

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE

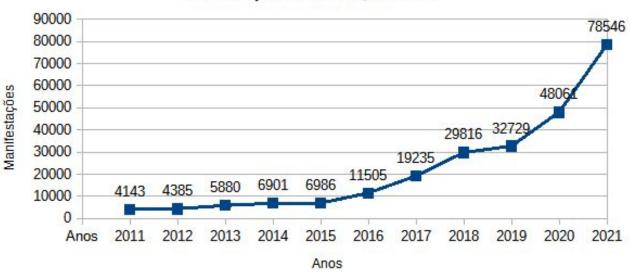
REFERENTE A 2021, CONFORME LEI N.13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017

A Ouvidoria da Saúde atua desde 2011, quando atendeu 4143 manifestações. Em 2016, 5 anos depois, foram atendidas mais de 10 mil manifestações.

Em 2021, no seu décimo ano de existência, a Ouvidoria da Saúde atendeu aproximadamente 80.000 manifestações

Série histórica decenal

Manifestações acolhidas pela OGS



Em 2017 foram atendidas aproximadamente 20 mil manifestações. Em 2018 foram atendidas aproximadamente 30 mil manifestações. Em 2020 foram atendidas aproximadamente 50 mil manifestações.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE

REFERENTE A 2021

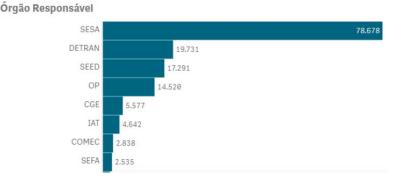
Em 2021 a Ouvidoria da Saúde atendeu 78.678

manifestações. Houve acréscimo de 30.485 manifestações em

relação a 2020.

A Ouvidoria da Saúde é a ouvidoria que mais atende manifestações de todas as ouvidorias estaduais:.

As ouvidorias estaduais atenderam 160.041 manifestações em 2021, dessas, 49% foram atendidas pela Saúde.



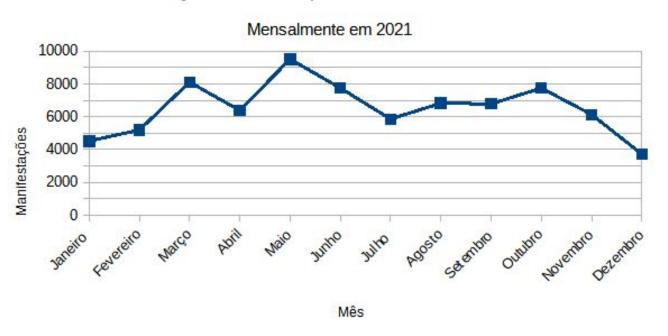
Fonte: CGEouv+ em 11/2/22 (ak)



Em relação aos atendimentos mensais demonstrados na imagem ao lado, observa-se que:

- Ocorreram 2 picos, em março e maio de 2021.
- Em dezembro foi o mês com menor número de atendimentos.

Manifestações acolhidas pela Ouvidoria Geral da Saúde



Durante o ano de 2021 o número de atendimentos variou de 3700 a 9500 manifestações mensais, com a média mensal de 6545 atendimentos



Em relação aos assuntos mais relatados nos atendimentos demonstrados na imagem ao lado, observa-se que:

- Coronavírus esteve em primeiro e segundo lugares
- Medicamentos e
 informações na área
 da saúde estiveram
 em terceiro e quarto
 lugares

Assunto	Manifestações	%
Coronavírus (orientações sobre)	22957	29
Vacina para coronavírus	8130	10
Medicamentos não padronizados pelo SUS (Esfera Estadual)	8027	10
Informações na área da saúde	7974	10
QualiCIS - Pesquisa de Satisfação dos Consórcios Intermunicipais	4116	5
Atendimento	2176	3
Outras questões de Vigilância Sanitária (Esfera municipal)	1762	2
Demais assuntos (229 assuntos diversos)	23404	30

40% das manifestações foram relacionadas a coronavírus 30% das manifestações englobaram 229 assuntos variados 10% das manifestações envolveram medicamentos



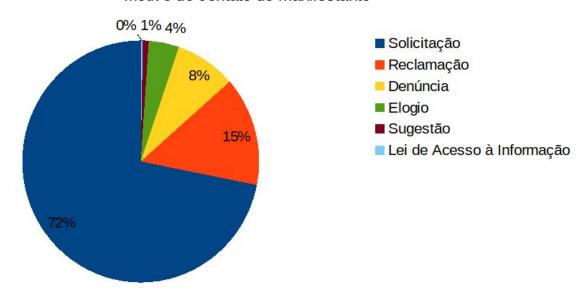
As solicitações foram 72% das manifestações

As reclamações foram 15% das manifestações

As denúncias foram menos de 10% das manifestações

Natureza das manifestações acolhidas em 2021 pela Ouvidoria Geral da saúde





O motivo de contato do manifestante é classificado em 6 categorias: solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão, e solicitação de acesso à informação pela lei 12.527 de 18/11/11



As solicitações foram 72% das manifestações, e os assuntos mais citados nelas foram:

- Coronavírus
- Medicamentos não padronizados pelo SUS
- Informações na área da saúde

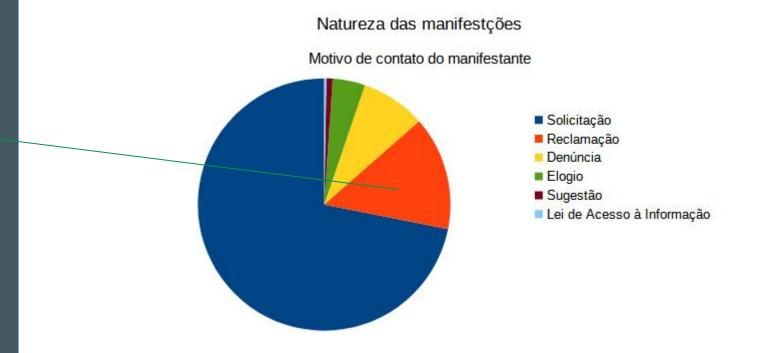


Dentre as solicitações relacionadas ao assunto coronavírus, a grande maioria foi atendida parcial ou integralmente



As reclamações foram 15% das manifestações e os assuntos mais citados nelas foram:

- Atendimento
- Vacina para coronavírus
- Mau atendimento de profissional de saúde (esfera municipal)



Dentre as reclamações relacionadas ao assunto 'atendimento', aproximadamente $\frac{2}{3}$ foram procedentes parcialmente ou integralmente; e $\frac{1}{3}$ foram improcedentes ou apresentaram informações insuficientes para providências

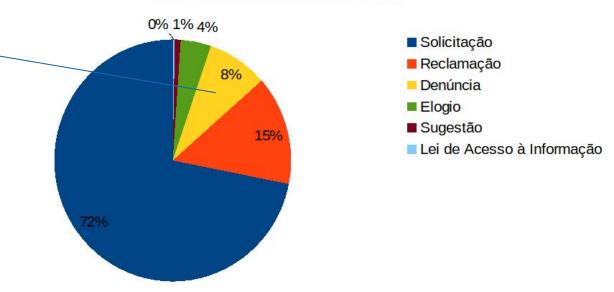


As denúncias foram menos de 10% das manifestações, e os assuntos mais citados nelas foram:

- Coronavírus
- Fura-fila para vacina do coronavírus
- Outras questões de vigilância sanitária (esfera municipal)

Natureza das manifestações acolhidas em 2021 pela Ouvidoria Geral da saúde





Dentre as denúncias relacionadas ao assunto 'coronavírus', quase metade delas desencadearam providências corretivas e ¼ das reclamações foi improcedente.





MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELAS REGIONAIS DE SAÚDE

RS	Cidade sede	Manifestações	Assunto mais citado
1	Paranaguá	298	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
3	Ponta Grossa	716	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
4	Irati	139	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, serviço de apoio diagnóstico e terapêutico)
5	Guarapuava	609	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Vacina para coronavírus
6	União da Vitória	254	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Abatedouros/ Vigilância sanitária
7	Pato Branco	217	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
8	Francisco Beltrão	609	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Solicitação de medicamentos e outros insumos



MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELAS REGIONAIS DE SAÚDE

RS	Cidade sede	Manifestações	Assunto mais citado
9	Foz do Iguaçu	564	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
10	Cascavel	877	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
11	Campo Mourão	394	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Vacina para coronavírus
12	Umuarama	192	Vacina para Coronavírus Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual
13	Cianorte	413	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
14	Paranavaí	866	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Vacina para Coronavírus
15	Maringá	1412	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Informações na área da Saúde



MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELAS REGIONAIS DE SAÚDE

RS	Cidade sede	Manifestações	Assunto mais citado
16	Apucarana	510	Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual
17	Londrina	763	Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual Vacina para coronavírus
18	Cornélio Procópio	170	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Vacina para coronavírus
19	Jacarezinho	211	Vacina para coronavírus Coronavírus
20	Toledo	660	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
21	Telêmaco Borba	272	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Coronavírus
22	Ivaiporã	389	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Vacina para coronavírus



A regional com maior número de atendimentos é **15ª Regional** de Maringá.

Os primeiro e segundo assuntos assunto das manifestações de quase todas as regionais foram relacionados a medicamentos.



Ressalta-se que o segundo assunto mais citado na 4ª regional de Irati foi 'acesso aos serviços hospitalares', e da 6ª regional de União da Vitória foi 'Questões de Vigilância sanitária relacionada a abatedouros'.



"A VIRTUDE É UM PADRÃO DE PENSAMENTOS E COMPORTAMENTOS COM BASE EM PADRÕES MORAIS ELEVADOS".

ELAINE S. DALTON





Ouvidora da Saúde: Patricia Maria Cardoso Ferreira

Telefone: 41 3330 4618

Email: ouvidor@sesa.pr.gov.br

