

RELATÓRIO

OUVIDORIA SUS



ANUAL/2023



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARAGUATATUBA

FICHA TÉCNICA

PREFEITO MUNICIPAL

José Pereira de Aguiar Junior

SECRETARIO DA SAÚDE

DR. GUSTAVO BOHER

***SECRETÁRIA* ADJUNTA**

DERCI ANDOLFO

OUVIDORA SUS DO MUNICÍPIO

Laura Aparecida Cesar David Cereser

EQUIPE-OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO

Administrativo

Adriano Júnior de Macedo

APRESENTAÇÃO

Com estrutura vinculada À sede CEM CEO Av. Maranhão, 421 - Jardim Primavera, a OUVIDORIA SUS atua com protocolo do ministério da saúde de Brasília.

Lei Municipal nº. 2.419, de 18 de junho de 2018). A Ouvidoria Municipal de Saúde de Caraguatatuba é o canal pelo qual a população pode fazer elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões sobre a Saúde do Município.

Missão e Funções

A Ouvidoria SUS tem como missão principal ser um elo entre a população e os serviços de saúde, promovendo a transparência, a qualidade e a melhoria contínua no atendimento prestado. Nossas principais funções incluem:

- Receber e registrar manifestações sejam elas sugestões, elogios, reclamações ou denúncias;
- Encaminhar demandas aos setores níveis II.
- Promover a mediação de conflitos e buscar soluções que atendam às suas expectativas;
- Atuar para o aprimoramento dos serviços de saúde.

CONSIDERAÇÕES DO ANO DE 2023

A Ouvidoria SUS da Secretaria de Saúde teve um ano com varias alterações do quadro funcional. Informamos que no ano de 2023, os usuários mais sensibilizados com os atendimentos recebidos nas Unidades de Saúde, fizeram mais elogios.

Informa que Participou das reuniões do COMUS, e em lives da Ouvidoria SUS, também fez curso presencial na Secretária de Saúde do Estado de São Paulo.

No decorrer deste ano tivemos muitos desafios, mas mesmo assim consideramos que fechamos o ano com sucesso.

Esta ouvidoria encerra o ano de 2023 desejando que o ano de 2024, por ser um ano atípico, possa ser um ano melhor.

OUVIDORIA SUS

Laura Cereser

Secretaria Municipal de Saúde

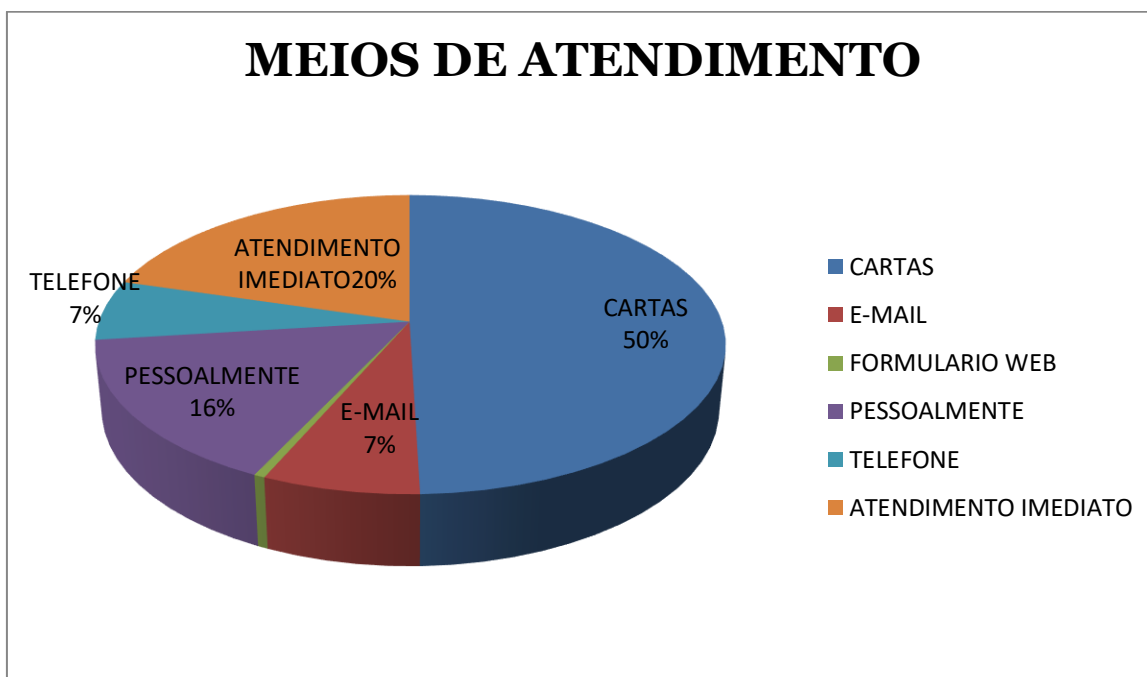
*Prefeitura Municipal da Estância Balneária de
Caraguatatuba*

Email: ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br

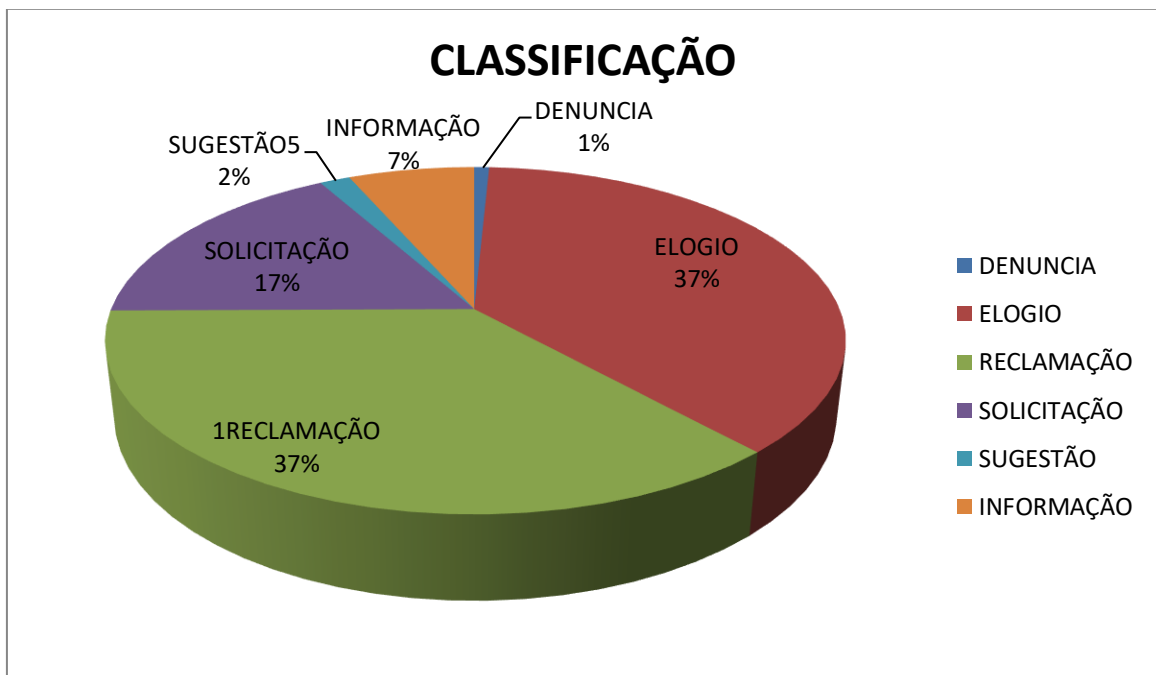
Telefones: 0800779-4545



PERFIL GERAL DAS DEMANDAS



MEIOS DE ATENDIMENTO	TOTAL
CARTA	1401
E-MAIL	199
FORMULÁRIO	14
PESSOALMENTE	452
TELEFONE	184
ATENDMENTO IMEDIATO	578
TOTAL GERAL	2828



<i>Classificação</i>	<i>Total</i>
DENUNCIA	21
ELOGIO	1060
RECLAMACAO	1036
SOLICITACAO	480
SUGESTÃO	45
INFORMAÇÃO	186
Total geral	2828



DESTINO – NÍVEL II	TOTAL
ATENDIMENTO IMEDIATO	578
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	86
CAPS II / AD	108
CEM-CEO	147
CEM SUL	34
CENTRAL DE AGENDAMENTOS	217
CENTRO DE REFERENCIA DA MULHER	61
BANCO DE LEITE	37
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE	54
DIVISÃO DE PLANEJAMENTOS/CSSM	211
DIVISÃO DE SAÚDE COLETIVA	
PROTEGE	45
SAMU	03
SECRETARIA DA SAÚDE	
SETOR DE TRANSPORTE	60
UAMI	18
UBS ADEMIR REIS	44
UBS CASA BRANCA	100
UBS CENTRO	88
UBS GOLFINHOS	121
UBS JARAGUAZINHO	45
UBS JETUBA	21
UBS MASSAGUAÇU/ TABATINGA	58
UBS MORRO DO ALGODÃO	63
UBS PEREQUÊ MIRIM	83
UBS PORTO NOVO	98
UBS RIO DO OURO	119
UBS TINGA	106
UPA	142
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
TOTAL	2828



UNIDADES DE SAÚDE	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	INFORMAÇÃO
ATENDIMENTO IMEDIATO		32	160	129	01	187
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		15	56	15		02
CAPS II / AD		61	36	08	04	
CASA DE SAÚDE STELLA MARES	03	119	108	05	06	
CEM-CEO		93	39	09		
CEM SUL		17	12	04		
CENTRAL DE AGENDAMENTOS		10	18	186		
CENTRO DE REFERENCIA DA MULHER		39	20	04	01	
BANCO DE LEITE		30	05	01	01	
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE	05	03	42	04	01	
DIVISÃO DE SAÚDE COLETIVA						
PLANEJAMENTO		64	60	02	03	
PROTEGE		20	13	04	03	
SAMU		01	02			
SECRETARIA DA SAÚDE	02	13	20	14		01
SETOR DE TRANSPORTE		31	40	05		
UAMI	01	12	01	04		
UBS ADEMIR REIS		19	22	03	01	
UBS CASA BRANCA		68	25	02	03	
UBS CENTRO		45	34	03	03	
UBS GOLFINHOS		71	37	06	08	01
UBS JETUBA		15	15	01	01	01
UBS JARAGUAZINHO		25	07		01	
UBS MASSAGUAÇU/ TABATINGA		34	38	02	03	
UBS MORRO DO ALGODÃO		37	22	02	01	
UBS PEREQUÊ MIRIM		38	37	08		
UBS PORTO NOVO		48	31	09		
UBS RIO DO OURO		52	60	01		
UBS TINGA		61	40	6		
UPA	07	37	95	01	02	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA						
TOTAL	18	1110	1095	438	43	192



PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES – OUVIDORIA SUS

- FALTA DE INSUMOS, COMO POR EXEMPLO, AS FRALDAS
- PROCURA POR CONSULTAS ESPECIALIZADAS
- RELACIONAMENTO PROFISSIONAL E USUARIOS
- FALTA DE MEDICAMENTOS
- EXAMES
- FALTA DE AR CONDICIONADO E OU VENTILADORES

PRINCIPAIS ELOGIOS

- FORMA HUMANIZADA DO ACOLHIMENTO DA MAIORIA DOS PROFISSIONAIS