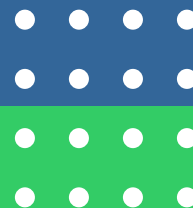


PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA

2022

FUNEAS

Fundação Estatal de Atenção
em Saúde do Paraná





Secretaria Executiva

Marcello Augusto Machado
Diretor-Presidente

Valmir Alberto Thomé
Diretor administrativo

Hélcio dos Santos
Diretor Financeiro

Roberta Rocha
Agente de Ouvidoria FUNEAS





O U I D O R I A

APRESENTAÇÃO

A FUNEAS tem como missão assegurar aos cidadãos soluções de saúde inovadoras, humanizadas, ágeis e resolutivas, e através da sua rede de Ouvidorias Públicas de Saúde têm constituído um espaço de escuta ativa, viabilizando um canal de comunicação gratuito entre o cidadão e as instituições públicas, vinculadas ao Sistema Único de Saúde – SUS.

A Ouvidoria da sede administrativa da FUNEAS, como gestora da rede de ouvidorias das unidades próprias hospitalares, através da análise de dados do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, realiza a emissão de relatórios gerenciais estratégicos e indicadores de risco, buscando intencionalmente a apresentação de soluções inovadoras e eficientes no que se refere a gestão dos serviços públicos de saúde.



Doze hospitais disponibilizam ouvidorias internas

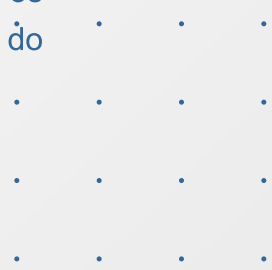
Com o objetivo de expandir os espaços de escutas disponibilizados aos cidadãos paranaenses, nas unidades hospitalares públicas de saúde, foram incorporadas em maio de 2022, mais quatro Ouvidorias Hospitalares, totalizando uma rede de doze Ouvidorias Hospitalares do Sistema Único de Saúde sob gestão da Ouvidoria da sede FUNEAS.

As seguintes unidades hospitalares da rede FUNEAS contam com serviços de ouvidoria interna, interligada à sede: Hospital Infantil Waldemar Monastier, Hospital Regional do Litoral, Hospital Regional de Guaraqueçaba, Hospital Regional do Sudoeste, Hospital Regional do Norte Pioneiro, Hospital de Dermatologia Sanitária do Paraná, Hospital Adauto Botelho, Hospital Zona Sul de Londrina, Hospital Zona Norte de Londrina, Hospital Regional de Telêmaco Borba, Hospital Regional de Ivaiporã e Hospital Regional do Centro-Oeste.

O trabalho desempenhado pela rede de ouvidores FUNEAS tem sido fundamental para a consolidação do Sistema Único de Saúde, disponibilizando meios de comunicação para cidadãos e servidores solicitarem informações sobre as ações e os serviços de saúde, ou registrarem sua sugestão, elogio, reclamação e denúncia, recebendo respostas ágeis e resolutivas às suas manifestações.

As Ouvidorias das unidades auxiliam diretamente na intermediação entre os cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, servidores e a alta gestão hierárquica, proporcionando um ambiente acolhedor de escuta ativa, direcionando de forma assertiva os pontos que podem ser melhorados à gestão hierárquica superior, mitigando riscos para pacientes e servidores, destacando desta maneira o aperfeiçoamento do trabalho das equipes administrativas, médicas e assistenciais das unidades hospitalares.

Nesta perspectiva, a Ouvidoria da sede tem trabalhado de forma integrada com a sua rede de ouvidorias para suprir as necessidades de saúde pública da população, garantindo assim a integralidade e a equidade, observando sempre os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS, no âmbito do Estado do Paraná.



LEGISLAÇÃO

Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei nº 12.527/2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Resolução nº 007/2015 - Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Decreto nº 9.978/2014 - Institui a Estrutura de Controle e aprova o Regulamento da Controladoria Geral do Estado – CGE.



DIVULGAÇÕES

OUVIDORIA FUNEAS

Queremos ouvir você.

Utilize os nossos canais para:

Sugestões

Elogios

Denúncias

Reclamações

Registre sua manifestação presencialmente
na FUNEAS ou através do telefone:

 3542-2811

 Ouvidoria FUNEAS
Rua do Rosário | 144 | 10º Andar

Saiba mais em: www.funeas.pr.gov.br



www.funeas.pr.gov.br

CANAIS DE CONTATO

Como registrar sua manifestação:

Antes de registrar uma manifestação na Ouvidoria de Saúde do SUS - SESA, procure o órgão e/ou instituição envolvida com a resolução de seu problema ou questionamento, podendo ser a Unidade Básica de Saúde, Laboratório ou Clínica, Secretaria Municipal de Saúde ou outras instituições vinculadas ao Sistema Único de Saúde. Desta forma, você terá mais agilidade na solução do seu problema.

Entretanto, se você tentou e não obteve sucesso, primeiramente entre em contato com a Ouvidoria de Saúde do seu município de residência, ou ligue para 0800 644 44 14. Este número de telefone identificará o município de origem de sua ligação e direcionará para a Ouvidoria Regional de Saúde a que o município pertence.

Atendimento presencial da Ouvidoria na Funeas

Rua do Rosário, 144, 10ª andar – Centro – Curitiba – Paraná.

Telefone: (41) 3542-2811

Segunda a sexta, em horário comercial

www.funeas.pr.gov.br



