

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES REALIZADAS NA OUVIDORIA DOS HOSPITAIS DA REDE EBSERH ENTRE OS ANOS 2019 A 2023

ÁREA TEMÁTICA

Inovação na atenção à saúde

DOI: <https://doi.org/10.31692/2595-2498.v3i2.160>

ROSEANE LINS VASCONCELOS GOMES

roseane.vasconcelos@ufpe.br

IVANA LUIZA DA SILVA ELIAS

WILLIAM FRANÇA DOS SANTOS

ALANA LARISSA DE SOUSA SILVA

JEFFERSON JOSÉ LUCENA DOS SANTOS

JENNIFER STEPHANE RAMOS DA SILVA

RESUMO

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) foi criada pelo Ministério da Educação (MEC) em 2011 através da Lei nº 12.550 com o objetivo de oferecer atendimento e assistência gratuitamente à população. Além de prestar serviços como ensino, pesquisa e extensão às instituições federais, contribuindo para formação de profissionais da área de saúde. A ouvidoria pública dos hospitais universitários federais possui papel importante na comunicação entre a sociedade e administração pública com objetivo de melhorar o atendimento. **Objetivos:** Analisar os dados obtidos pela ouvidoria sobre as manifestações dos usuários dos hospitais da rede Ebserh entre os anos de 2019 e 2023. **Método:** Trata-se de um estudo exploratório, de natureza quantitativa, a partir dos dados da plataforma da Ebserh/MEC sobre manifestações registradas no relatório da ouvidoria dos hospitais da EBSEH entre os anos de 2019 e 2023. Os dados foram coletados no mês de abril de 2024 e são de domínio público, portanto o estudo não precisou de aprovação no CEP. **Resultado e Discussão:** As manifestações foram categorizadas de acordo com seu conteúdo, incluindo reclamações(R), solicitação (SO), denúncia (D), sugestão (SU), elogio(E), comunicação(C) e simplifique (SI), sendo esta apenas no ano de 2019. Seguem os dados obtidos durante o ano de 2019: R 268(25,8%), SO 600 (57,8%), D 29 (2,8%), SU 23(2,2%), E 4 (0,4%), C 114 (11,0%), S 0(0%); ano de 2020: R 10.073 (40%), C 3.103 (12,3%), D 496 (2%), SU 408 (1,6%), E 3.595(14,3%), SO 7.519 (29,8%); ano de 2021: R 11.595 (41,3%), S 7.553 (26,9%), E 4.840 (17,2%), C 3.114 (11,1%), D 598 (2,1%), SU 388 (1,4%); ano de 2022: R 14.911 (41,3%), SO 10.503 (29.1%), E 6.634 (18,4%), C 2.947 (8.2%), D 631 (1.7%), SU 482 (1.3%); e ano de 2023: E 17.456 (33.6%), R 17.168(33%), SO 11.681 (22.5%), C 3.994 (7.3%), D 1.101 (2.1%), SU 591 (1,1%). Os resultados revelam um aumento importante no número de manifestações ao longo dos anos, com destaque para a maior frequência de reclamações em comparação aos elogios. As reclamações e sugestões representaram uma parcela significativa das manifestações recebidas pela ouvidoria, abordando questões como atendimento ambulatorial e de internação. O aumento da participação dos usuários pode indicar que ao longo do tempo a EBSEH investiu na divulgação do trabalho da ouvidoria, que não se trata apenas de reclamações, mas também do recebimento de outras manifestações. **Conclusão:** A análise das manifestações na ouvidoria dos Hospitais da EBSEH revelou informações importantes sobre as preocupações, necessidades e percepções dos usuários em relação aos serviços de saúde. Ao considerar esses dados, os gestores hospitalares podem desenvolver melhorias no atendimento e estratégias para resolução das demandas dos pacientes, promovendo a transparência e fortalecendo a confiança dos usuários da rede EBSEH.

Palavras-chave: ouvidoria dos pacientes; gestão hospitalar; hospital público.

Submetido em: 30/06/2024

Aceito em: 24/08/2024

Publicado em: 30/10/2024

Avaliado pelo sistema *double blind review*