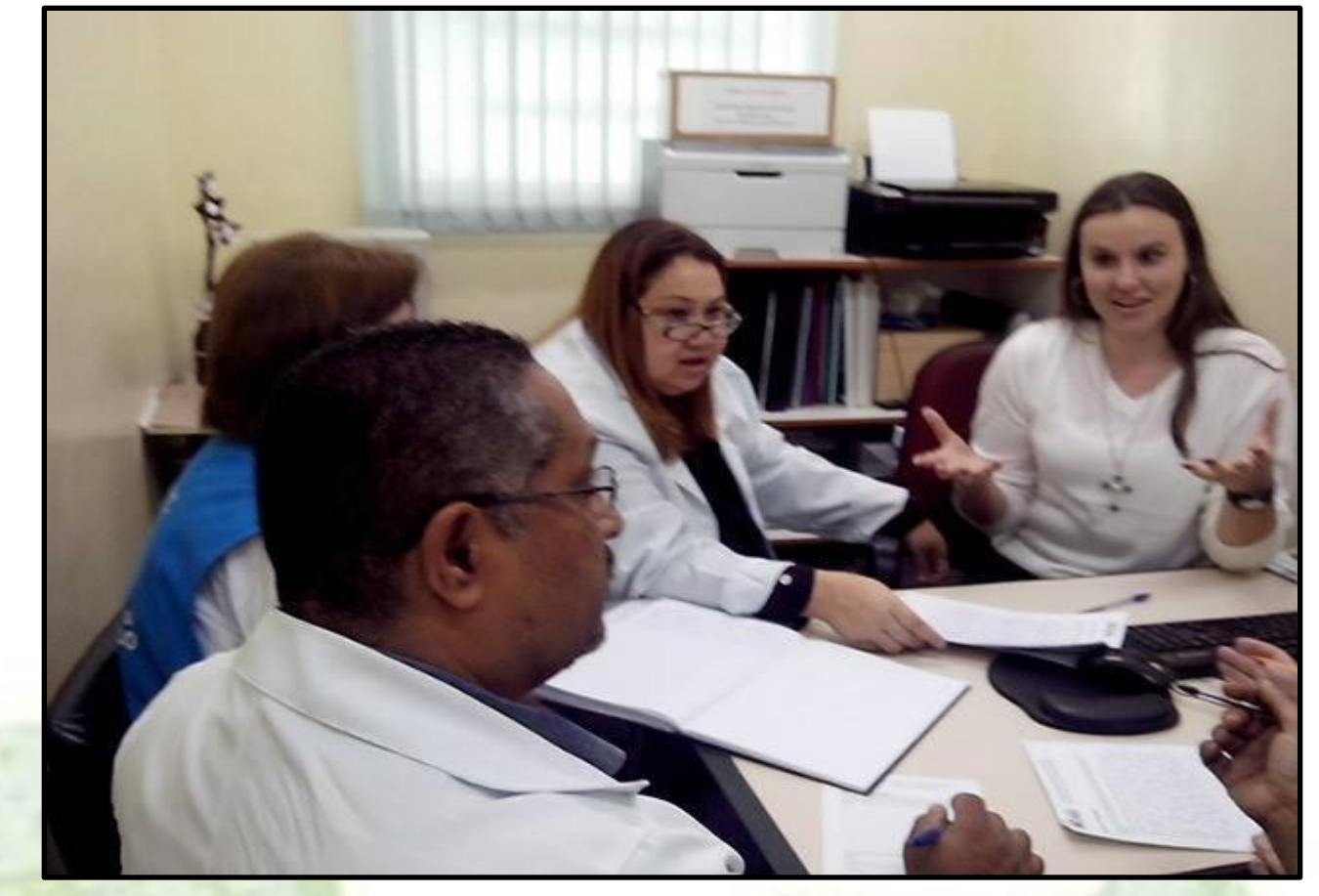
A indicação dos membros da Comissão fica a cargo da Gerência e terá na sua composição um representante da recepção, expediente, enfermagem, regulação, agente comunitário de saúde e, a convite, um representante do segmento dos usuários do Conselho Gestor da UBS.

Ela tomará ciência das reclamações e sugestões encaminhadas pelas Ouvidorias de todas as instâncias, dos canais disponibilizados pela Administração Municipal, das que chegam diretamente à Unidade por meio da caixa de sugestões e ainda as queixas apresentadas diretamente ao Gerente ou funcionário da Unidade, com o objetivo de discutir o problema apresentado, avaliar e propor medidas acertadas,

visando à satisfação do usuário e a reorganização dos serviços prestados pela UBS quando necessário.

A Comissão reunir-se-á quinzenalmente ordinariamente, ou extraordinariamente, quantas vezes forem necessárias com as seguintes ações: buscar informações e dados corretos para compreensão e análise da queixa; discussão e propositura dos encaminhamentos (para o município e UBS); requisitar outros funcionários, se necessário; e manter registro dos casos.

A Comissão deverá, em todos os casos, apresentar a discussão com as propostas a Gerência para finalização e providências necessárias.



Considerações Finais

Sabemos que a satisfação do usuário e funcionário passa por valores subjetivos difíceis de serem avaliados, porém entendemos que somos todos responsáveis pelo resultado do serviço prestado.

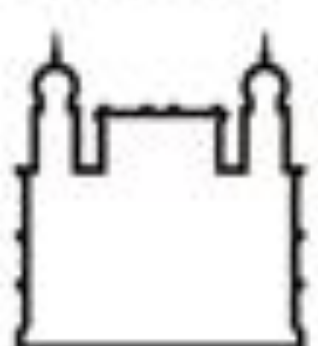
Acreditamos que a comissão, além de colaborar na reflexão e encaminhamento das reclamações e sugestões junto à gerência da unidade, deve assumir papel de multiplicador, junto a seus pares, da postura ética inerente do próprio grupo, garantindo a credibilidade e lisura nos encaminhamentos e soluções a todas as queixas apresentadas.

Esta estratégia, somada às demais formas de participação social, propiciará, aos poucos, o empoderamento por parte de todos os segmentos – funcionários, população e administração - da gestão social, uma vez que proporcionará a vivência real do compartilhamento de responsabilidades na eficácia e efetividade das ações de saúde desenvolvidas pela Unidade, preconizadas pelo SUS.

Referências Bibliográficas

- Qualificação de Gestores do SUS. Organizado por Roberta Gondim, Victor Grabois e Walter Mendes. 2ª ed. rev. ampl. Rio de Janeiro, RJ: EAD/Ensp, 2011.
- Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participação. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – Oficina de Ouvidoria do SUS. Série D. Reuniões e Conferências. Brasília - DF, 2005.

APOIO:



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA
SERGIO AROUCA
ENSP

REALIZAÇÃO:



Coordenação de Gestão
de Pessoas



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
SAÚDE