RELATÓRIO OUVIDORIA INSTITUCIONAL

SERVIÇO SOCIAL

A Ouvidoria Institucional do Serviço Social (OuviSocial – S3 Gestão em Saúde) é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos/as cidadãos/ãs quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo Multicentro de Saúde Liberdade – Prof. Bezerra Lopes tendo como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Foram registadas, no mês de agosto, 06 (seis) ocorrências de relatos de usuários por intermédio de escuta qualificada realizada pelas Assistentes Sociais, registrando-as no Sistema Vida+, por exemplo:

- ✓ Reclamação de atendimento médico;
- ✓ Reclamação do *call center*;
- ✓ Reclamação do xerox para realização Holter;
- ✓ Reclamação do equipamento do Mapa;
- ✓ Reclamação do setor da marcação;
- ✓ Reclamação do atendimento do laboratório;

Além disso, foram registadas 13 (treze) ocorrências através da Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde (Formulário WEB), direcionada pela gerente municipal sendo respondida no tempo hábil pela gestão da S3 Gestão em Saúde.

Todos os registos apresentados foram encaminhados para a gestão da S3 Gestão Saúde que realizou o retorno e devidas providencias aos pacientes no prazo determinado (10 dias), conforme Contrato de gestão nº 230/2021

Observa-se que grande parte das solicitações é feita pessoalmente pela gerente da unidade, que prestam atendimento presencial a usuários insatisfeitos, atingindo um elevado índice de sucesso na resolução das queixas, evitando assim que muitas demandas cheguem aos canais oficiais.

Em face do exposto, a importância do Serviço Social do Multicentro de Saúde Liberdade – Prof. Bezerra Lopes repercute na valorização do acolhimento e escuta qualificada aos usuários, prezando assim pela qualidade dos serviços prestados e referenciados à população.

Salvador, 01 de setembro de 2022

Vânia Santana
Gerente Multicentro Liberdade