

## **OUVIDORIA DO CENTRO DE ESPECIALIDADES DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO MÉDIO PARANAPANEMA – CISMEPAR**

Jurema de Jesus Corrêa Santos (CISMEPAR)  
[escoladesaude@cismepar.org.br](mailto:escoladesaude@cismepar.org.br)

### Eixo 1: A humanização e seus caminhos

O CISMEPAR, Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paranapanema, atua como ferramenta de articulação dos gestores municipais de saúde de 21 municípios da 17ª Regional de Saúde do Paraná. A Secretária de Estado da Saúde do Paraná – SESA/PR, com o objetivo de garantir ao cidadão de forma humanizada a oportunidade de participar da gestão pública em saúde, apoiando-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na lei no 8080/90, efetivou a criação da Ouvidoria Estadual do SUS- SESA/PR, através das Resoluções SESA no 113 e 114/11, como um canal democrático de informação e de escuta da população em geral, sendo um espaço de escuta e recepção das manifestações dos cidadãos, tendo como objetivo acolher o usuário e qualificar a gestão do SUS no seu âmbito estadual. Neste sentido, foi instituída em 1999, a Ouvidoria do Centro de Especialidades do CISMEPAR, um canal de comunicação e articulação para dissolução de conflitos entre usuários dos serviços de saúde dos municípios consorciados. Resultados alcançados entre 2017 e 2018 foram realizados 360 atendimentos presenciais dentre eles: 148 Solicitações de troca de profissional, aproximadamente 41%, 222 Encaminhamentos de processos às diretorias internas, solicitações e sugestões, setor de agendamento. E em 2018 foram 120 atendimentos via telefone aproximadamente, incluindo solicitação de informações sobre fila de espera e agendamentos de consultas, cirurgia e exames diagnósticos, totalizando 59%. A implantação da ouvidoria no sistema de saúde deu voz ao cidadão criando um canal de comunicação entre a população e os serviços oferecidos pelo sistema público de saúde.

**Palavras chave:** humanização; ouvidoria; CISMEPAR.

#### **Referências:**

Sistema Solus - CISMEPAR OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS –SESA/PR, Implantação de Ouvidorias de Saúde – Consultado em 24/04/2018 disponível em: <http://www.saude.pr.gov.br/arquivos/File/OUVIDORIA/processodetrabalho.pdf>

POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO – HUMANIZASUS, Consultado em 19/06/2018, disponível em: <http://redehumanizaus.net/politica-nacional-de-humanizacao/>