

Janeiro a Junho de 2017

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2017. Realizamos algumas alterações no que diz respeito à classificação das manifestações que até então eram utilizadas pela Ouvidoria do HCPA. Foi necessário adequar-se a nomenclatura preconizada pela Normativa nº1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União de 05 de novembro de 2014, que é um instrumento que a Administração Pública Federal dispõe para organizar e orientar a atuação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Para tanto hoje a Ouvidoria classifica as manifestações como: Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio e Solicitação. Esta Instrução Normativa também regulamenta o tratamento das manifestações anônimas e solicitações de reserva de identidade.

Como forma de integrar os canais de acesso ao cidadão, a Ouvidoria, juntamente com a Pesquisa de Satisfação, resolveram incorporar como manifestações de Ouvidoria, as informações descritivas registradas no formulário de Pesquisa de Satisfação. Foram incluídas as manifestações dos usuários com identificação e forma de contato.

DAS MANIFESTAÇÕES:

No primeiro semestre de 2017 registramos um total de 859 manifestações, das quais as reclamações perfazem a maioria 583(67,87%) seguida dos elogios 139(16,18%) e das solicitações 106(12,34%). Quanto às sugestões registramos 23(2,68%) e as denúncias foram 8(0,93%).

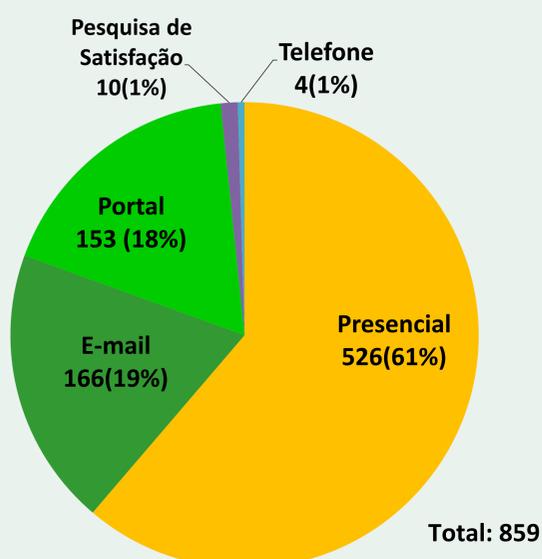
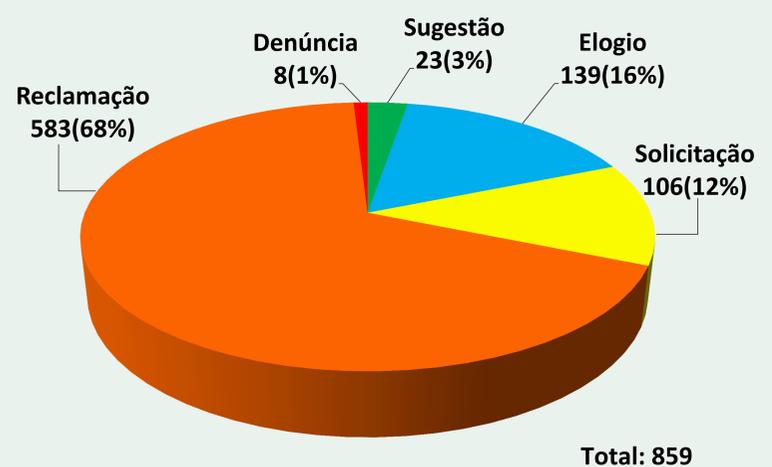
Com relação às **reclamações** 583(67,87%), evidenciamos as que foram registradas com mais frequência: situações de mau atendimento; negativa de atendimento na emergência; falha nos cuidados; falhas na comunicação; dificuldade de acesso; conduta/postura profissional inadequada; inconformidade com a conduta médica; demora para realizar cirurgia; falta de esclarecimentos; demora para atendimento e agressão verbal.

Quanto às **denúncias** registradas, foram 8(0,93%), cinco estavam relacionadas a desvio de conduta (descumprimento do código de conduta e integridade do HCPA); um assédio moral no trabalho; um assédio sexual e uma denúncia relativa a uso de drogas ilícitas no perímetro da instituição. Todas foram encaminhadas às instâncias devidas para averiguação, foram respondidas e encerradas.

Quanto às **sugestões**, foram recebidas 23(2,68%). Podemos citar: facilitar o acesso para pedestres e veículos em frente ao hospital; implantar melhorias com relação à acessibilidade nas áreas internas e externas; otimizar o fluxo de atendimento aos pacientes no ambulatório; possibilitar o cancelamento de consultas por telefone; adequar a roupa hospitalar do paciente que vai realizar exames ambulatoriais; informatizar a emissão de documentos pelo CGP; aumentar bancos para sentar em frente ao hospital; ampliar o refeitório dos familiares de pacientes; atualizar dados da home page do hospital; realizar campanha institucional sobre sigilo e confidencialidade dos dados dos pacientes, e melhorias nos banheiros públicos.

Quanto aos **elogios** foram registrados 139(16,18%), sendo que a área da VPM foi a mais citada, seguida da área da Enfermagem e da área Administrativa. Destacamos as equipes médicas que mais receberam elogios: a emergência, ginecologia e obstetrícia, cardiologia, ortopedia, medicina interna e urologia. Das unidades de enfermagem: a emergência, 4º sul, 5º sul e 7º norte. Os serviços administrativos: atenção clínica, governança e higienização e logística e segurança.

Quanto às **solicitações** foram registradas 106(12,34%). As mais frequentes estavam relacionadas: ao esclarecimento sobre como proceder para o agendamento da primeira consulta e funcionamento do SUS; esclarecimento sobre o atendimento de porta no ambulatório; o fornecimento de laudo médico; como proceder na transferência de pacientes entre hospitais; antecipação de consultas e exames; atendimento prioritário; continuidade de atendimento na UBS mesmo após mudança de endereço.



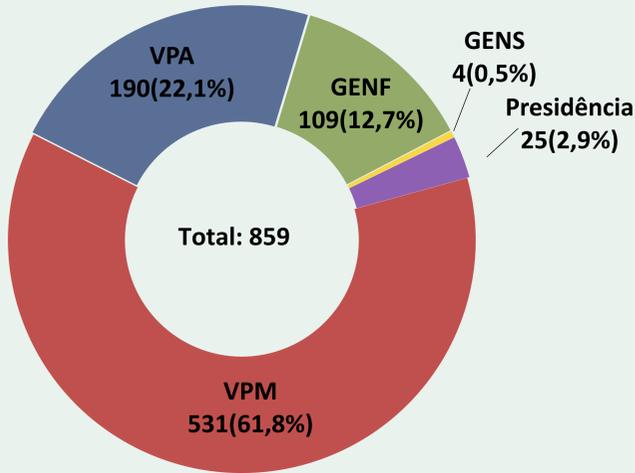
Considerando as manifestações conforme o **tipo de usuário**, quem mais procura a Ouvidoria para se manifestar continua sendo o usuário externo. Do total de 859 manifestantes 679(79,05%) foram usuários externos e 180(20,95%) usuários internos.

A principal forma de contato do usuário com a Ouvidoria continua sendo a presencial 526(61%) do total de 859 manifestações. Seguida da forma informatizada (e-mail e portal) 319(37,1%). Através da pesquisa de satisfação registramos 10(1,2%), e mesmo não sendo uma forma de registro usual, foram realizadas 4(0,5%) manifestações por telefone.

Tempo médio de resposta - embora a legislação preveja o prazo de vinte dias para responder ao manifestante, registramos neste semestre um tempo médio de **cinco dias** para a resposta conclusiva. Do total de 859 manifestações abertas neste período, 98,6% foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei e 1,4% foram respondidas fora do prazo. Observamos que dentre os casos que mais demoraram a se obter uma resposta foram as denúncias, pela necessidade, nestes casos, de um trabalho mais elaborado de averiguação.

Janeiro a Junho de 2017

MANIFESTAÇÕES POR ÁREAS DO HOSPITAL:



No gráfico ao lado fica evidenciado o quantitativo de manifestações relacionada à cada área específica do HCPA, conforme o organograma da Instituição.

Para visualizar os dados de cada uma das áreas específicas, acesse o link abaixo:

[PRESIDÊNCIA](#)

[VPM](#)

[VPA](#)

[GENF](#)

[GENS](#)

[GPPG](#)

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A partir de 2017 a Ouvidoria passou a trabalhar em parceria com a Gerência de Riscos Assistenciais. Ficou estabelecido que demandas onde ficam evidenciadas falhas nos cuidados, devem ser encaminhadas a essa gerência, para análise e discussão com as equipes envolvidas, dando os devidos encaminhamentos e correção de processos quando necessário.

Das principais observações feitas neste semestre podemos salientar:

- Identificamos que a má comunicação entre as equipes multiprofissionais é um problema que gera insegurança ao paciente e familiares, pois recebem, as vezes, informações divergentes por parte destes profissionais.

Propomos que nos atendimentos com maior complexidade, com o envolvimento de várias equipes, os profissionais entrem em consenso sobre a melhor forma de passar informações aos pacientes.

- A forma como alguns profissionais comunicam ao paciente e familiar o diagnóstico, tratamento e prognóstico, ainda precisa ser melhorada, bem como a comunicação de más notícias.

Propomos que a instituição inclua na formação dos profissionais um curso preparatório para a difícil tarefa de comunicar más notícias, assim como para sensibilizar os profissionais para envolver o paciente e seus familiares na decisão do seu tratamento e cuidado.

- A negativa do atendimento aos pacientes na emergência por superlotação, continua sendo motivo de reclamação na Ouvidoria, embora venha diminuindo progressivamente ao longo do tempo. O não acolhimento/triagem nestas situações, assim como, o fato de quem nega o atendimento ao paciente não serem funcionários da área da saúde, resultam no maior número de reclamações.

Propomos a reavaliação do processo de acolhimento e triagem para que este seja realizado de uma forma mais segura.

- O mau atendimento continua sendo motivo frequente de reclamações na Ouvidoria. Foram mencionadas situações de falta de cordialidade, indelicadeza, tom de voz utilizado pelo funcionário, a pressa em atender, o mau acolhimento tanto no guichê como no consultório e na internação, a informação incompleta, o abuso de poder com intimidação e constrangimento do usuário. Rigidez e inflexibilidade do profissional e a falta de habilidade em resolver ou encaminhar situações de conflito. Observamos que estas situações aconteceram em diferentes áreas de atendimento ao público interno e externo.

Propomos: (1) que a instituição possibilite aos profissionais da área assistencial e administrativa capacitação/oficina abordando o tema comunicação (relacionamento profissional/paciente/família e relacionamento interprofissional), com ênfase nas peculiaridades de cada grupo. (2) que seja realizada campanha interna de cordialidade no atendimento: “Cortesia gera cortesia”, “Por favor”, “Muito obrigado”.

- Identificamos aumento no registro pelos trabalhadores, de situação de agressão, onde eles são insultados, ameaçados, agredidos verbalmente pelo paciente, familiar ou visitante, e por vezes sujeitos a outras ameaças. Essas agressões foram registradas mais frequentemente pela enfermagem nas áreas de internação.

Propomos: que a instituição reveja o plano de atendimento para estas situações específicas, com fluxos determinados.

- Uma das necessidades dos usuários é que seja melhorada a informação sobre o funcionamento do ambulatório e do “atendimento de porta” nas diferentes especialidades.

Propomos: (1) que seja elaborado um folder com as todas as informações pertinentes ao atendimento de ambulatório no HCPA, para ser entregue quando da primeira chegada do paciente ao hospital. (2) Que a instituição regule o “atendimento de porta” em conjunto com os serviços médicos de ambulatório.