



A PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NA GESTÃO DA QUALIDADE NO HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL, CEARÁ: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

PLINIO BRAGA LINHARES GARCIA; ALBERTINA PROENÇA RODRIGUES ALVES;
MARIA APARECIDA DE ALBUQUERQUE FERNANDES RAMALHO; PEDRO BRAGA
LINHARES GARCIA; VILANI MEDEIROS DE ARAÚJO NUNES

Introdução: A Ouvidoria tem se estabelecido como um mecanismo essencial para garantir a qualidade e a efetividade dos serviços de saúde no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS). No Ceará, o Hospital Regional do Sertão Central, foi implementada a ouvidoria para fortalecer a comunicação entre pacientes e a administração hospitalar, promovendo a transparência e a participação cidadã. **Objetivo:** identificar o papel da ouvidoria na melhoria contínua do atendimento e na satisfação do paciente no Hospital Regional do Sertão Central. **Relato de experiência:** A ouvidoria do hospital adotou um modelo híbrido de recepção de queixas, utilizando métodos convencionais e digitais, incluindo a plataforma Ouvidoria Digital - Ceará Transparente. A gestão das queixas é feita com foco na agilidade e clareza, mantendo a meta de 90% de satisfação no atendimento ao usuário. **Discussão:** A análise dos dados coletados pela ouvidoria demonstrou uma melhora na comunicação hospitalar e no atendimento ao paciente. As queixas se tornaram uma fonte valiosa de feedback, considerada essencial para o desenvolvimento de estratégias de melhoria. No entanto, desafios como o gerenciamento de expectativas e a adaptação a mudanças regulatórias permanecem como pontos críticos a serem superados. **Conclusão:** A experiência do Hospital Regional do Sertão Central evidencia que a Ouvidoria é um instrumento efetivo para aprimorar a qualidade do serviço de saúde. A estratégia adotada pelo hospital demonstra que a Ouvidoria não apenas resolve problemas imediatos, mas também contribui para uma cultura de melhoria contínua, que pode servir de exemplo para outras instituições de saúde.

Palavras-chave: Ouvidoria, Gestão da saúde, Sistema único de saúde, Satisfação do paciente, Qualidade da assistência.