

A OUVIDORIA DO HC: ESPAÇO DE PARTICIPAÇÃO E CIDADANIA

M. F. S. Martins, M. A. G. Zagatto, R. M. D. N. Silva, A. G. Nerone
UNICAMP/Hospital de Clínicas/Ouvidoria
e-mail: Ouvidoria@hc.unicamp.br

DOI: 10.20396/simtec.v3.2010.8315

RESUMO: O SUS é fruto da mobilização da sociedade brasileira que, fundamentado no princípio da universalização, instituiu a saúde como direito básico do cidadão. O SUS, enquanto política pública, precisa garantir o acesso aos serviços de saúde com responsabilização e resolutividade. Esta atitude pressupõe manter abertos os espaços de participação, para garantir e fortalecer os direitos, fazendo ecoar a fala do cidadão no campo das decisões políticas e administrativas. Nesta perspectiva, a ouvidoria na saúde é um dispositivo da gestão pública e do controle social que favorece a comunicação dos usuários com a instituição, apoiada nos princípios do SUS e na Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde. A Ouvidoria tem papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-se em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão. A ouvidoria é um canal de comunicação direta com os usuários do sistema de saúde que através de solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, fortalece os direitos do cidadão e o protagonismo do sujeito, essência da gestão participativa e democrática. Através do apropriado manejo da informação, a ouvidoria tem possibilitado a análise e reflexão de procedimentos e condutas direcionando-as para o estabelecimento de um processo gradativo de mudanças contribuindo na melhoria do atendimento ao usuário, na qualidade e excelência da instituição. A ouvidoria do Hospital de Clínicas da UNICAMP é uma célula de trabalho constituída por duas ouvidoras e um técnico administrativo. Recebe a contribuição de aprimorandos do Programa de Aprimoramento em Ouvidoria Hospitalar, assim como de alunos de graduação da UNICAMP que usufruem de bolsa trabalho do SAE.

PALAVRAS CHAVE:

Ouvidoria, Participação, Gestão, Comunicação