

A CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA/HC NO EXERCÍCIO DO DIREITO À SAÚDE

Mariana Furquim Da Silva Martins, Maria Amelia Ayres Guidetti Zagatto, C. Roveran¹
HC/UNICAMP

Resumo

Ouvidoria na Saúde caracteriza-se como mecanismo inovador promovendo o fortalecimento do controle social com caráter participativo, facilitando e tornando mais direto e mais cotidiano o contato entre os cidadãos e a instituição. Constitui-se em um canal para ouvir, isento de preconceitos e imparcial valorizando os interesses e opiniões dos usuários. Tem por princípio a problematização do processo de trabalho em saúde com foco nas relações, o respeito aos direitos e necessidades dos usuários, a solidariedade e a defesa da vida. A Ouvidoria também trabalha para o aprimoramento da organização institucional como fonte de informação que ajuda a direcionar ações administrativas para uma construção coletiva de propostas com a gerência, com a equipe local e com a rede de serviços. A ouvidoria é portanto um observatório dos processos de trabalho em saúde fundamentada na Constituição de 1988 e na Política Nacional de Humanização que estabelece “a saúde como um direito de todos e dever do Estado”. Os efeitos positivos se refletem nas relações e na organização institucional como maior preocupação com o acolhimento dos usuários, organização e sistematização das demandas recebidas e contribuição no aperfeiçoamento e mudanças nos processos de trabalho internos. Os desafios aparecem na dificuldade de profissionais/usuários para enfrentar a crise do diferente, para compreender o papel da ouvidoria e para considerar os valores subjetivos do outro.

Palavras-chaves

Ouvidoria.

¹ E-mail: ouvidoria@hc.unicamp.br

Res. trab. do SimTec: Simpósio dos Profissionais da UNICAMP, Campinas, SP, v.2, p.233, 2008.