



HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS

**OUVIDORIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**MAIO A AGOSTO**  
**2014**

## **ADMINISTRAÇÃO CENTRAL**

### **Presidente**

Prof. Amarilio Vieira de Macedo Neto

### **Vice-Presidente Médico**

Profª Nadine Oliveira Clausell

### **Vice-Presidente Administrativo**

Bel. Tanira Andreatta Torelly Pinto

### **Coordenadora do Grupo de Enfermagem**

Profª Ana Maria Müller de Magalhães

### **Coordenador do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação**

Prof. Eduardo Pandolfi Passos

## **EQUIPE DE OUVIÓRIA**

### **Ouvidor**

Prof. Marco Antonio Rodrigues Torres

### **Ouvidores Assistentes**

Analista Adriana Regina Candaten

Ass. Soc. Marcia de Castro Quaglia

Enfª Vera Maria Bruxel

Assistente Eduardo Martins Altamirano

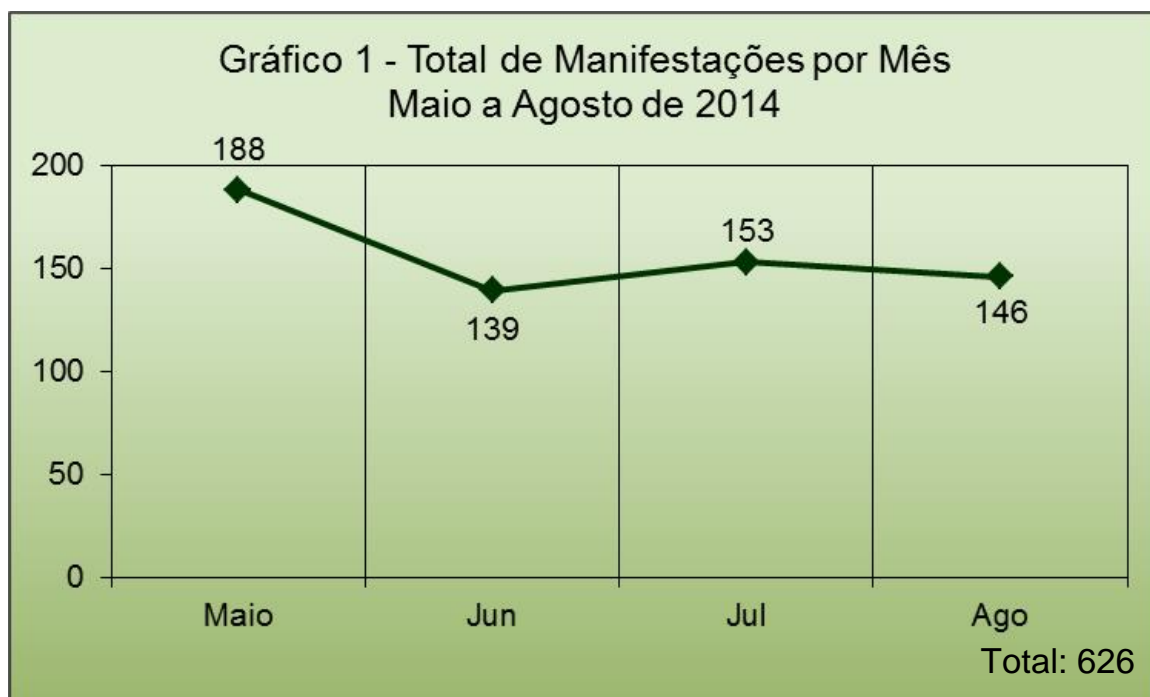
### **Técnica em Secretariado**

Anelise Meinke de Azevedo Carvalho

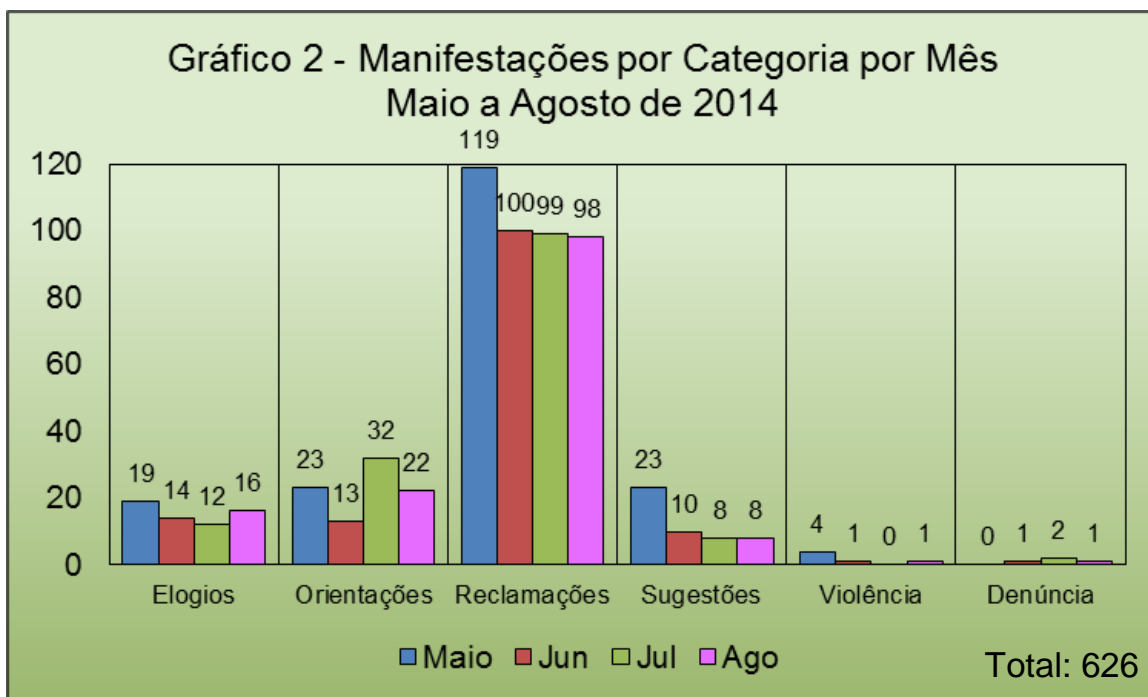
## RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO HCPA (MAIO – AGO 2014)

**Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (maio a agosto de 2014).**

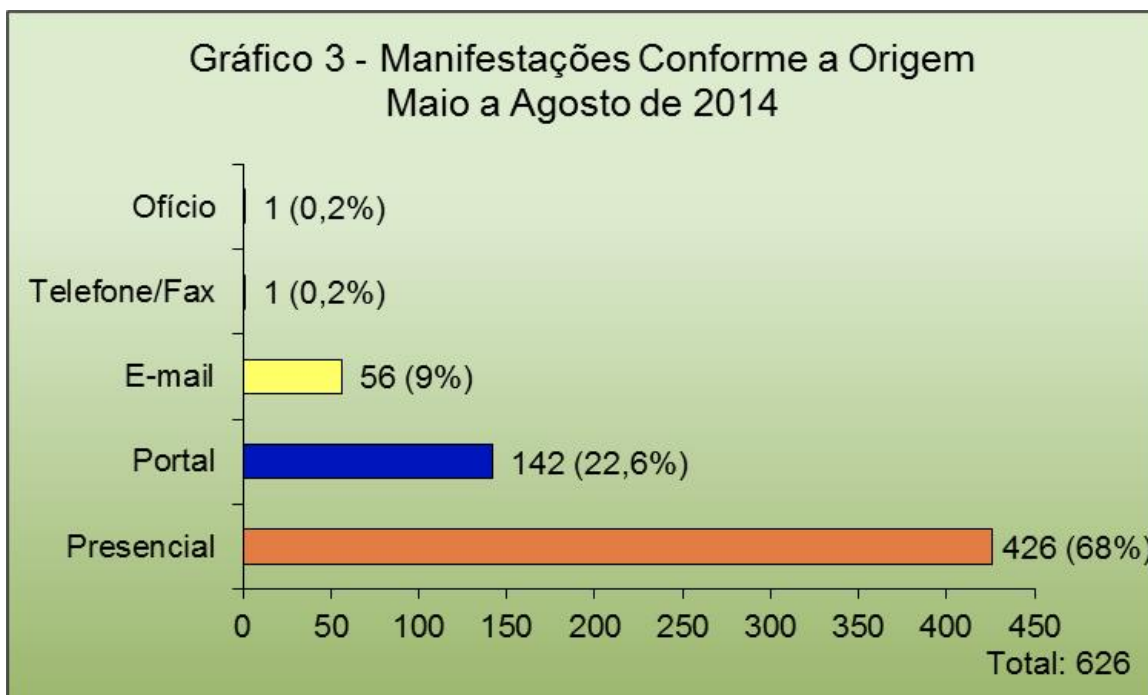
Categoria / Mês	Maio	Jun	Jul	Ago	Total
Elogio	19	14	12	16	61
Orientação	23	13	32	22	90
Reclamação	119	100	99	98	416
Sugestão	23	10	8	8	49
Violência	4	1	0	1	6
Denúncia	0	1	2	1	4
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>139</b>	<b>153</b>	<b>146</b>	<b>626</b>



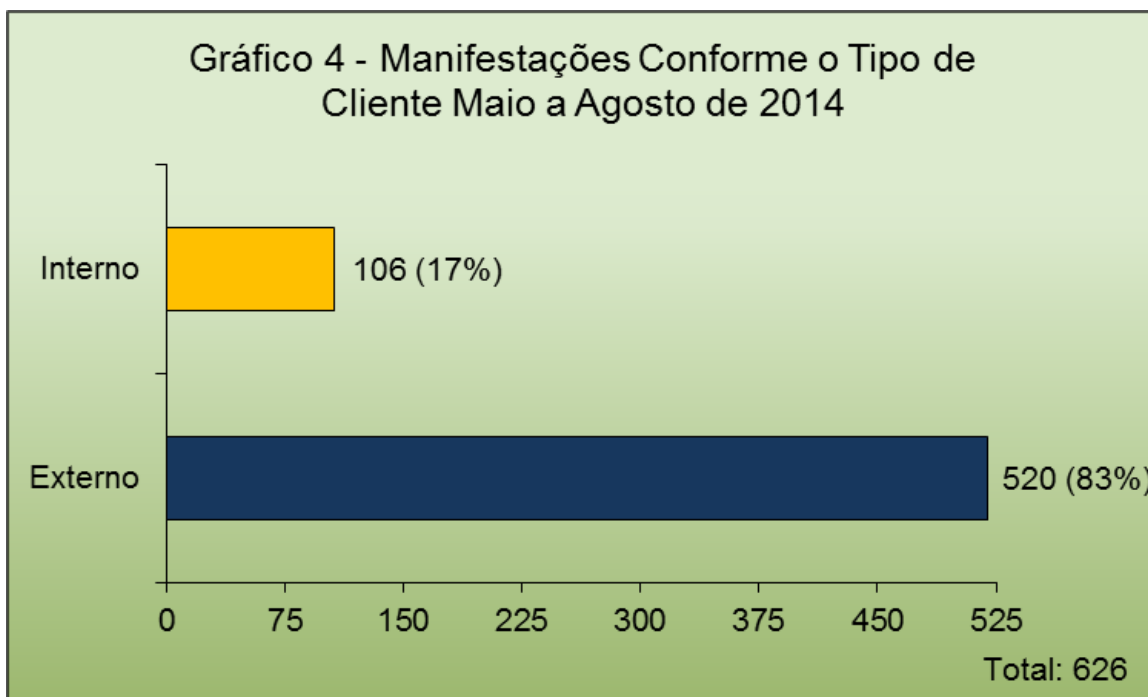
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



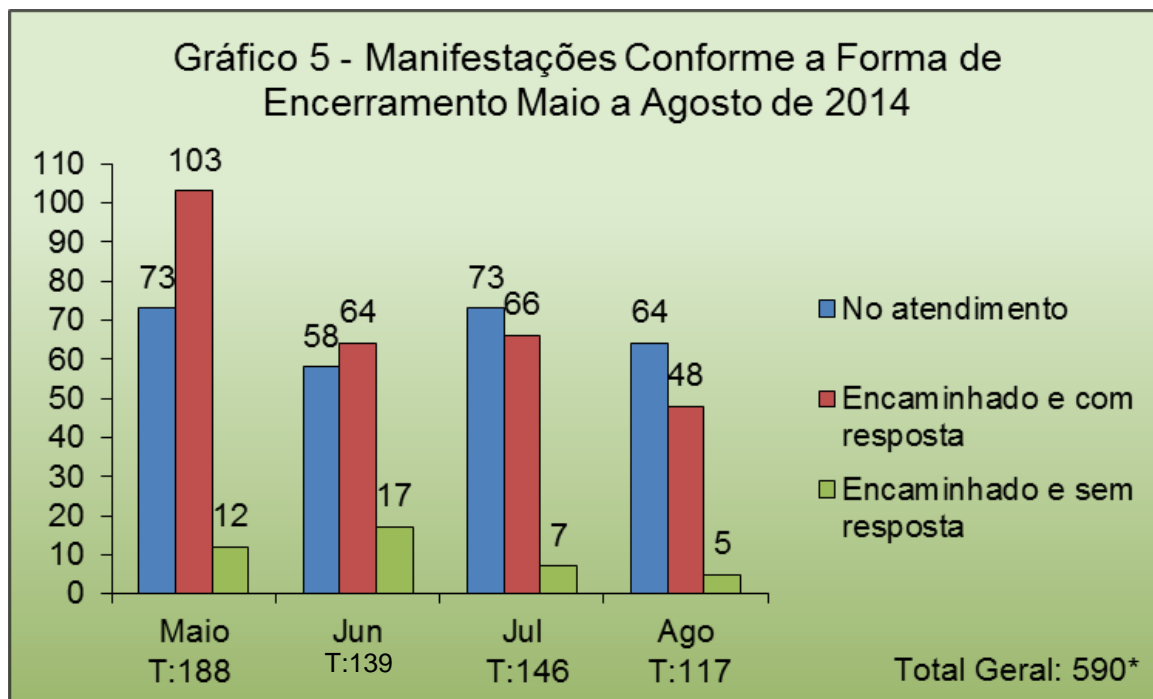
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

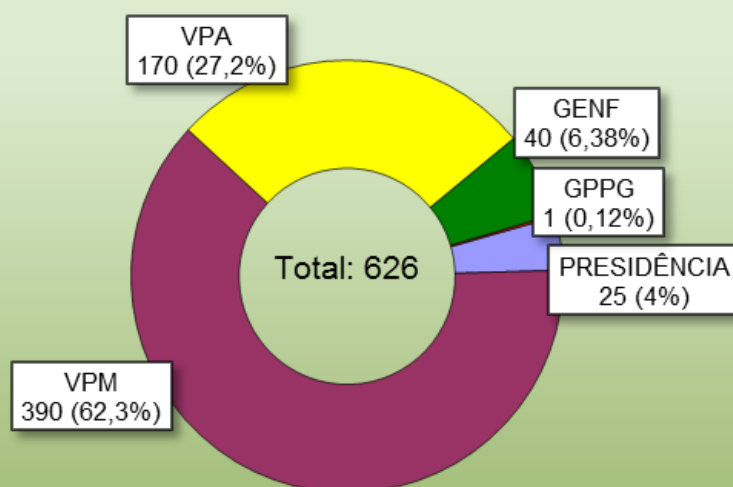


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

\* Em setembro haviam 36 manifestações em atendimento relacionadas ao período relatado.

**Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (maio a agosto de 2014).**

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	3	32	12	13	1	61
Orientação	2	77	9	2	0	90
Reclamação	14	267	111	24	0	416
Sugestão	6	8	35	0	0	49
Violência	0	4	2	0	0	6
Denúncia	0	2	1	1	0	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>390</b>	<b>170</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>626</b>

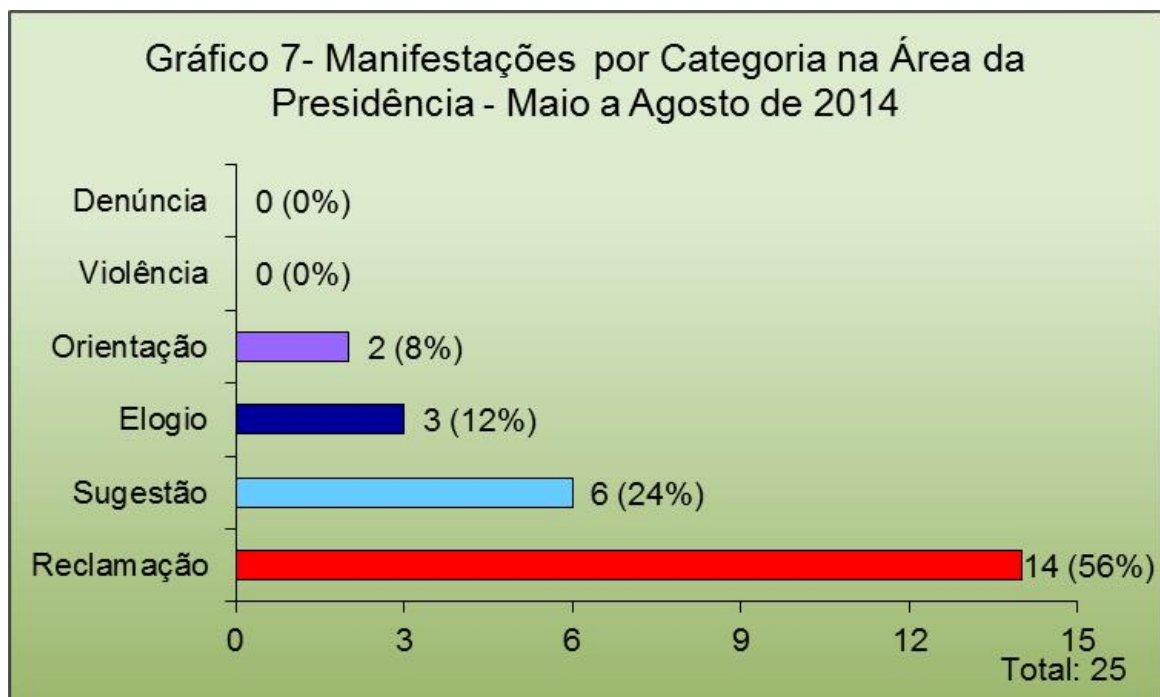
**Gráfico 6 - Manifestações por Área do HCPA  
Maio a Agosto de 2014**

Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

## 1. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À PRESIDÊNCIA:

**Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (maio a agosto de 2014).**

Área da Presidência/Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
CGTI	0	0	5	1	0	0	6
HCPA	2	0	3	1	0	0	6
Ouvidoria	1	1	2	0	0	0	4
Coord.de Gestão de Pessoas	0	0	2	2	0	0	4
Coord. de Comunicação	0	0	1	1	0	0	2
Consultoria Jurídica	0	0	1	0	0	0	1
Voluntariado	0	1	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>



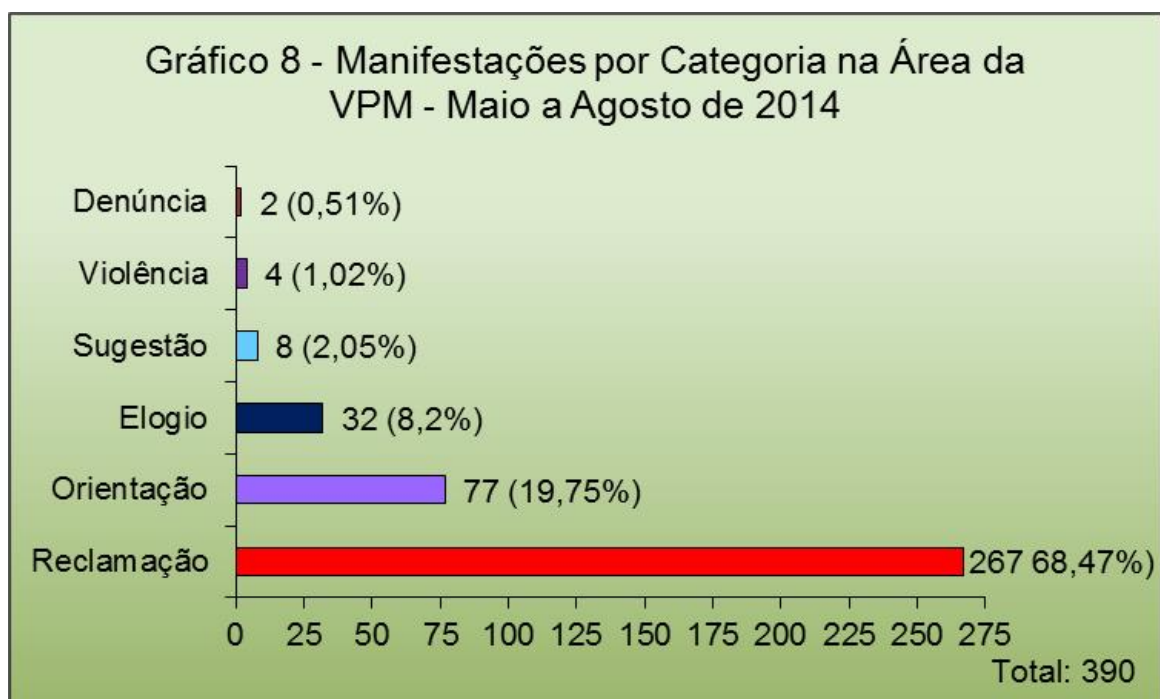
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

## 2. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA MÉDICA:

**Tabela IV – Manifestações por Área da VPM (maio a agosto de 2014).**

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Emergência	4	13	33	0	2	0	52
Serviço de Urologia	1	6	17	0	0	0	24
Serv.de Ortopedia e Traumatologia	2	2	18	0	0	1	23
Serviço de Neurologia	2	4	17	0	0	0	23
Serviço de Ambulatório	0	12	6	3	0	0	21
Serv. de Ginecologia e Obstetrícia	4	1	13	0	0	0	18
Serv. de Fisiatria e Reabilitação	2	0	13	1	0	1	17
Serviço de Cirurgia Plástica	1	0	12	0	1	0	14
Serviço de Oftalmologia	3	3	7	0	0	0	13
Serviço de Medicina Interna	0	2	10	0	0	0	12
Serviço de Cirurgia Geral	2	0	9	0	0	0	11
Serviço de Otorrinolaringologia	1	2	8	0	0	0	11
Serviço de Radiologia	0	2	8	0	0	0	10
Serviço de Oncologia	2	1	6	1	0	0	10
Serv.deCirurgiadoAparelhoDigestivo	0	3	6	0	0	0	9
Serviço de Nefrologia	1	0	7	0	0	0	8
Serviço de Medicina Ocupacional	3	0	5	0	0	0	8
Serviço de Hematologia Clínica	0	0	7	0	0	0	7
Serviço de Patologia Clínica	0	1	5	1	0	0	7
Serviço de Pneumologia	0	2	5	0	0	0	7
Serviço de Reumatologia	1	3	3	0	0	0	7
Serviço de Pediatria	0	0	6	0	0	0	6
Serviço de Psiquiatria	0	2	4	0	0	0	6
Serviço de Cardiologia	0	3	3	0	0	0	6
Serviço de Gastroenterologia	0	1	4	0	0	0	5

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço Social	0	1	4	0	0	0	5
Unidade de Radioterapia	0	0	4	0	0	0	4
Serviço de Cirurgia Pediátrica	0	1	3	0	0	0	4
Serviço de Mastologia	1	0	3	0	0	0	4
Serviço de Coloproctologia	0	2	2	0	0	0	4
Serviço de Dermatologia	0	2	1	0	1	0	4
Serviço de Tratamento da Dor	0	2	2	0	0	0	4
Serviço de Emergência Ped.+UTIP	0	0	3	0	0	0	3
Serv. de Cirurgia Vascular Periférica	0	1	2	0	0	0	3
Serviço de Hemoterapia	0	1	2	0	0	0	3
Serv.de Psiq. da Inf. e Adolescência	0	2	1	0	0	0	3
Serviço de Infectologia	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Endocrinologia	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Onco Pediatria	1	0	1	0	0	0	2
CCIH	0	0	1	0	0	0	1
Serv. Centro Cirúrgico Ambulatorial	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Medicina Intensiva	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Nutrologia	0	0	1	0	0	0	1
Serv.de Atenção Primária a Saúde	0	0	0	1	0	0	1
Serviço de Recreação Terapêutica	0	0	0	1	0	0	1
Serviço de Cirurgia Torácica	0	1	0	0	0	0	1
UAA - Coordenadoria Médica	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>77</b>	<b>267</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>390</b>



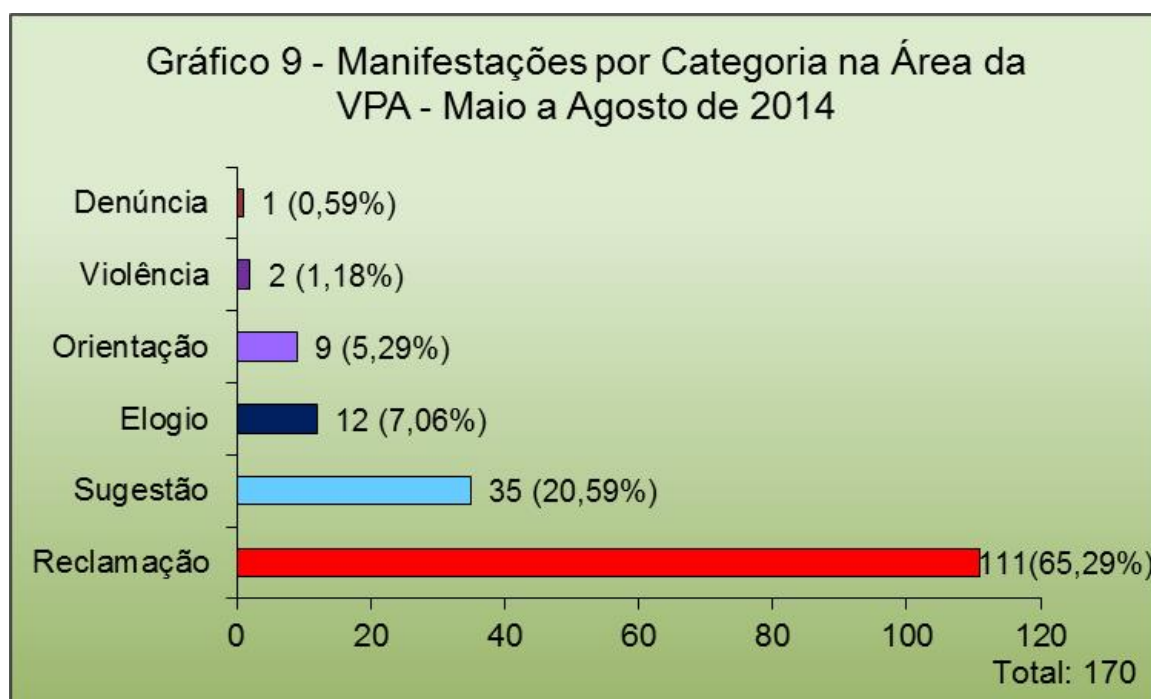
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



### 3. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Tabela V – Manifestações por Área da VPA (maio a agosto de 2014).

Área da VPA / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>Coordenadoria de Hotelaria</b>							
Serv.de Logística e Segurança	3	2	35	12	0	0	52
Serv. de Governança e Higienização	4	0	9	2	0	0	15
Serviço de Nutrição e Dietética	0	0	8	2	0	0	10
Serv. de Recepção e Informações	0	0	6	0	0	0	6
Serv. de Processamento de Roupas	0	0	0	0	0	1	1
<b>Coordenadoria Administrativa</b>							
Serv. Adm. de Atenção Clínica	2	0	17	0	1	0	20
Serv.Adm.Aux.aoDiagnósticoeTerapia	0	2	6	0	0	0	8
Serv. Adm. de Atenção Cirúrgica	1	0	5	1	0	0	7
Serv.Adm.deAtenção deUrg.e Emerg.	0	0	0	1	0	0	1
Serviço Administrativo de Oncologia	0	0	0	1	0	0	1
<b>Coord.de Engenharia eManutenção</b>	1	0	9	15	0	0	25
<b>SAMIS</b>	0	0	8	1	1	0	10
<b>Coord. de Clientes Institucionais</b>	1	1	5	0	0	0	7
<b>Coord. Administrativa Alvaro Alvim</b>	0	2	3	0	0	0	5
<b>Coordenadoria de Suprimentos</b>							
Serviço de Farmácia	0	2	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>111</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>170</b>



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

#### 4. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO GRUPO DE ENFERMAGEM:

Tabela VI – Manifestações por Área do GENF (maio a agosto de 2014).

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
<b>GENF</b>	2	0	0	0	0	0	2
<b>SEE</b>							
Unidade de Emergência Adulto	1	1	5	0	0	0	7
<b>SECLIN</b>							
Unidade de Internação 5° Norte	0	1	2	0	0	0	3
Unidade de Internação 6° Norte	1	0	0	0	0	1	2
Unidade de Internação 4° Sul	1	0	1	0	0	0	2
<b>SEC</b>							
Unidade de Internação 8° Norte	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 9° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 7° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade Internação 8°Sul	1	0	0	0	0	0	1
Unidade de Internação 9° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 3° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 3° Norte	2	0	0	0	0	0	2
<b>SECC</b>							
Unidade CCA	0	0	1	0	0	0	1
Unid. Recuperação Pós Anestésica	1	0	0	0	0	0	1
Unid.CentrodeMateriaiseEsterilização	0	0	1	0	0	0	1
<b>SEPED</b>							
Unid. de Int. Pediátrica 10° Norte	0	0	4	0	0	0	4
<b>SECNI</b>							
Unidade de Hemodiálise	0	0	1	0	0	0	1
<b>SEMI</b>							
Unidade Centro Obstétrico 12° Norte	1	0	1	0	0	0	2
<b>Serv.deEnf.emSaúdePública</b>							
Unidade Ambulatório 1 e 2	0	0	1	0	0	0	1
<b>Serv.deEnf.OncoHematológica</b>							
Unidade Banco de Sangue	1	0	0	0	0	0	1
<b>Serv.deEnfermagemPsiquiátrica</b>							
Unidade CAPS	0	0	2	0	0	0	2
<b>Coord.deEnfermagemAlvaroAlvim</b>	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	13	2	24	0	0	1	40



## ANEXO I

## QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

Quadro1-Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (maio a ago de 2014).

Área da Presidência	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação	Dificuldade de acesso ao site do HCPA	2
	Dificuldade de acesso wi-fi	1
	Indisponibilização de impressoras	1
	Falta de equipamento de microinformática com sistema de som e vídeo	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
HCPA	Inconformidade com o estacionamento	1
	Inconformidade com a derrubada das árvores	1
	“Desabafo”	1
	<b>Total de Situações registradas</b>	<b>3</b>
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Informação sobre benefício	1
	Documentação	1
	<b>Total de Situações registradas</b>	<b>2</b>
Ouvidoria	Dificuldade de acesso ao site HCPA / Ouvidoria	1
	Documentação	1
	<b>Total de Situações registradas</b>	<b>2</b>
Coordenadoria de Comunicação	Crítica ao planejamento e distribuição dos auditórios / anfiteatros	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Consultoria Jurídica	Conflito entre profissional e familiar de paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

Quadro 2 - Classificação das Reclamações dos Serviços da VPM (maio a ago de 2014).

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Mau atendimento	13
	Demora para internar	11
	Falha na comunicação	3
	Dificuldade de acesso ao paciente	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Conflito com familiar	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para realizar exames	1
	Demora para fazer diagnóstico	1
	Demora para retorno de informações médicas ao paciente	1
	Inconformidade com a alta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>37</b>
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	8
	Cancelamento de cirurgia	3
	Necessidade de prótese especial para realizar cirurgia	3
	Falha na comunicação	2

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Ortopedia e Traumatologia	Mau atendimento	1
	Atraso no atendimento em consulta	1
	Extravio de exames	1
	Inconformidade com a alta	1
	Assédio	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>21</b>
Urologia	Dificuldade para agendar exame por falta de funcionário na Urodinâmica	5
	Mau atendimento	5
	Cancelamento de cirurgia	2
	Falta de esclarecimento	2
	Demora para realizar cirurgia	1
	Cancelamento de exame sem aviso prévio	1
	Dificuldade de acesso à equipe	1
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Inconformidade com biópsia de próstata sem analgesia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>19</b>
Neurologia	Demora para realizar cirurgia	6
	Documentação	3
	Demora para atender consultoria	2
	Demora para ser atendido em consulta	2
	Cancelamento de consulta sem aviso prévio	2
	Recusa de atendimento	1
	Demora para agendar reconsulta	1
	Falta de atendimento de fisioterapeuta de paciente internado pelo convênio IPE	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>18</b>
Fisioterapia e Reabilitação	Intolerância ao atraso	4
	Demora para agendar reconsulta	3
	Falha na comunicação	3
	Negativa de justificativa de falta	2
	Dificuldade de acesso a equipe	1
	Agressão verbal de paciente	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>15</b>
Ginecologia e Obstetrícia	Mau atendimento	9
	Exame sem analgesia / sem preparo prévio	1
	Cancelamento de consulta sem aviso prévio	1
	Falha na comunicação	1
	Cancelamento de consulta/Copa do Mundo	1
	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>14</b>
Cirurgia Plástica	Cancelamento de cirurgia	4
	Falha na comunicação	3
	Mau atendimento	2
	Dificuldade de acesso à equipe médica	1
	Inconformidade de encaminhamento via posto	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Cirurgia Plástica	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Consulta cancelada contanto no sistema como falta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>13</b>
Nefrologia	Demora para atendimento em consulta	9
	Mau atendimento	2
	Cancelamento de cirurgia (transplante)	1
	Demora para avaliar paciente internado - convênio	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>13</b>
Medicina Interna	Inconformidade com a alta	3
	Mau atendimento	2
	Demora para fazer diagnóstico	1
	Documentação	1
	Cancelamento de consulta/Copa do Mundo	1
	Demora para ser atendido em consulta	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Cirurgia Geral	Cancelamento de cirurgia	3
	Demora para atender consultoria	2
	Demora para realizar cirurgia	2
	Descumprimento com Estatuto do Idoso	1
	Inconformidade com a alta	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Radiologia	Dificuldade para agendar exame	3
	Erro no preenchimento do laudo de exame	2
	Demora para realizar RM	2
	Atraso na realização de TC	1
	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Ambulatório	Mau atendimento	4
	Cancelamento de consulta	4
	Demora para atendimento	2
	Falha na comunicação	2
	Não atendimento ao telefone zona 18	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>13</b>
Otorrinolaringologia	Falha na comunicação	3
	Inconformidade com conduta médica	2
	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento em consulta	1
	Cancelamento de consulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Hematologia Clínica	Demora para interconsulta	2
	Demora para realizar cirurgia	2

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Hematologia Clínica	Falta de esclarecimentos	1
	Conflito interpessoal	1
	Dificuldade de acesso a equipe	1
	Falha na comunicação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Oftalmologia	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Demora para realizar cirurgia	1
	Demora para atendimento em consulta	1
	Cancelamento de cirurgia	1
	Falha na comunicação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Pediatría	Mau atendimento	2
	Demora para assinar a alta	1
	Demora para atendimento em consulta	1
	Falha na comunicação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Exposição ao risco de infecção/GMR	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>7</b>
Ambulatório	Mau atendimento	4
	Erro de agendamento	1
	Sistema de marcação de reconsulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Demora para realizar cirurgia	2
	Cancelamento de cirurgia	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Falha nos cuidados	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Oncologia	Inconformidade com a alta	2
	Demora para atender consultoria	1
	Cancelamento de consulta	1
	Demora para iniciar tratamento	1
	Demora para internar	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Medicina Ocupacional	Inconformidade com conduta médica	2
	Mau atendimento	1
	Erro no diagnóstico	1
	Demora para atendimento de consulta – urgência SMO	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Pneumologia	Demora para realizar polissonografia	2
	Falha na comunicação	1
	Mau atendimento	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Pneumologia	Demora para agendar reconsulta	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Patologia Clínica	Mau atendimento	2
	Falha na comunicação	1
	Falta de fluxograma para coleta de urina de sondagem vesical	1
	Falta de agenda para coleta de tipagem para doação de medula óssea	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>5</b>
Gastroenterologia	Falta de esclarecimentos	2
	Dificuldade de agendar reconsulta	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Psiquiatria	Discriminação no Grupo PROTIG	2
	Inconformidade com a alta	1
	Dificuldade de acesso ao paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Social	Inconformidade com conduta	2
	Mau atendimento	1
	Falta de visita à paciente internado	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Unidade de Radioterapia	Demora para iniciar radioterapia	2
	Demora para realizar radioterapia em paciente internado	1
	Demora para manutenção de aparelho da radioterapia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Cardiologia	Mau atendimento	1
	Conflito interpessoal	1
	Consulta reagendada para dia de feriado	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Cirurgia Pediátrica	Demora para assinar a alta	1
	Cancelamento de cirurgia	1
	Extravio de documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Emergência Pediátrica + UTIP	Erro de prescrição de medicamento	1
	Inconformidade com conduta médica	1
	Demora para transferir paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Mastologia	Cancelamento de consulta sem aviso prévio	1
	Dificuldade de agendar reconsulta	1
	Consulta agendada e paciente não avisada	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>



Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Reumatologia	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Exame não avaliado em consulta	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Tratamento da Dor	Mau atendimento	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Infectologia	Mau atendimento	1
	Cancelamento de consulta sem aviso prévio	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Infectologia	Mau atendimento	1
	Cancelamento de consulta sem aviso prévio	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Cirurgia Vascular Periférica	Negativa de cirurgia de varizes	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Coloproctologia	Falta de esclarecimentos	1
	Cancelamento de cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Dermatologia	Dificuldade para reagendar consulta	1
	Agressão verbal de paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Hemoterapia	Mau atendimento	1
	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Endocrinologia	Documentação	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Centro Cirúrgico	Demora para ser chamado para procedimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
CCIH	Falha na comunicação	
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Medicina Intensiva - CTI	Falta de esclarecimentos	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Nutrologia	Cancelamento de consulta sem aviso prévio	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Onco Pediatria	Demora para internar	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 3 - Classificação das Reclamações das Áreas da VPA (maio a ago de 2014).**

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Logística e Segurança	Mau atendimento	12
	Falta de vaga no estacionamento	8
	Logística do estacionamento	3
	Conflito interpessoal	2
	Dificuldade de acesso a vaga preferencial	1
	Preços abusivos da Cafeteria Caliente	1
	Horário reduzido da tele-entrega de almoço - Cafeteria Caliente	1
	Adequação das vias de acesso do entorno/obras	1
	Fumo em área proibida	1
	Falta de manutenção nos armários do vestiário	1
	Dificuldade de acesso ao CPC	1
	Furto de pertence de funcionário no refeitório	1
	Inconformidade de pagamento para reimpressão de crachá	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>34</b>
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	11
	Falha na comunicação	2
	Dificuldade de receber comprovante de comparecimento	1
	Consulta agendada e paciente não avisado	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Erro no agendamento da consulta	1
	Violência verbal contra funcionário	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>18</b>
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Excesso de ruído (ar condicionado e obra)	4
	Manutenção de elevadores	4
	Falta de iluminação no entorno do HCPA	3
	Risco de acidente (bicicletário / muro)	2
	Fechamento do acesso pela Av. Protásio Alves	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>14</b>
SAMIS	Paciente com consulta agendada e prontuário não localizado	2
	Dificuldade para alterar nome no prontuário	2
	Demora para disponibilização de cópia do prontuário	2
	Falha na comunicação	2
	Ruído intenso na Central de Cópias	1
	Conflito interpessoal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>10</b>
Serviço de Governança e Higienização	Falta de cuidado no manuseio com produtos de limpeza (clorofina)	2
	Falta de limpeza de calçadas e jardins	2

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Governança e Higienização	Sujidade nos banheiros	2
	Falta de álcool gel no dispensador	1
	Falta de privacidade nos banheiros	1
	Excesso de ruído (retirada de lixo à noite)	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Serviço de Nutrição e Dietética	Qualidade da alimentação no refeitório	4
	Falta de exaustor no refeitório	2
	Demora para servir refeição de paciente	1
	Demora para atender consultoria	1
	Dificuldade de reparar engano na marcação de férias de funcionário	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Coordenadoria de Clientes Institucionais	Mau atendimento	2
	Dificuldade de realizar exame por convênio	2
	Dificuldade para internar sem documento do convênio	1
	Falta de material para cirurgia de convênio	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>9</b>
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para agendar ecografia	4
	Demora para realizar RM	1
	Extravio de solicitação de ecografia transvaginal	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	Mau atendimento	3
	Falta de funcionário para agendar exame na Urodinâmica	1
	Falha na comunicação	1
	Falta de formulário de Pesquisa de Opinião no CCA	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>6</b>
Serviço de Recepção e Informação	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	Disponibilização de mais consultas para funcionários	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Coordenadoria Administrativa - UAA	Excesso de ruído (lixeira)	1
	Conflito interpessoal	1
	Insatisfação com qualidade de serviços aos funcionários	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Serviço de Processamento de Roupas	Denúncia de fraude no registro de ponto	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

**Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Áreas do GENF (maio a ago de 2014).**

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Emergência	Recusa de atendimento na Triagem	2

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Emergência	Falha na comunicação	2
	Demora para buscar paciente na Hemodinâmica	1
	Mau atendimento	1
	Extravio de pertences	1
	Demora para internar	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>8</b>
Unidade de Internação 10º Norte	Mau atendimento	1
	Exposição a risco de infecção/GMR	1
	Impedimento de visitar paciente	1
	Insegurança com atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>4</b>
Unidade de Internação 5º Norte	Mau atendimento	1
	Demora para paciente ser medicado	1
	Extravio de pertences	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>3</b>
Unidade CAPS	Mau atendimento	2
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>2</b>
Unidade de Internação 6º Norte	Agressão verbal de paciente	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 4º Sul	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 8º Norte	Agressão verbal de familiar	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 9º Norte	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 9º Sul	Demora para realizar exame	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Internação 3º Sul	Demora para ser medicado	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade Centro Obstétrico	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Centro de Material e Esterilização	Falha no envio de material para cirurgia	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Centro Cirúrgico Ambulatorial	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>
Unidade de Hemodiálise	Mau atendimento	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

<b>Área do GENF</b>	<b>Classificação das Reclamações</b>	<b>Frequência</b>
Unidade de Ambulatório Área 1 e 2	Cancelamento de consulta sem aviso prévio	1
	<b>Total de situações registradas</b>	<b>1</b>

## ANEXO II

**LISTA DE SITUAÇÕES PROBLEMA APRESENTADA NA REUNIÃO TEP NO  
DIA 29/09/14 À ADMINISTRAÇÃO CENTRAL**

**Problemas e Sugestões Propostas – Ouvidoria  
Setembro de 2014**

## Situações Problema

<b>AMBIÊNCIA</b>
<i>Problemas relacionados ao condicionamento térmico do ambiente:</i>
1. Desconforto térmico nas unidades de internação
2. Desconforto térmico no ambulatório (salas de espera no subsolo)
<i>Problema relacionado ao excesso de ruído:</i>
1. Obras no entorno - além do horário permitido
2. Ar condicionado HCPA (São Manuel) e UAA
3. Retirada do lixo a noite (São Manuel)
4. Pessoas falando em voz alta (alunos e profissionais de todas as áreas)
5. Cadeiras de rodas e carrinhos - barulhentos
6. Cafeteria no ambulatório
<i>Problema relacionado aos sanitários:</i>
1. Falta de banheiro fora da área assistencial (externo)
2. Banheiros sujos principalmente nas áreas do ambulatório
3. Falta de banheiro adaptado para pacientes com necessidades especiais (ducha higiênica, vaso adequado na altura para limpeza de colostomia e para cadeirantes)
4. Falta de banheiro familiar
5. Falta de fraldário adulto e infantil
6. Falta de suporte (prateleira) para colocar pertences dentro do box do banheiro
<i>Problema relacionado á áreas de convivência</i>
1. Falta de área adequada de descanso para o staf interno
2. Falta de área adequada para pacientes/familiares aguardarem atendimento e transporte principalmente em dias de chuva
3. Pacientes deitados no chão nas dependências do hospital (sob as árvores, sob a marquise), fazendo refeições no chão
4. Pacientes em maca ficam expostos a riscos aguardando transporte para o domicílio
5. Falta de espaço de recreação infantil no ambulatório, e saguão do CCA e BC
6. Longarinas no ambulatório em mau estado

<i>Problemas relacionados ao fumo no HCPA</i>
1. Fumantes continuam utilizando áreas proibidas para o fumo
<i>Problemas relacionados ao acesso ao HCPA</i>
1. Vias de acesso de pedestres no entorno às obras com risco de acidente / dificulta mobilidade de cadeirantes
2. Deficiência de iluminação nos acessos e estacionamento
3. Deficiência na acessibilidade aos deficientes visuais
4. Falta de vaga e logística no estacionamento
<i>Problemas relacionados ao Transporte de pacientes</i>
1. Falta controle efetivo das cadeiras de rodas espalhadas nos arredores do Hospital
2. Falta de um serviço responsável pela orientação e guarda de macas e cadeiras
3. Falta de cadeiras de rodas e macas
4. Pacientes vulneráveis (idosos, crianças e com deficiência) na alta devem ser acompanhados por pessoa da instituição até o saguão

<b>PROBLEMAS DE DIFÍCIL RESOLUÇÃO</b>
1. Cancelamento de cirurgias
2. Reagendamento de cirurgia em tempo razoável
3. Falhas na comunicação entre pacientes/familiares com as diversas categorias de profissionais do HCPA (médicos, enfermeiros, vigilantes, recepcionistas, etc)
4. Mau atendimento (falta de cordialidade, a indelicadeza, a pressa, a informação incompleta, abuso de poder, a rigidez, inflexibilidade e a falta de habilidade do profissional)
5. Falta de consideração com o tempo do usuário (sistema de reagendamento de consultas, sistema de agendamento de ecografia, atraso no horário de atendimento da consulta, vários pacientes agendados para procedimento no mesmo horário)
6. Cancelamento de consulta sem aviso prévio (congressos - férias)
7. Documentação incompleta fornecida aos pacientes (atestados, receitas e laudos médicos incompletos: falta de carimbo, falta de assinatura, CID errado)
8. Falta de processo adequado para atender pacientes/familiares em atendimento de porta
9. Falta de privacidade e ruído excessivo na área de cópias de exames; Dificuldade de acessar o sistema de Resultado de Exames; Demora de cópia de exames que estão fora da Instituição.
10. Falta de fila preferencial em várias áreas de atendimento
11. Área de Convênios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paciente internado com indicação de Fisioterapia, demora mais de 3 dias para iniciar o tratamento.</li> <li>- Paciente internado com alta e familiar tem que procurar cadeira de rodas pelo hospital para levar paciente embora.</li> <li>- Demora para fechamento da conta hospitalar</li> <li>- Mau atendimento na admissão do convênio</li> <li>- Excesso de ruído</li> <li>- Dificuldade para conseguir médico responsável para internação</li> <li>- Espera prolongada para a realização de exames de imagem</li> </ul>
13. Ambulatório de Oftalmologia: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenio SMO X Pronto Atendimento – demorado</li> <li>- Falta de privacidade: vários pacientes atendidos na mesma sala</li> <li>- Falta de processo adequado para colocação de colírio</li> <li>- Espera prolongada para atendimento de consultas</li> </ul>



### PROPOSIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria propõe que em reuniões com as Chefias de Serviço Médicas, Administrativas e de Enfermagem seja reforçada a importância de responderem as manifestações dos usuários à Ouvidoria em tempo hábil, estabelecido em sete dias úteis, para que o usuário tenha um retorno referente a sua manifestação.

A Ouvidoria propõe que as especialidades institucionalizem o atendimento de porta (ambulatório), para que os pacientes acessem as suas equipes em situações de intercorrência; que seja estabelecido um processo padrão para atender estes pacientes / família.

A Ouvidoria propõe o estudo para a criação de uma central de agendamento de exames, localizada próxima a saída do ambulatório facilitando o acesso ao paciente e diminuindo a circulação de pessoas dentro da instituição.

A Ouvidoria propõe que o HCPA possibilite aos profissionais da área da saúde e da área administrativa, cursos de capacitação abordando o tema comunicação (relacionamento profissional/paciente/família e relacionamento inteprofissional), com ênfase nas peculiaridades de cada grupo.

A Ouvidoria propõe que o sistema de agendamento de reconsultas, assim como o sistema de agendamento de ecografias seja reavaliado, de forma a diminuir o tempo de espera do usuário, bem como idas e vindas do paciente ao HCPA para conseguir agendamento.

A Ouvidoria propõe a agilização do término da construção das instalações do sanitário para o público em geral.

A Ouvidoria propõe que sejam tomadas medidas necessárias para adequar o condicionamento térmico em todas as unidades de internação e salas de espera no subsolo do ambulatório.

A Ouvidoria propõe como uma medida alternativa, disponibilizar no ambulatório um banheiro já existente, como banheiro familiar.

A Ouvidoria propõe a revisão e melhoria da acessibilidade como medida imediata e alternativa, enquanto durarem as obras.