

Conte Comigo: um instrumento de gestão para atendimento ao cidadão

Mônica Lima Carvalho¹
Maria Regina Miranda Grubba²
Rosana Carbone Marques³

Oportunidade Percebida

Desde o ano de 2003, a Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo (SES/SP), através da Coordenadoria de Saúde da Região Metropolitana da Grande São Paulo (hoje Coordenadoria de Serviços de Saúde – CSS), vem desenvolvendo um projeto de Modernização dos Hospitais de Administração Direta, visando proporcionar serviços com qualidade aos usuários. Os primeiros hospitais a serem objeto do “Projeto de Modernização”, como hospitais-pilotos, foram: Hospital Brigadeiro, Centro de Referência de Saúde da Mulher, Hospital Infantil Darcy Vargas, Conjunto Hospitalar do Mandaqui, Hospital Geral de Vila Penteadado, Hospital Maternidade Leonor Mendes de Barros e o Instituto de Cardiologia Dante Pazzanese.

Em função deste projeto, e visando desenvolver um sistema de forças que favorecesse a mudança de cultura dessas instituições hospitalares, a Coordenadoria buscou identificar qual a melhor oportunidade que teria para desenvolver este sistema de forças que induzisse às mudanças necessárias.

Solução Adotada

Após análise da situação em cada um dos sete hospitais participantes deste projeto de modernização, concluiu-se que a força que maior efeito traria para uma mudança cultural deveria ser de caráter externo ao hospital, já que, com isto, estaria imune a pressões de ordem corporativa e cultural – aqui colocado no sentido de cultura institucional. Assim sendo, optou-se pela implantação de um sistema de atendimento ao cidadão – denominado “Conte Comigo” – e que tem como objetivo a introdução de uma cunha de modernidade nas instituições por meio da participação do usuário na gestão. Assim, o “Conte Comigo”, além de sua função de apoio ao cidadão, no atendimento às suas necessidades dentro de cada hospital, tornou-se um serviço de assessoramento às altas administrações, promovendo mudanças na cultura de seus diferentes setores.

Cabe destacar que cada “Conte Comigo” possui uma sala, em lugar visível, sinalizada e acessível ao paciente para que seja dado ao usuário um atendimento personalizado sempre que necessário. Existem também caixas de coleta de sugestões com os impressos de avaliação em satisfação colocados ao lado para o caso do paciente, ou acompanhante, não desejar ser atendido pessoalmente.

De qualquer maneira, no impresso de avaliação em satisfação existe um campo onde se informa ao cidadão que ele poderá se identificar, caso queira saber os resultados de sua avaliação, crítica ou reclamação. O compilamento dos dados obtidos pela avaliação de satisfação gera um Relatório Mensal de Informação Hospitalar (RMIH), do “Conte Comigo”, e este é encaminhado pelos hospitais à CSS para análise dos dados.

Quando uma reclamação não pode ser resolvida diretamente pelo “Conte Comigo”, ela é enviada à chefia da área responsável pelo setor, processo ou funcionário objeto da reclamação, com um prazo máximo de cinco dias para resposta efetiva e resolutive do questionamento levantado pelo cidadão.

O projeto, tal como foi desenvolvido, preocupou-se com a formação do pessoal técnico da CSS e, através de seminários, palestras e do próprio fórum do “Conte Comigo”, vem proporcionando esta mesma formação aos servidores dos hospitais que já participam do projeto. Tal preocupação se deve ao fato de a CSS ter pretendido implantar este mesmo programa nos outros hospitais da Região Metropolitana e, com a reestruturação da Secretaria Estadual de Saúde, ocorrida em 2005, também nos hospitais do interior do Estado.

Para tal, conta com a formação já propiciada e cada um dos sete hospitais está respondendo pela capacitação de pelo menos mais quatro ou cinco hospitais dos 35 que não fizeram parte do projeto-piloto de modernização hospitalar. Hoje, o “Conte Comigo” já está implantado em mais 30 Unidades de Saúde, sendo 18 na Região Metropolitana de São Paulo e no interior do Estado.

Vertentes do Programa

Com esta visão ampliada de um serviço de atendimento ao cidadão, o trabalho passou a ser desenvolvido por funcionários dos hospitais, que passaram a compor as equipes do “Conte Comigo”, direcionando-se para três grandes grupos de atividades vinculadas ao atendimento ao cidadão.

¹ Fonoaudióloga, especializada em Promoção de Saúde pela Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo e Diretora Técnica de Divisão da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Contato: mlcarvalho@saude.sp.gov.br

² Assistente Social, Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Coordenadoria do Controle de Doenças da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Contato: mgrubba@saude.sp.gov.br

³ Médica Pediatra, com especialização em Nefrologia Infantil da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Contato: rosanacarbone@terra.com.br

a) Ouvir, orientar e atender ao cidadão:

A primeira é a de atender ao cidadão buscando solucionar possíveis problemas que encontre no tocante aos serviços que demanda. Reorientá-lo, ouvir suas reclamações, buscar soluções, quando em situação de dificuldades, com respeito a si próprio ou a familiares, buscando apoiá-lo, em um ambiente onde as pessoas já se encontram fragilizadas e se sentem, na maioria das vezes, desamparadas.

b) Dar apoio ao cliente interno:

A segunda é referente a fornecer informações para o cliente interno no que diz respeito à qualidade dos seus serviços, por meio da avaliação de satisfação dos usuários. Através deste atendimento, temos como avaliar a diferença que existe entre a qualidade técnica objetivada e a realmente percebida pelo cidadão e buscar que estas duas facetas da qualidade se aproximem. Uma outra forma de apoio ao cliente interno está na possibilidade de ele também apresentar sugestões aos diferentes setores da instituição. Uma postura importante, com relação a esta forma de apoio ao cliente interno, é que todas as queixas, reclamações, sugestões etc., devem ser vistas como fator de melhoria da qualidade dos processos, tanto da área meio, como da área fim.

c) Constituir-se num instrumento para a qualidade:

Cabe ressaltar que ao implantar o "Conte Comigo", a Secretaria de Estado da Saúde não se propôs a implantar balcões, salas ou simplesmente serviços burocráticos. Na verdade, a intenção, concretizada, foi a de implantar um instrumento de gestão onde a qualidade do atendimento ao cidadão é o marco de todas as ações.

Resultados e Discussão

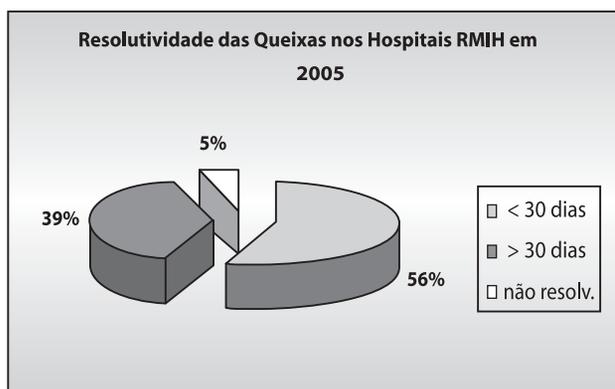
Os resultados mais importantes até agora alcançados são aqueles referentes à mudança de cultura que já se percebe no trato com o cidadão nos hospitais onde o "Conte Comigo" foi implantado. Além disso, muitas considerações, reclamações, queixas e sugestões têm sido acatadas pelas diretorias dos hospitais e, a partir delas, várias modificações são introduzidas, tanto em sistemáticas da área fim, quanto em melhorias na estrutura. Como exemplos, podemos citar: a capacitação de funcionários, ampliações em horário de visitas, melhorias nas acomodações de espera e de áreas assistenciais, melhora nos fluxos e rotinas etc.

Estas medidas, algumas de resolução extremamente simples, foram resultantes das avaliações feitas pelos usuários, pelos funcionários dedicados ao "Conte Comigo" e pelas gerências e diretorias, a partir destas avaliações. Cabe ainda destacar que a relação entre os pacientes e os profissionais dos hospitais onde se implantou o "Conte Comigo" mudou sensivelmente para melhor. Foi observada a redução da rotatividade de médicos e do pessoal da área da saúde, em função da redução do nível de tensão nas relações hospital-paciente.

Um outro resultado importante, e que merece ser des-

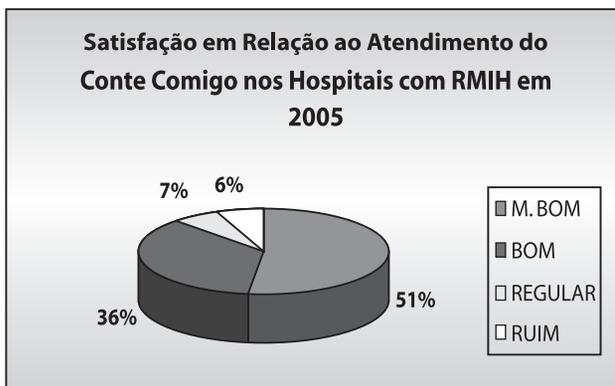
tacado, pela sua novidade no setor público, é o fórum constituído pelos servidores do "Conte Comigo", que se reúne mensalmente com a finalidade de discutir assuntos de interesse do programa, visando um "benchmarking" interno. Tais reuniões estão sendo coordenadas pela Coordenadoria de Serviços de Saúde - CSS e têm dado oportunidade para que os hospitais apresentem suas experiências nos campos da padronização de procedimentos, planejamento, qualidade e atendimento ao cidadão. Um subproduto importante deste fórum é o aumento da interação entre os hospitais em geral e os diversos "Conte Comigo" em particular, levando a um melhor atendimento ao cidadão pela sinergia de suas forças.

A seguir, o gráfico I aponta que quase a totalidade das queixas recebidas e encaminhadas pelo "Conte Comigo" foram resolvidas, sendo a maioria num prazo inferior a 30 dias, demonstrando resolutividade. O gráfico demonstra ainda que o "Conte Comigo" vem se configurando como um canal de participação da população para a solução de seus problemas junto à administração hospitalar.



Fonte: RMIH – CSS/SESSP

O gráfico II, demonstra que o "Conte Comigo" vem recebendo a aprovação de grande maioria de seus usuários, perfazendo um total de 87% de avaliações consideradas "muito bom" e "bom" de sua atuação.



Fonte: RMIH – CSS/SESSP

Considerações Finais

A grande característica de inovação deste programa vincula-se ao fato de o atendimento ao cidadão estar sendo utilizado como instrumento da qualidade, facilitando informações às direções dos hospitais com a finalidade de tomar atitudes transformadoras, muito além do simples atendimento pontual ao nosso usuário. Este programa, como impacta diretamente aos serviços e aos responsáveis por eles, tem provocado uma mudança de cultura nas instituições, onde o cidadão passa a ter voz ativa. Por isso mesmo, os servidores têm mudado de uma postura meramente contemplativa para outra mais pró-ativa e criativa, buscando prevenir problemas e solucioná-los com os recursos disponíveis.

O Programa “Conte Comigo” contribui para a efetivação da Lei 10294/99, de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo, nos hospitais de administração direta da SES/SP, favorecendo a garantia de seus direitos básicos quanto à informação, à qualidade na prestação do serviço e à participação na gestão.