



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

OUVIDORIA
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
MAIO A AGOSTO
2015

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 OUVIORIA

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

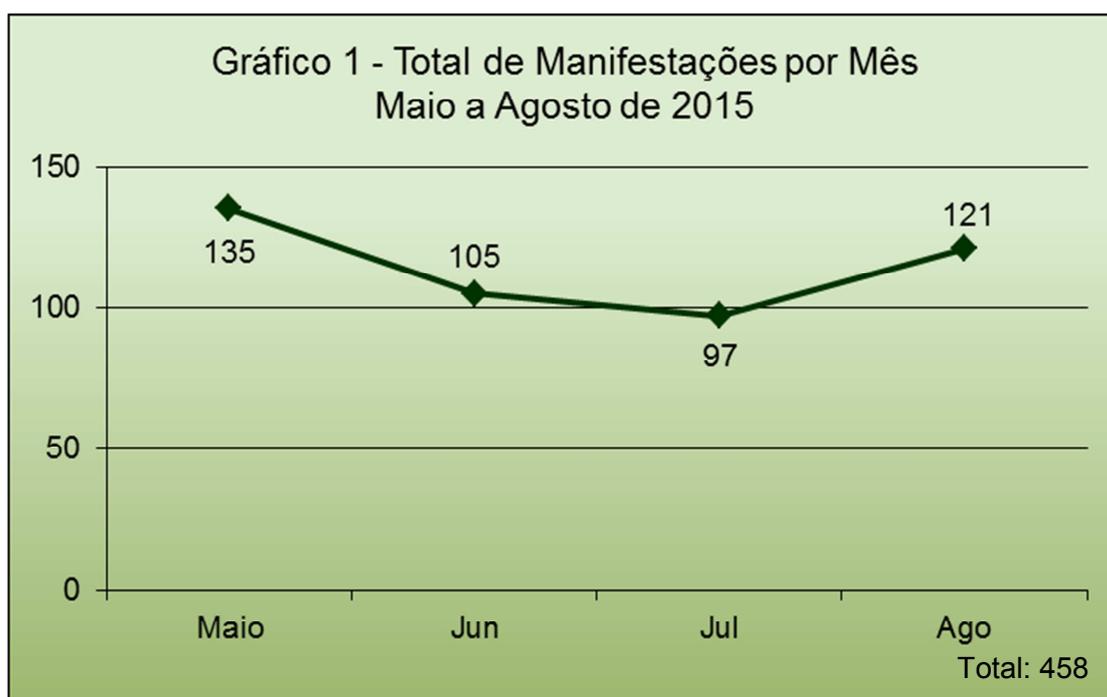
Técnica em Secretariado

Anelise Meinke de Azevedo Carvalho

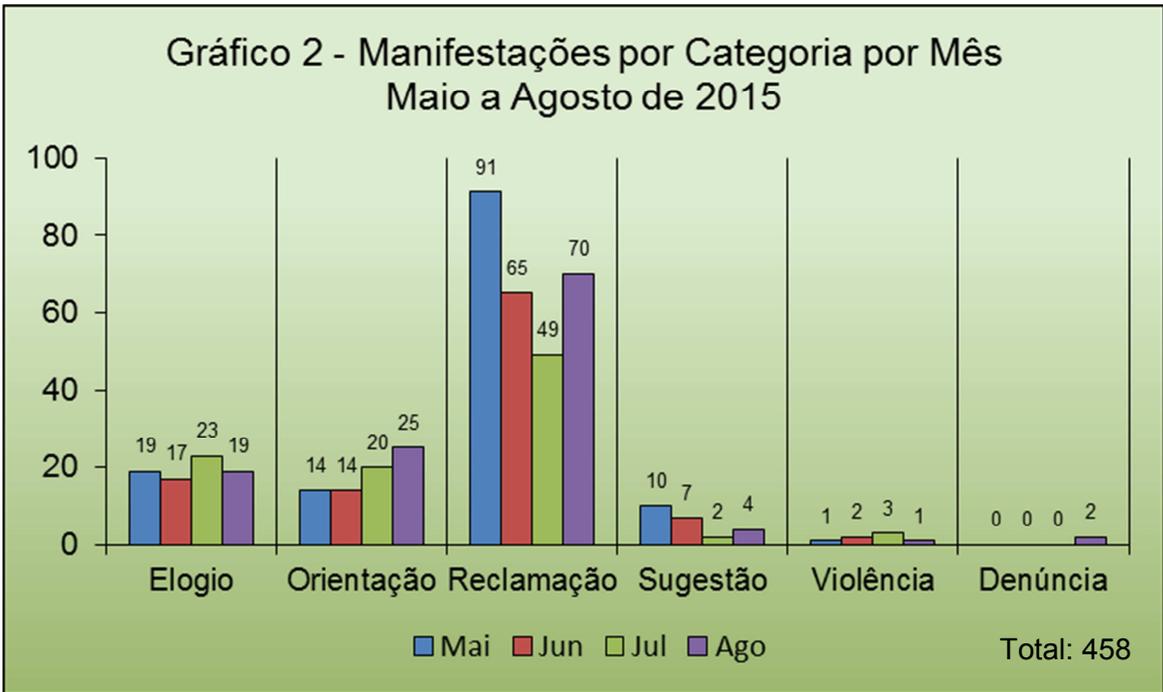
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO HCPA (MAIO – AGO 2015)

Tabela I – Total de Manifestações por Categoria por Mês (maio a agosto de 2015).

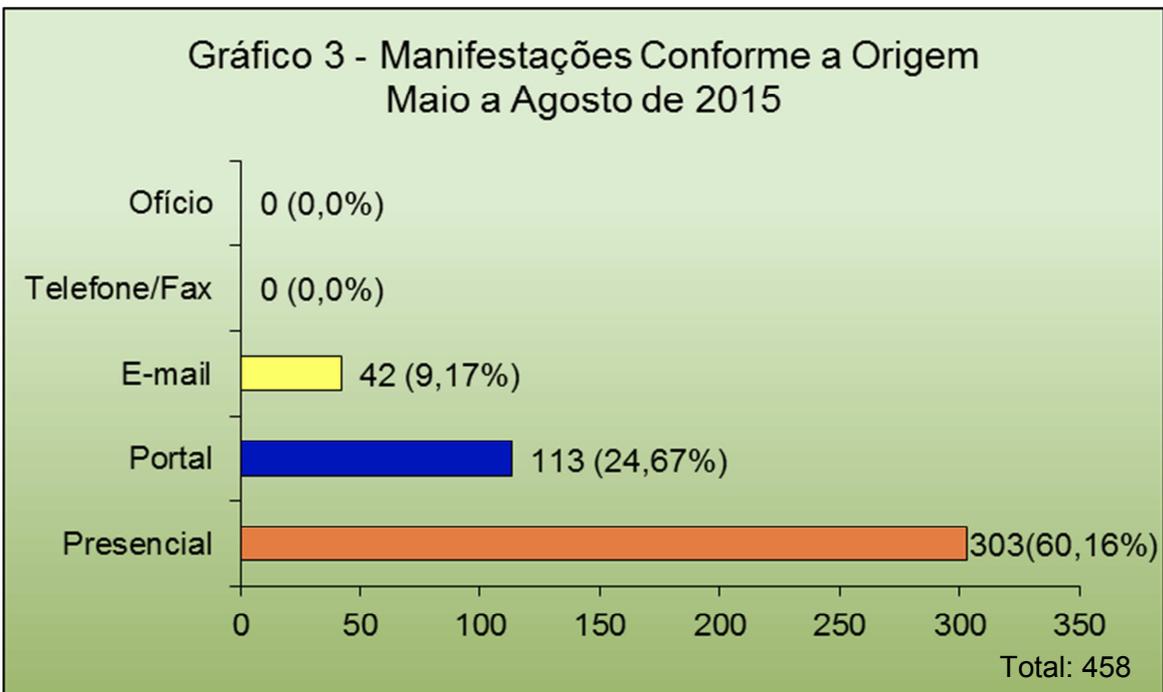
Categoria / Mês	Maio	Jun	Jul	Ago	Total
Elogio	19	17	23	19	78
Orientação	14	14	20	25	73
Reclamação	91	65	49	70	275
Sugestão	10	7	2	4	23
Violência	1	2	3	1	7
Denúncia	0	0	0	2	2
Total	135	105	97	121	458



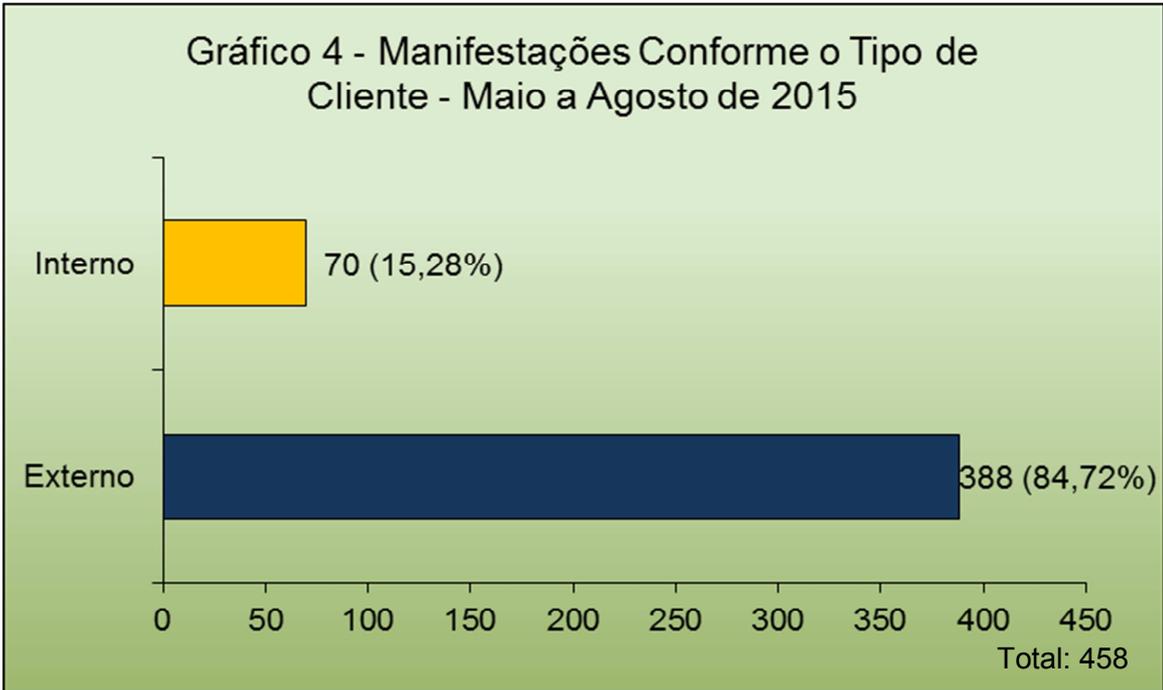
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



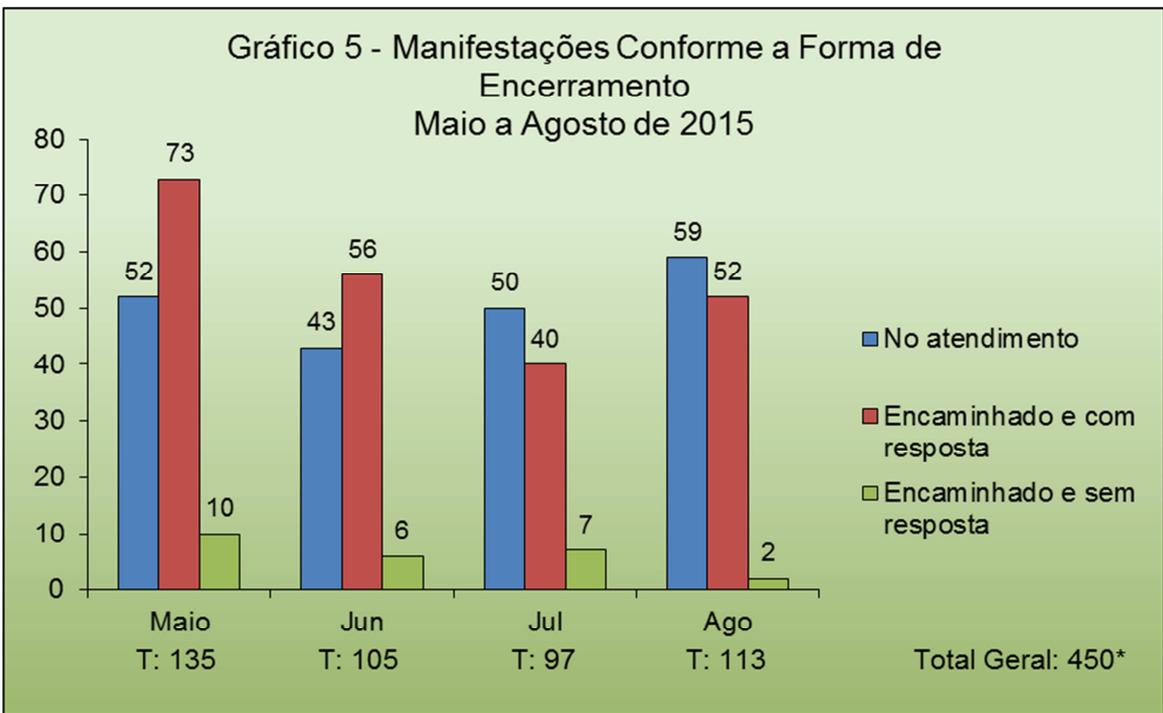
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07



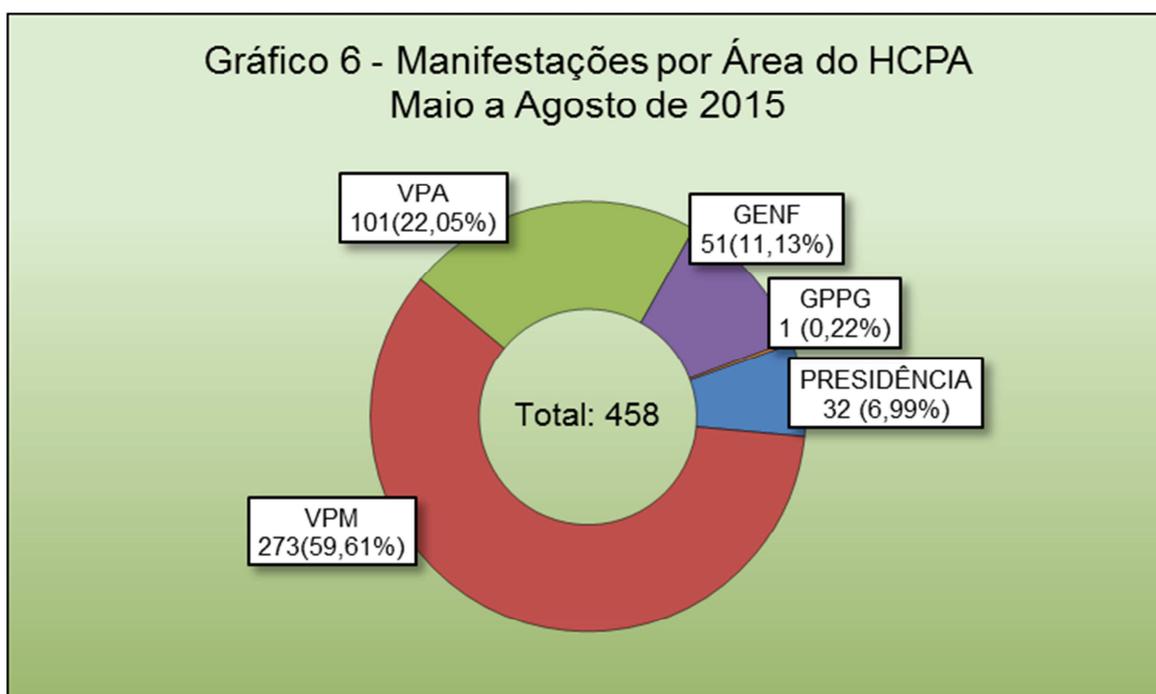
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

* No fechamento deste relatório havia 8 manifestações em atendimento.

Tabela II – Manifestações por Categoria por Áreas (maio a agosto de 2015).

Categoria / Área	Presidência	VPM	VPA	GENF	GPPG	Total
Elogio	9	45	10	14	0	78
Orientação	3	61	6	3	0	73
Reclamação	12	163	69	30	1	275
Sugestão	7	3	13	0	0	23
Violência	0	0	3	4	0	7
Denúncia	1	1	0	0	0	2
Total	32	273	101	51	1	458

**Gráfico 6 - Manifestações por Área do HCPA
Maio a Agosto de 2015**

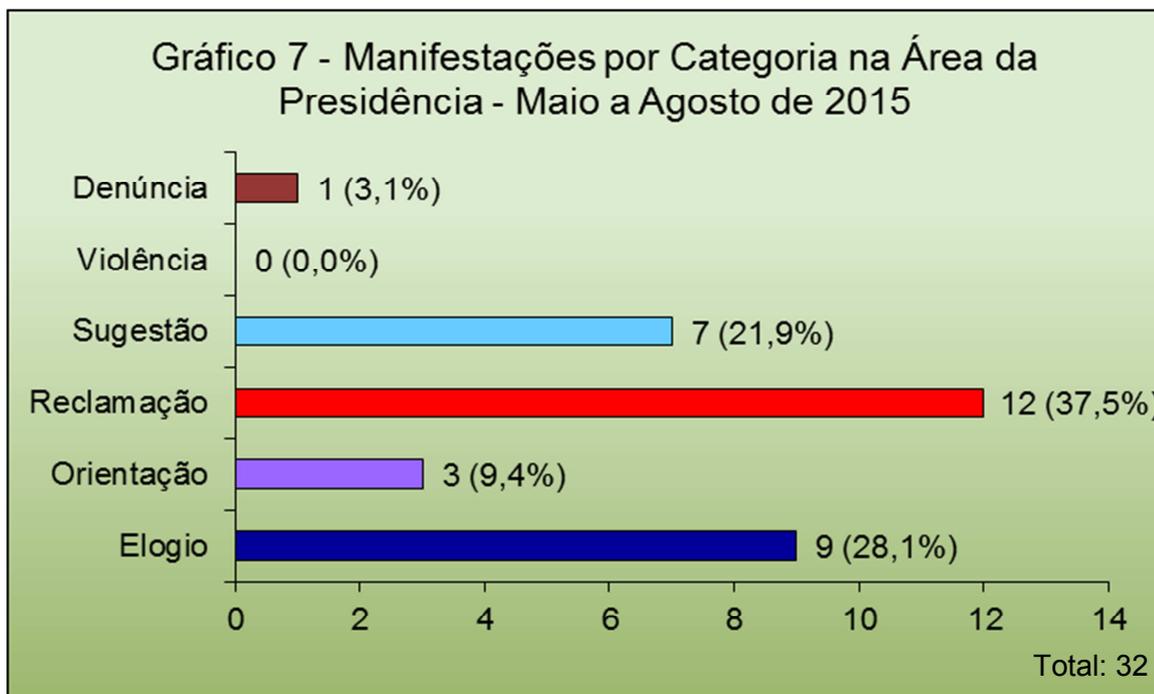


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

1. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À PRESIDÊNCIA:

Tabela III – Manifestações por Área da Presidência (maio a agosto de 2015).

Área da Presidência/Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria Gestão de Pessoas	1	0	5	2	0	1	9
Coord. Gestão Tec. da Informação	0	0	6	1	0	0	7
Coordenadoria de Comunicação	0	0	0	2	0	0	2
HCPA	8	0	1	0	0	0	9
Outros	0	3	0	2	0	0	5
Total	9	3	12	7	0	1	32



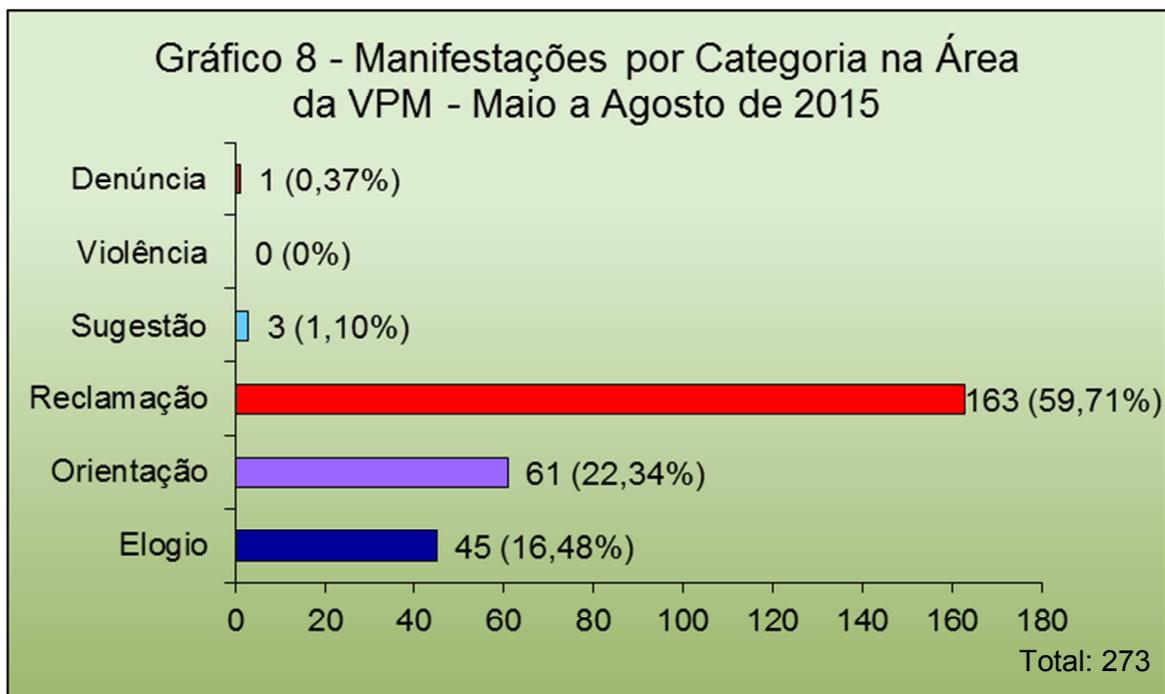
Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

2. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA MÉDICA:

Tabela IV – Manifestações por Área da VPM (maio a agosto de 2015).

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço de Emergência	7	8	19	0	0	0	34
Serviço de Cirurgia Plástica	0	0	11	0	0	0	11
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	1	0	10	0	0	1	12
Serviço de Psiquiatria	2	1	8	0	0	0	11
Serviço de Patologia Clínica	2	3	7	2	0	0	14
Serviço de Fisiatria e Reabilitação	0	0	7	1	0	0	8
Serviço de Urologia	9	4	6	0	0	0	19
Serviço de Oftalmologia	1	1	6	0	0	0	8
Serviço Cirurgia Aparelho Digestivo	3	0	5	0	0	0	8
Serviço Ortopedia e Traumatologia	0	1	5	0	0	0	6
Serviço de Cirurgia Geral	0	1	5	0	0	0	6
Serviço de Medicina Ocupacional	0	0	5	0	0	0	5
Serviço de Ambulatório	0	7	4	0	0	0	11
Serviço de Neurologia	0	4	4	0	0	0	8
Serviço de Nefrologia	0	3	4	0	0	0	7
Serviço de Otorrinolaringologia	0	3	4	0	0	0	7
Serviço de Neurocirurgia	0	1	4	0	0	0	5
Serviço de Pediatria	0	1	4	0	0	0	5
Serviço de Medicina Interna	3	1	3	0	0	0	7
Serviço de Endocrinologia	1	2	3	0	0	0	6
Serviço Cirurgia Vasculiar Periférica	0	2	3	0	0	0	5
Serviço de Cirurgia Cardiovascular	0	1	3	0	0	0	4
Serviço de Hemoterapia	1	0	3	0	0	0	4
Serviço de Radiologia	0	1	3	0	0	0	4
Serviço de Reumatologia	0	1	3	0	0	0	4

Área da VPM / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Serviço Atenção Primária à Saúde	0	0	3	0	0	0	3
Serviço de Neonatologia	0	0	3	0	0	0	3
Serviço de Oncologia	2	2	2	0	0	0	6
Serviço de Dermatologia	0	3	2	0	0	0	5
Serviço de Cardiologia	1	0	2	0	0	0	3
Serviço de Cirurgia Pediátrica	0	0	2	0	0	0	2
Serv. Psiquiatria Infância e Adolesc.	0	0	2	0	0	0	2
Serviço de Gastroenterologia	5	2	1	0	0	0	8
Serviço Social	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Tratamento da Dor	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Anestesiologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Coloproctologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Genética Médica	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Imunologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Pneumologia	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Infectologia	2	2	0	0	0	0	4
Serviço de Emergência Ped.+UTIP	1	1	0	0	0	0	2
Serviço de Hematologia Clínica	1	1	0	0	0	0	2
Serviço de Psicologia	0	2	0	0	0	0	2
Coordenadoria Médica - UAA	2	0	0	0	0	0	2
Serviço de Medicina Intensiva	1	0	0	0	0	0	1
Total	45	61	163	3	0	1	273

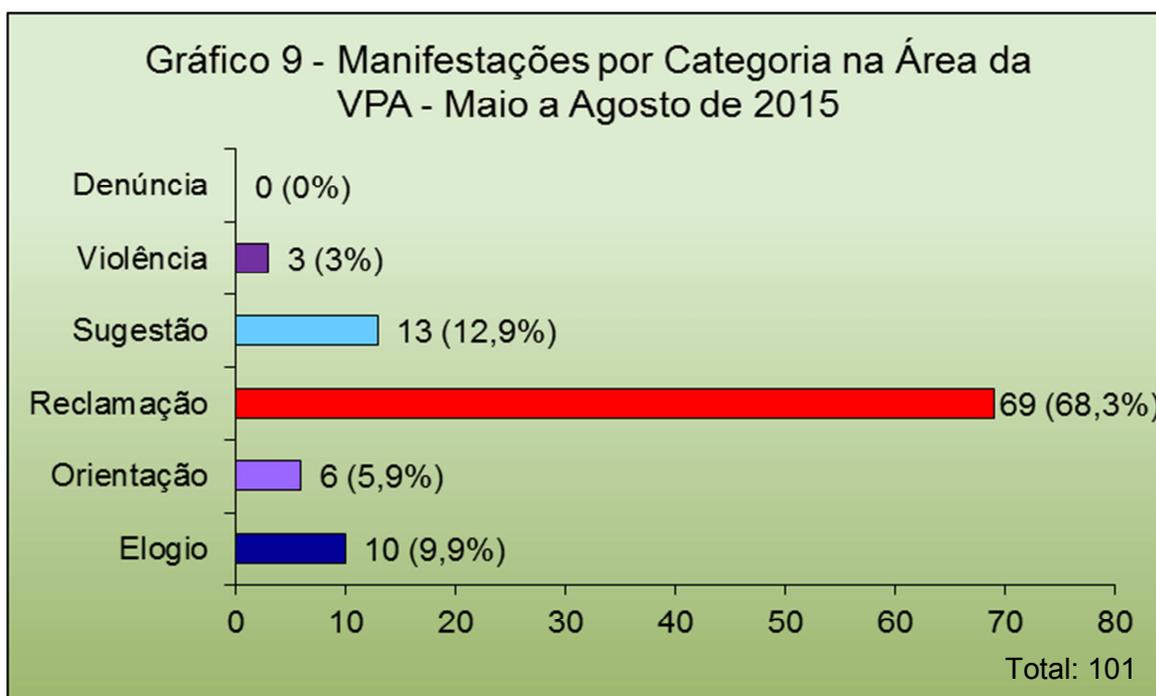


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

3. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRATIVA:

Tabela V – Manifestações por Área da VPA (maio a agosto de 2015).

Área da VPA / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
Coordenadoria de Hotelaria	0	0	1	0	0	0	1
Serviço de Logística e Segurança	1	0	12	6	1	0	20
Serviço de Governança e Higienização	3	0	7	2	0	0	12
Serviço de Nutrição e Dietética	0	0	2	2	0	0	4
Serviço de Recepção e Informações	0	0	4	0	1	0	5
Serviço de Processamento de Roupas	1	0	1	0	0	0	2
Coordenadoria Administrativa							
Serv. Administrativo de Atenção Clínica	0	1	10	0	1	0	12
Serv. Adm. Auxiliar Diagnóstico Terapia	2	0	8	0	0	0	10
Serviço Administrativo Atenção Cirúrgica	0	0	3	0	0	0	3
Serv. Adm. Atenção Urgência Emergência	0	0	2	0	0	0	2
Serviço Adm. de Atenção Materno-Infantil	0	0	1	0	0	0	1
Coord Engenharia e Manutenção	2	0	8	3	0	0	13
Coord. de Clientes Institucionais	1	2	6	0	0	0	9
Coordenadoria de Suprimentos	0	1	1	0	0	0	2
Serviço de Farmácia	0	1	0	0	0	0	1
Coord. Administrativa Alvaro Alvim	0	0	1	0	0	0	1
Serv. Arquivo Médico Inf. Saúde-SAMIS	0	1	2	0	0	0	3
Total	10	6	69	13	3	0	101

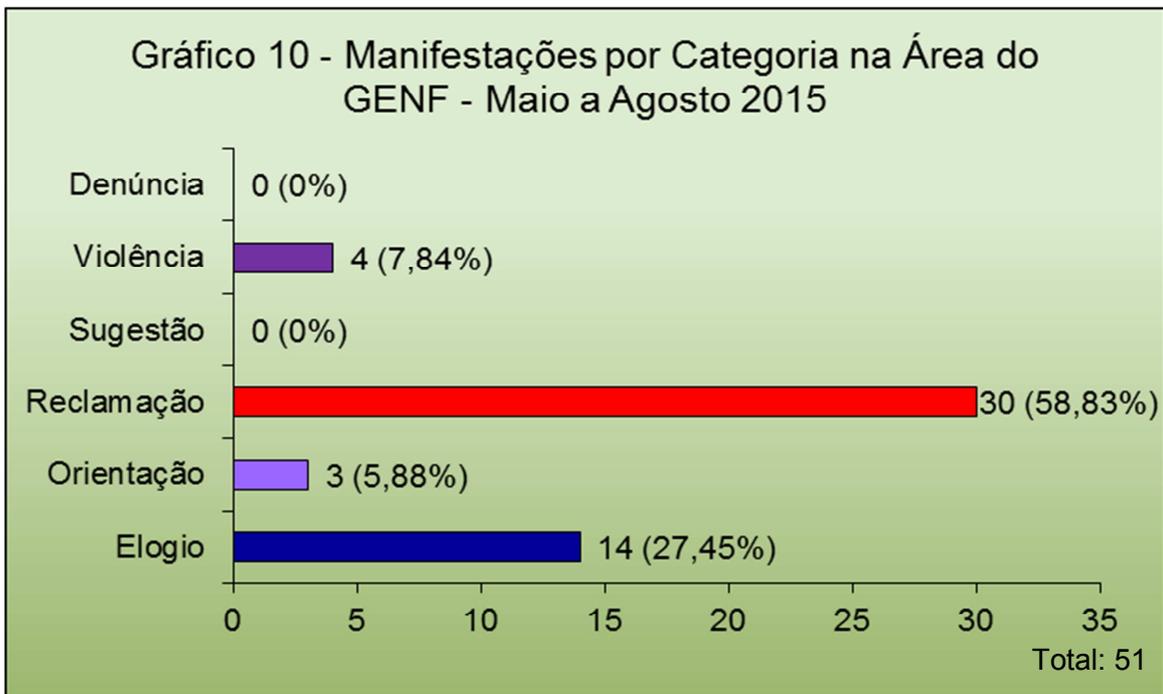


Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

4. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO GRUPO DE ENFERMAGEM:

Tabela VI – Manifestações por Área do GENF (maio a agosto de 2015).

Serviço do GENF / Categoria	Elogio	Orientação	Reclamação	Sugestão	Violência	Denúncia	Total
SEE							
Unidade de Emergência Adulto	1	1	12	0	0	0	14
SECLIN							
Unidade de Internação 6° Norte	0	0	2	0	2	0	4
Unidade de Internação 6° Sul	0	0	2	0	0	0	2
Unidade de Internação 7° Norte	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 5° Norte	1	0	0	0	0	0	1
SEPED							
Unid. Internação Pediátrica 10° Norte	0	0	2	0	1	0	3
Unid. Internação Pediátrica 10° Sul	0	0	1	0	0	0	1
Unid. Internação Pediátrica 3° Leste	0	0	1	0	0	0	1
SEC							
Unidade de Internação 8° Norte	4	0	2	0	0	0	6
Unidade de Internação 8° Sul	0	0	0	0	1	0	1
Unidade de Internação 9° Norte	1	0	1	0	0	0	2
Unidade de Internação 3° Sul	0	1	0	0	0	0	1
Unidade de Internação 3° Norte	1	0	0	0	0	0	1
SECNI							
Unidade de Hemodiálise	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Radiologia	0	0	1	0	0	0	1
SESP							
Unidade Ambulatório 1 e 2	1	1	2	0	0	0	4
SECC							
Unid. Centro Cirúrgico Ambulatorial	3	0	1	0	0	0	4
Sala Recuperação Pós Anestésica	1	0	0	0	0	0	1
SEOH							
Unid. de Quimiot., Hosp. Dia e Radiot.	0	0	1	0	0	0	1
Unidade de Internação 5° Sul e TMO	1	0	0	0	0	0	1
Total	14	3	30	0	4	0	51



Fonte: Qualitor Ouvidoria Versão 6.12.07

5. MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO GRUPO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO:

No quadrimestre em questão foi registrada uma reclamação de procedimento realizado sem autorização do paciente na localidade Serviço de Pesquisa Clínica na área Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação

ANEXO I QUADROS DAS RECLAMAÇÕES

Quadro1-Classificação das Reclamações das Áreas da Presidência (maio a ago de 2015).

Área da Presidência	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Mau atendimento	1
	Dificuldade de acesso	1
	Inconformidade com edital de concurso	1
	Postura profissional inadequada	1
	Ambiência	1
	Inconformidade com os critérios de progressão	1
	Servidor com dois vínculos públicos	1
	Total de Situações registradas	7
Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação	Serviços de TI	6
	Total de situações registradas	6
HCPA	Ambiência	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 2-Classificação das Reclamações dos Serviços da VPM (maio a agosto de 2015).

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Emergência	Falta de leito	13
	Demora para tratamento	3
	Demora para atendimento	1
	Mau atendimento	1
	Demora para consultoria	1
	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	20
Cirurgia Plástica	Demora para realizar cirurgia	5
	Mau atendimento	3
	Inconformidade com a conduta médica	3
	Falta de esclarecimentos	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	13
Ginecologia e Obstetrícia	Falha na comunicação	3
	Inconformidade com a conduta médica	2
	Falta de esclarecimentos	2
	Demora para atendimento	1
	Demora para consultoria	1
	Demora para alta	1
	Consulta marcada equipe errada	1
	Mau atendimento	1
	Denúncia sobre acesso ao programa de reprodução assistida	1
	Total de situações registradas	13
Psiquiatria	Demora para realizar cirurgia	4
	Mau atendimento	2
	Demora para atendimento	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Psiquiatria	Falta de esclarecimentos	1
	Inconformidade com a alta	1
	Dificuldade de acesso	1
	Total de situações registradas	10
Patologia Clínica	Mau atendimento	2
	Liberação de exames com resultados errados	1
	Demora para realizar exame	1
	Falha nos cuidados	1
	Dificuldade de acesso	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	7
Fisiatria e Reabilitação	Intolerância ao atraso	2
	Não aceitação de justificativa de falta	1
	Demora para tratamento	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Mau atendimento	1
	Demora para reagendar consulta	1
	Total de situações registradas	7
Urologia	Demora para realizar cirurgia	4
	Falha na comunicação	3
	Total de situações registradas	7
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Demora para realizar cirurgia	3
	Falta de esclarecimentos	2
	Mau atendimento	1
	Demora para realizar exame	1
	Total de situações registradas	7
Ortopedia e Traumatologia	Demora para realizar cirurgia	3
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	6
Cirurgia Geral	Demora para realizar cirurgia	4
	Falha na comunicação	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	6
Oftalmologia	Demora para realizar cirurgia	1
	Falha nos cuidados	1
	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	Inconformidade com alta	1
	Demora para realizar exame	1
	Total de situações registradas	6
Neonatologia	Falta de esclarecimentos	1

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Neonatologia	Demora para tratamento	1
	Demora para resultado de exame	1
	Consulta marcada para equipe errada	1
	Surto de diarreia nas crianças da UTI Neo	1
	Total de situações registradas	5
Neurocirurgia	Mau atendimento	2
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Falha na comunicação	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Total de situações registradas	5
Medicina Ocupacional	Mau atendimento	2
	Inconformidade com o sistema de marcação de consultas	1
	Falta de professor na academia	1
	Negativa de atendimento	1
	Total de situações registradas	5
Otorrinolaringologia	Demora para atendimento	3
	Dificuldade de reagendar consulta	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Total de situações registradas	5
Nefrologia	Falta de esclarecimentos	2
	Demora para realizar cirurgia	1
	Falha na comunicação	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	5
Neurologia	Demora para realizar exame	2
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Dificuldade de acesso	1
	Total de situações registradas	4
Endocrinologia	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Consulta agendada e paciente não atendido	1
	Total de situações registradas	4
Hemoterapia	Dificuldade de acesso	2
	Mau atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	4
Medicina Interna	Falta de esclarecimentos	1
	Inconformidade com a conduta médica	1
	Falha na comunicação	1
	Documentação	1
	Total de situações registradas	4
Ambulatório	Documentação	2

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Ambulatório	Ambiência	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	4
Pediatría	Mau atendimento	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Ambiência	1
	Total de situações registradas	4
Radiologia	Demora para resultado de exame	2
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	3
Cirurgia Cardiovascular	Demora para realizar cirurgia	2
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	3
Cirurgia Vascular Periférica	Demora para realizar cirurgia	2
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	3
Reumatologia	Documentação	2
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	3
Atenção Primária à Saúde	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	3
Cardiologia	Documentação	2
	Total de situações registradas	2
Dermatologia	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	2
Oncologia	Inconformidade com a conduta médica	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	2
Cirurgia Pediátrica	Demora para tratamento	2
	Total de situações registradas	2
Imunologia	Dificuldade de acesso	1
	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	2
Psiquiatria da Infância e da Adolescência	Mau atendimento	1
	Ambiência	1
	Total de situações registradas	2

Serviço da VPM	Classificação das Reclamações	Frequência
Pneumologia	Fumo em local proibido	1
	Total de situações registradas	1
Gastroenterologia	Falta de esclarecimentos	1
	Total de situações registradas	1
Coloproctologia	Demora para consultoria	1
	Total de situações registradas	1
Genética Médica	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Anestesiologia	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	1
Serviço Social	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Tratamento da Dor	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 3 - Classificação das Reclamações das Áreas da VPA (maio a agosto de 2015).

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Coordenadoria de Hotelaria	Ambiência	1
	Total de situações registradas	1
Serviço de Logística e Segurança	Dificuldade de acesso	5
	Mau atendimento	5
	Demora para atendimento	1
	Qualidade da alimentação	1
	Ambiência	1
	Conflito interprofissional	1
	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	15
Serviço de Governança e Higienização	Ambiência	4
	Falta de privacidade	2
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	7
Serviço de Nutrição e Dietética	Ambiência	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	2
Serviço de Recepção e Informação	Dificuldade de acesso	2
	Mau atendimento	1
	Falta de critérios p/ liberação de acesso de visit	1
	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	5

Área da VPA	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Processamento de Roupas	Ambiência	1
	Total de situações registradas	1
Serviço Administrativo de Atenção Clínica	Mau atendimento	5
	Falha na comunicação	3
	Dificuldade de reagendar consulta	2
	Consulta agendada paciente não atendido	1
	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	12
Serviço Administrativo Auxiliar ao Diagnóstico e Terapia	Demora para realizar exame	6
	Falha na comunicação	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	8
Serviço Administrativo de Atenção Cirúrgica	Demora para realizar exame	1
	Mau atendimento	1
	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	3
Serviço Administrativo de Atenção em Urgências e Emergências	Mau atendimento	1
	Dificuldade de acesso	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	3
Serviço Administrativo Materno infantil	Extravio de pertences	1
	Total de situações registradas	1
Coordenadoria de Engenharia e Manutenção	Infraestrutura	4
	Ambiência	2
	Mau atendimento	2
	Falta de adequação para transportar Bomba infusão	1
	Total de situações registradas	9
	Coordenadoria de Clientes Institucionais	Documentação
Falha na comunicação		1
Dificuldade de acesso		1
Ambiência		1
Cobrança indevida		1
Total de situações registradas		6
Coordenadoria Suprimentos	Conflito interprofissional	1
	Total de situações registradas	1
Coordenadoria Administrativa – UAA	Falta de privacidade	1
	Total de situações registradas	1
SAMIS	Postura profissional inadequada	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	2

Quadro 4 - Classificação das Reclamações das Áreas do GENF (maio a agosto de 2015).

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade Emergência Adulto	Mau atendimento	6
	Extravio de pertences	3
	Negativa de atendimento	2
	Demora para atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	13
Unidade de Internação 6º Norte	Agressão verbal	2
	Falha nos cuidados	1
	Extravio de pertences	1
	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	5
Unidade de Internação 6º Sul	Falha nos cuidados	1
	Falta de privacidade	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação 7º Norte	Mau atendimento	1
	Postura profissional inadequada	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação Ped. 3º Leste	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 8º Sul	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação 8º Norte	Extravio de pertences	1
	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	2
Unidade de Internação 9º Norte	Falha na comunicação	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Pediátrica 10º Sul	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Internação Pediátrica 10º Norte	Falha nos cuidados	2
	Agressão verbal	1
	Total de situações registradas	3
Unidade Centro Cirúrgico Ambulatorial	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade de Quimioterapia, Hospital Dia e Radioterapia	Mau atendimento	1
	Total de situações registradas	1
Unidade Radiologia	Falha nos cuidados	1
	Total de situações registradas	1

Área do GENF	Classificação das Reclamações	Frequência
Unidade de Ambulatório Área 1 e 2	Mau atendimento	1
	Falha na comunicação	1
	Consulta agendada paciente não atendido	1
	Total de situações registradas	3
Unidade de Hemodiálise	Demora para atendimento	1
	Total de situações registradas	1

Quadro 5 - Classificação das Reclamações das Áreas do GPPG (maio a agosto de 2015).

Área do GPPG	Classificação das Reclamações	Frequência
Serviço de Pesquisa Clínica	Procedimento realizado sem autorização do paciente	1
	Total de Situações registradas	1