

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DO 3º QUADRIMESTRE 2017

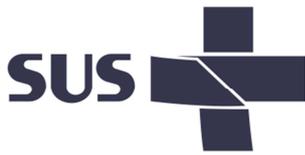


OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



**SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE**



Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilela

Ouvidor SUS/SES-GO

Hardwicken Miranda Vargas

Equipes Ouvidoria SES - GO:

Administrativa:

*Tania Maria de Maio Leitão
Juliana Balestra Martins Vieira
Charles Atilla Leão Guerreiro P. O. Bueno*

Descentralização:

Marisa Lopes Guimarães

Tele Atendimento:

*Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Lafaiete Vasconcelos Montes*

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

*Cássia Rodrigues Fagundes Martins
Raimunda Márcia da Silva Resende
Mirian Ribeiro da Silva Miguel*

Monitoramento e Analise de Dados:

*Radyla Cristhina de Mesquita Lima
Eduardo Hesketh H Maia Escher Pereira
Liliane Oloiveira Paulo*

Relatório Quadrimestral

1- Total de Atendimentos

Este relatório apresenta dados provenientes dos atendimentos realizados pela rede de Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás, incluindo as Ouvidorias descentralizadas das unidades de saúde da Gestão Estadual, no período de **setembro** a **dezembro** de 2017. Foi elaborado com base no Banco de Dados enviado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS) em 02/01/2108.

No gráfico 01 buscou-se discriminar o quantitativo total dos atendimentos realizados, para esta análise os atendimentos foram categorizados em: Disseminação de Informações e Registro de Demandas. Foram registradas **2850** demandas e disseminadas **1434** informações, o que totaliza **4284** atendimentos.

Gráfico 01 – Quantidade de Atendimentos 3º quadrimestre 2017.

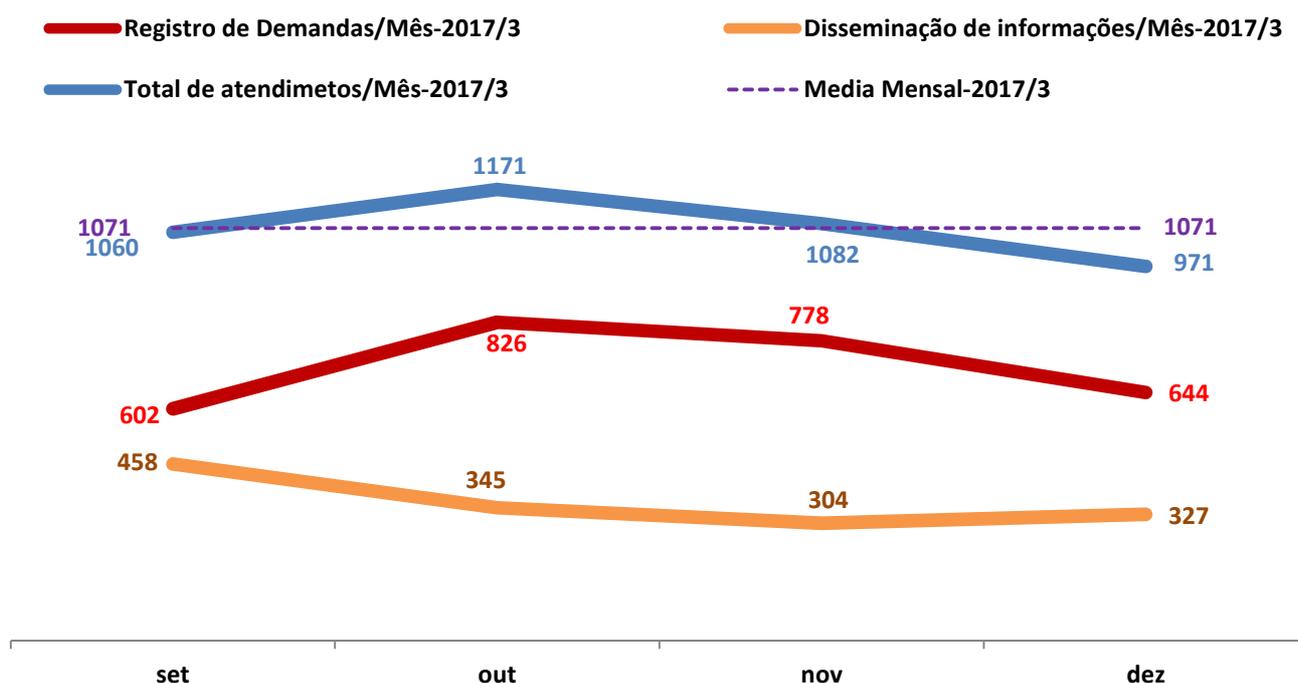
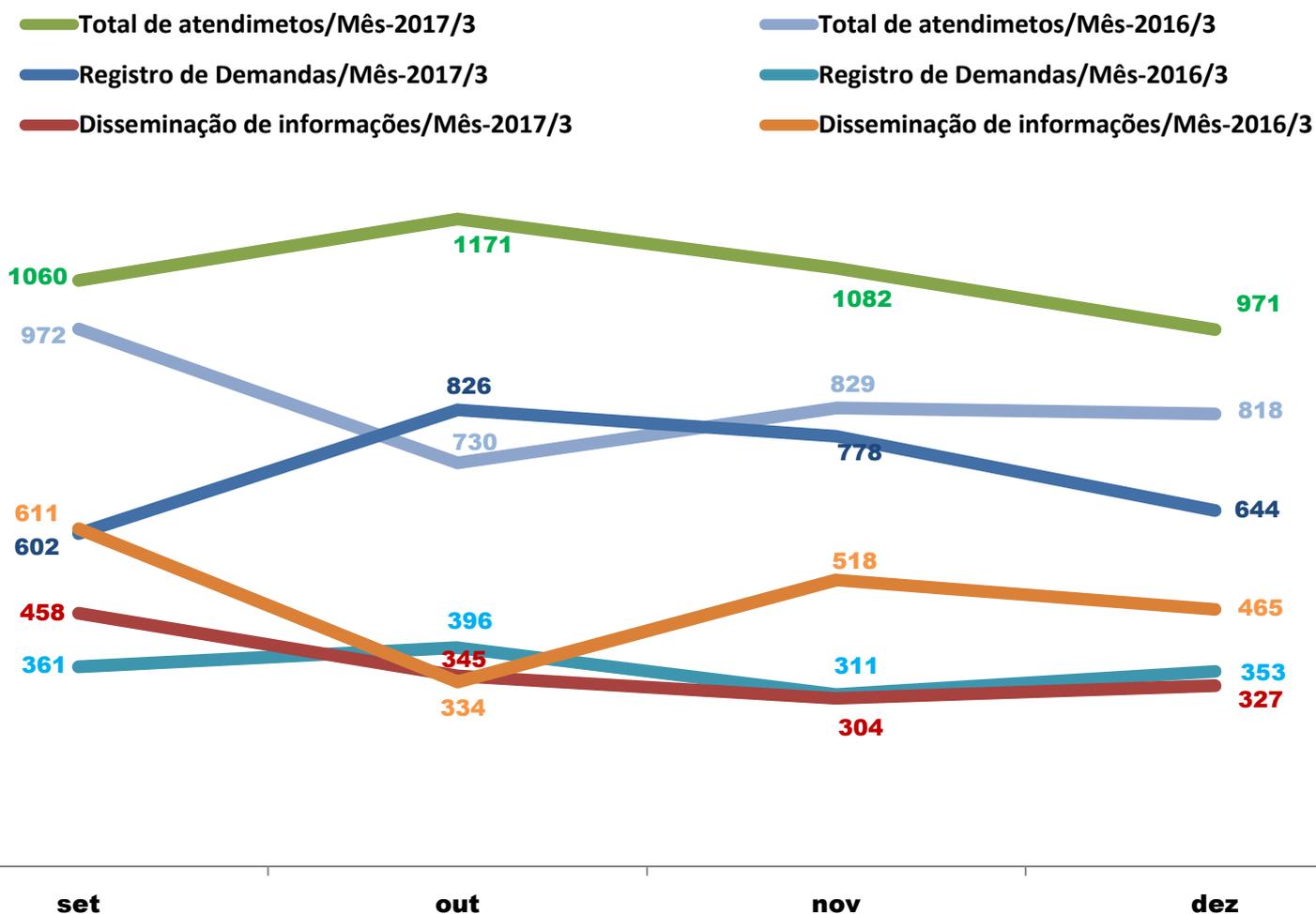


Gráfico 02 – Comparativo entre os números de atendimentos do 2º Quadrimestre de 2016 e 2017.



2- Disseminação de Informações

As informações são disseminadas com base em material previamente consolidado e validado pelo Ministério da Saúde (Banco de Informações Técnicas em Saúde – BITS) e pelas diversas áreas técnicas na SES previamente encaminhadas à Ouvidoria (Material de Apoio).

A tabela abaixo ilustra as informações procuradas pelos cidadãos.

Tabela 01 – Informações disseminadas no período de setembro a dezembro de 2017.

ASSUNTOS	TOTAL
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	100
HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	92
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	90
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	80
CMAC	72
HUGO - SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS DIVERSOS/ORIENTAÇÕES	71
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E ROTINAS	67
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	62
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	61
CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	56
TELEFONES DA SES	56
CMAC - INFORMAÇÃO MEDICLINICA	54
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	54
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE RETORNO	53
CMAC - INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	43
HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE ANDAMENTO DE DEMANDAS	39
HUGO - ORIENTAÇÕES SOBRE EXAMES	39
HUGO - ASSISTÊNCIA INTERNA A SERVIDOR	35
OUVIDORIA CENTRAL DE MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO-JUAREZ BARBOSA 3201-7439	34
CMAC- DOENÇA DE ALZHEMER	32
HUGO - SOLICITAÇÃO DE AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA	32
HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	30
HUGO - SOLICITAÇÃO PARA AGILIZAR CIRURGIA	30
CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO	29
HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	29
GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA - 08006461560	25
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	25
CMAC-KIT DE ESQUIZOFRENIA	22
HUGO - INFORMAÇÃO DE PACIENTE INTERNADO - NÚMERO DO TELEFONE 3201-4455	21
APARECIDA DE GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTAS - 08006461590	20
HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	18
CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	16
HUGO - SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL	15
CMAC- KIT DE HEPATITE B	14
HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	14
HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	14
OUVIDORIA ARAUJO JORGE - 06232437071	14
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	13
HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	13
HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRA DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	12

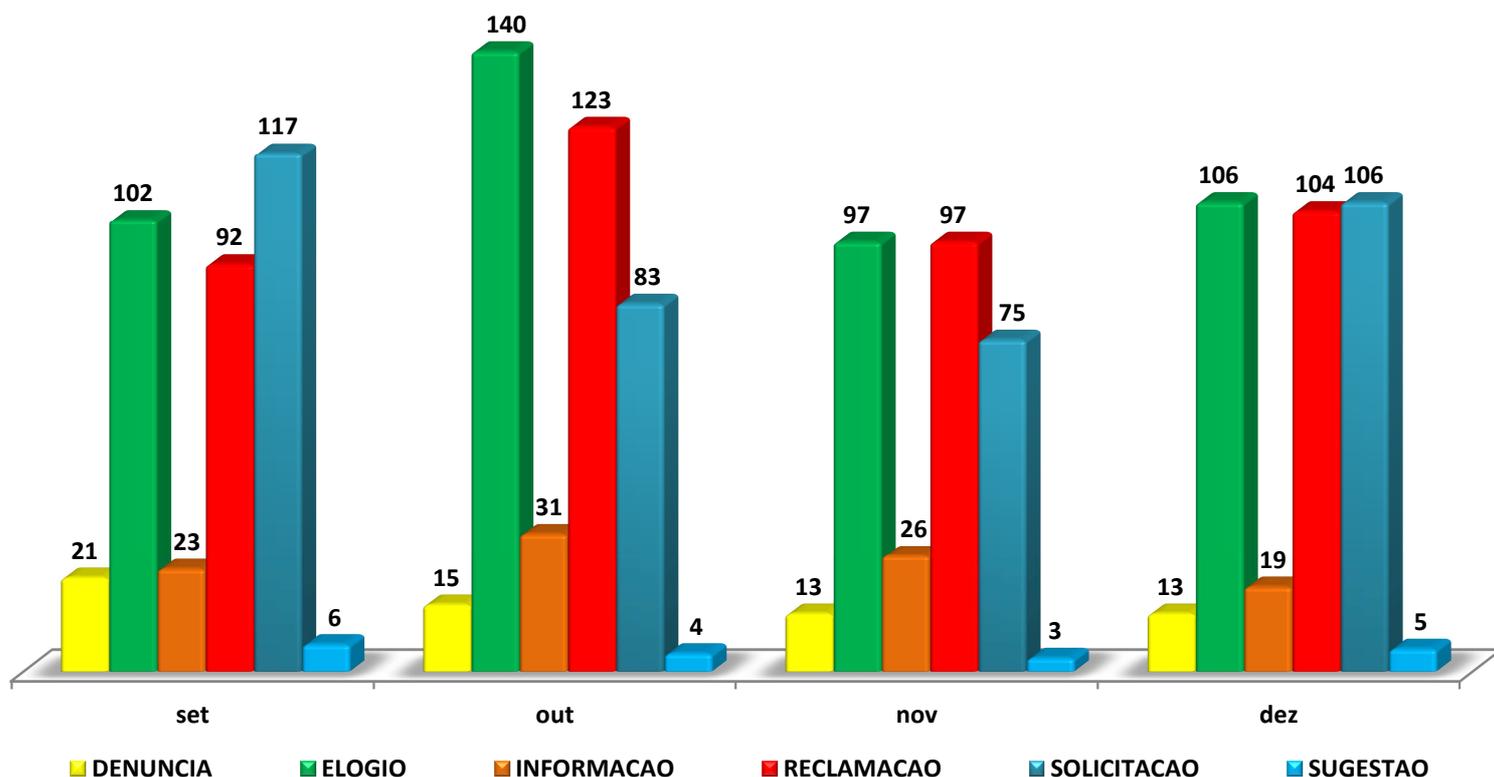
INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	12
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	11
CMAC-KI FENILCETONÚRIA	10
HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	10
OUVIDORIA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA-HMI 62-3956-2907	10
CONTRARAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	9
HDT - SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	9
HDT - SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÕES PARA PACIENTES	9
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	9
HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	9
UNIDADES DE SAÚDE SES	9
HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	8
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	8
GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 3524-1595/3524-1562	7
HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	7
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	7
HUGO - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES INTERNA/EXTERNA - ORIENTAÇÕES	7
OUVIDORIA SMS GOIÂNIA - 08006461510	7
CMAC - ORIENTAÇÃO KIT DOR	6
GOVERNO ITINERANTE - ENTREGA DE ÓCULOS	6
HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	6
HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	6
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	6
HDT- SOLICITAÇÃO DE COPOS PARA O AMBULATORIO	6
HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES	6
HEMOCENTRO DE GOIÁS	6
HUGO - TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES/ORIENTAÇÕES	6
APARECIDA DE GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 35455872	5
CMAC-PSORRIASE	5
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	5
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	5
HDT - SOLICITAÇÃO DE LANCHE	5
INFORMAÇÕES DE COMO ATUALIZAR CURRÍCULO NO SITE DA AGIR	5
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	5
OUVIDORIA HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS HDT - (62)3201-3799	5
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	4
OUVIDORIA SMS APARECIDA DE GOIANIA 3545-9911	4
OUVIDORIA DO CRER 3232-3041	4
OUVIDORIA DO HOSPITAL DE URGÊNCIA DE GOIÂNIA-HUGO 62-3201-4334	4
HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	3
HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE EXAME	3
HOSPITAL DE URGÊNCIAS GOVERNADOR OTÁVIO LAGE DE SIQUEIRA-HUGOL	3
HUGO - INFORMAÇÃO DO TELEFONE DO SERVIÇO SOCIAL - 3201-4379	3
HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	3
OUVIDORIA HGG - 06232018209	3
TELEFONE	3
APARECIDA DE GOIÂNIA - DISQUE DENGUE 3271-9398/0800-646-2500	2
CMAC-ASSUNTO NÃO PERTINENTE	2
GOIÂNIA - CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CIRURGIAS ELETIVAS - 35241698	2
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	2
HDT- DERMATOLOGISTA DRª MARIA LIGIA MOURA MENDONÇA	2

HOSPITAL DE URGÊNCIA DE TRINDADE 62-3506-7038,7047,7030	2
INFORMAÇÕES	2
INFORMAÇÕES DE COMO OBTER NOTÍCIAS SOBRE QUADRO DE SAÚDE DO PACIENTE INTERNADO	2
OUVIDORIAS DO SUS DE OUTROS ESTADOS BRASILEIROS	2
PROGRAMA RESIDÊNCIA MÉDICA SEST-SUS-3201-3402	2
VIGILÂNCIA DE SAÚDE ESTADUAL - 150	2
APARECIDA DE GOIÂNIA SMS - 62 3545-5800	1
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	1
CANABIDIOL É RECLASSIFICADO COMO SUBSTÂNCIA CONTROLADA	1
GOIÂNIA - CENTRAL DE ATENDIMENTO - 0800-646-0156	1
GOIÂNIA - DISQUE DENGUE 0800-646-1520	1
HDT - CASA DE APOIO JUSSARA	1
HDT - CENTRO DE TRATAMENTO ADONAI	1
HDT - PISQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	1
HDT- SOLICITAÇÃO DE CONCERTO DE EQUIPAMENTO	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE LAUDO MÉDICO	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE MAMADEIRA(LEITE)	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1
HST - SOLICITAÇÃO DE PRESERVATIVO	1
HUGO - SOLICITAÇÃO DE AJUDA PARA MARCAR CONSULTA EM OUTRA UNIDADE	1
ORIENTADO A PROCURAR O SESMT CENTRAL - 32017530	1
OUVIDORIA	1
OUVIDORIA HOSPITAL DAS CLÍNICAS - 06232698264	1
OUVIDORIA SANTA CASA - 06232544270	1
OUVIDORIA SMS ANÁPOLIS - 62039022561	1
REGULAMENTO DA SES	1
VIGILANCIA	1
Total Geral	1928

3 – Classificação

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **denúncia, solicitação, reclamação, informação, elogio e sugestão**. No gráfico **03** consideramos as manifestações acolhidas nas Ouvidorias do SUS-GO no referido período.

Gráfico 03 – Distribuição mensal das demandas por classificação do referido período.

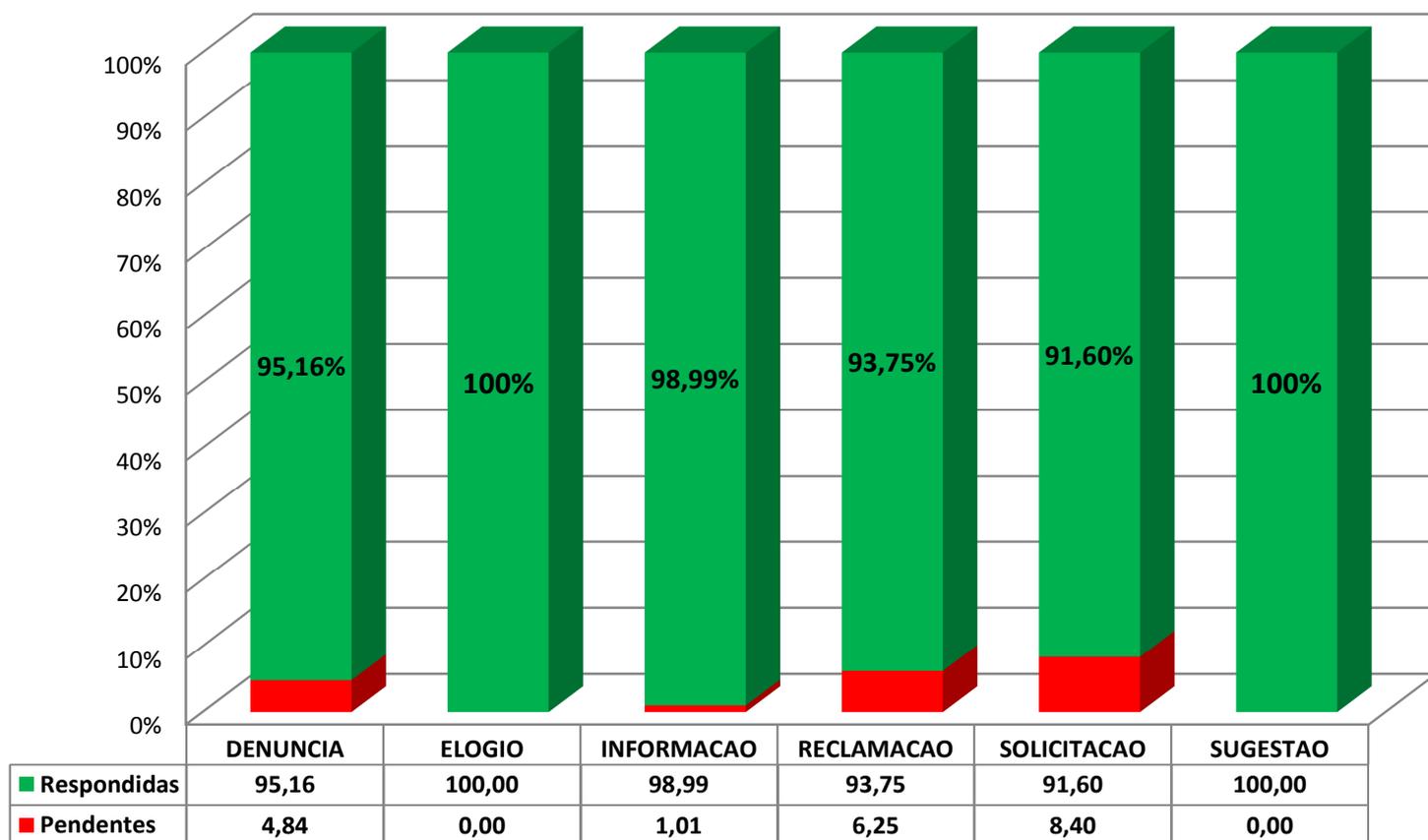


4 – Índice de Resposta

Para a análise do índice de resposta foram consideradas como demandas **RESPONDIDAS** as demandas com os seguintes status: **fechadas** e **arquivadas**, e como demandas **PENDENTES** as demandas: **novas**, **encaminhadas**, **reencaminhadas**, **em análise** e **concluídas**.

O gráfico 04 demonstra que das demandas, **1359** foram fechadas/encerradas e apenas **62** demandas ficaram pendentes de fechamento totalizando uma taxa de resposta de **95,64%**.

Gráfico 04 – Manifestações registradas no Sistema Ouvidor-SUS.



5 – Assuntos

Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizados as manifestações/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais demandados, conforme demonstra tabela abaixo foram: Gestão e Assistência à Saúde.

Gestão: Abordam situações que envolvem o gerenciamento necessário para o funcionamento do Sistema Único, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que por meio da habilitação de gestão assumiram compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo com suficiência e qualidade de ações e serviços de saúde.

Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

Quanto aos assuntos das demandas, estes foram categorizadas e estão dispostos na Tabela abaixo:

Tabela 02 –Classificação das demandas registradas no período / Assuntos.

DENUNCIA	123
NÃO TIPIFICADO	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	15
FINANCEIRO	5
GESTÃO	79
SAMU	4
TRANSPORTE	4
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	12
ELOGIO	1023
NÃO TIPIFICADO	1
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
GESTÃO	1010
OUVIDORIA DO SUS	11
INFORMACAO	82
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	27
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
COMUNICAÇÃO	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	2
GESTÃO	37
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	8
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	2
TRANSPORTE	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
RECLAMACAO	683
NÃO TIPIFICADO	2

ALIMENTO	2
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	29
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	13
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	9
CARTÃO SUS	4
COMUNICAÇÃO	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	14
GESTÃO	585
OUVIDORIA DO SUS	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	2
SAMU	2
TRANSPORTE	5
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	10
SOLICITACAO	897
NÃO TIPIFICADO	6
ALIMENTO	1
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	631
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	22
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
CARTÃO SUS	1
GESTÃO	219
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	9
TRANSPORTE	3
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
SUGESTAO	42
ALIMENTO	3
GESTÃO	38
OUVIDORIA DO SUS	1
Total Geral	2850

Atenciosamente:



Hardwicken Miranda Vargas

Ouvidor SUS-SES/Go

