

Julho a Dezembro de 2017

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no segundo semestre de 2017. Registramos um total de 1315 manifestações, das quais as reclamações perfazem a maioria 849(64,6%), seguida dos elogios 290(22%) e solicitações 88(6,7%). Quanto às sugestões registramos 62(4,7%) e as denúncias foram 26(2%).

DAS MANIFESTAÇÕES:

Com relação às **reclamações** 849(64,6%), evidenciamos as que foram registradas com maior frequência: situações de mau atendimento; demora para o atendimento em consulta ambulatorial e exames; demora para realizar cirurgia e exames; falha na comunicação; problemas relacionados a ambiência; falta de esclarecimentos; inconformidade com a conduta médica e de outros profissionais; falha nos cuidados; situações de agressão verbal, conduta ou postura profissional inadequada.

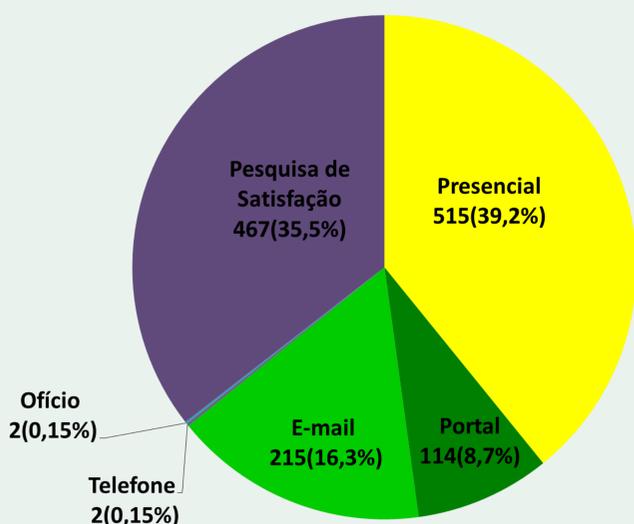
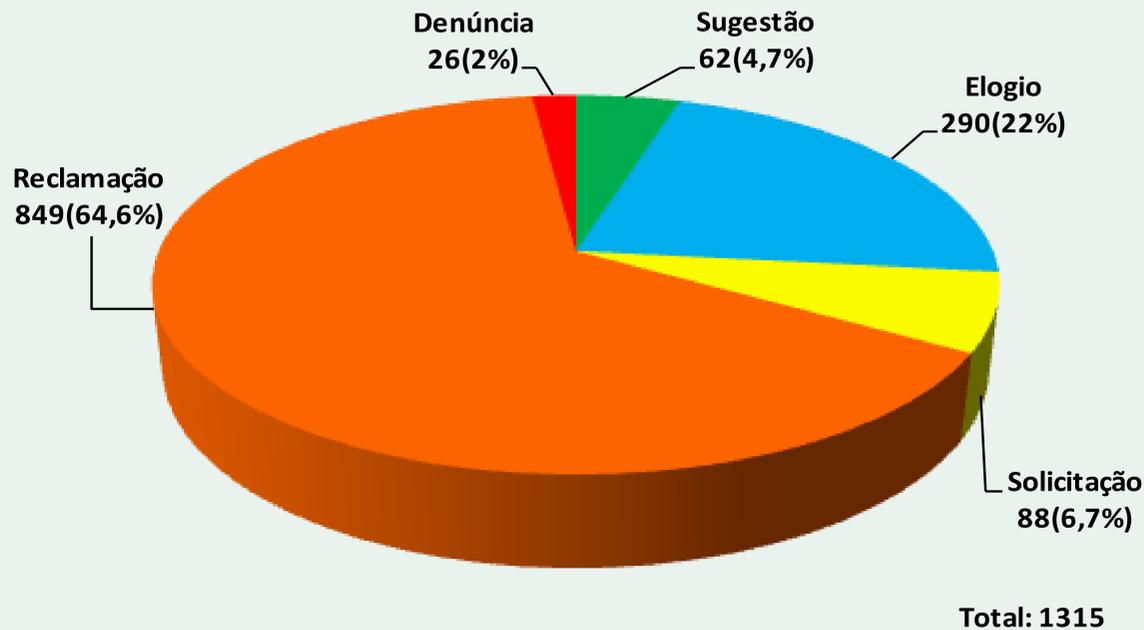
Quanto às **denúncias** registradas, foram 26(2%), onze estavam relacionadas a desvio de conduta (descumprimento do código de conduta e integridade do HCPA); cinco situações de assédio moral no trabalho; três de assédio sexual; duas violências obstétricas; uma inconformidade com a Gestão Administrativa; uma irregularidade na obra do prédio anexo; uma negativa para doação de sangue, interpretada como prática discriminatória, e uma denúncia de publicidade enganosa. Todas foram encaminhadas às instâncias devidas para averiguação, respondidas e encerradas.

Quanto às **sugestões**, foram 62(4,7%). Podemos citar: ações para melhorias no atendimento aos pacientes(15); melhorias da infraestrutura (12); implementar ações para humanização no atendimento(7); melhorar a acessibilidade(3); otimizar o cancelamento e reagendamento de consultas(3).

Quanto aos **elogios** foram registrados 290(22%), 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: ginecologia e obstetrícia, pneumologia, emergência, medicina interna, patologia clínica, fisioterapia e a atenção primária a saúde. Das unidades de enfermagem se destacaram: a radiologia, o centro cirúrgico ambulatorial, o centro obstétrico, a sala de recuperação pós-anestésica, 6º norte, 7º sul, 7º norte, 9º sul e 9º norte. Dos serviços administrativos: a atenção clínica, a hospitalidade e a nutrição.

Quanto às **solicitações** foram registradas 88(6,7%). As mais frequentes estavam relacionadas a solicitações de esclarecimentos diversos; antecipação de consulta; fornecimento de laudo; priorização no atendimento; reagendamento de consulta; reavaliação do caso; troca de médico.

Considerando as manifestações conforme o **tipo de usuário**, quem mais procura a Ouvidoria para se manifestar continua sendo o usuário externo. Do total de 1315 manifestantes 1129(85,85%) foram usuários externos e 186(14,15%) usuários internos.



Quanto a **forma de contato do usuário** com a Ouvidoria observamos que neste semestre a forma presencial 515(39,2%) e os registros descritos na pesquisa de satisfação 467(35,5%) foram as formas mais utilizadas. Seguida da forma informatizada (e-mail e portal) 329(25%) e mesmo não sendo uma forma de registro usual, foram realizadas 2(0,15%) manifestações por telefone e 2(0,15%) por ofício.

Tempo médio de resposta - embora a legislação preveja o prazo de vinte dias para responder ao manifestante, registramos neste semestre um tempo médio de **3,6 dias** para a resposta conclusiva. Do total de 1315 manifestações abertas neste período, **98,48%** foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei e **1,52%** 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.

Julho a Dezembro 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. Neste semestre foram encaminhadas 44 manifestações à gestão de riscos, para verificação de procedência. A Ouvidoria participou de algumas reuniões de “disclosure” (revelação/retorno) em conjunto com a equipe da gestão de riscos assistenciais e equipes assistentes, obtendo retorno positivo e aprovação do usuário.

Neste semestre a Ouvidoria participou da elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, cuja implantação foi em 28 de dezembro de 2017, com a publicação da carta no site do HCPA, conforme lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

Também no segundo semestre houve a implantação da Ouvidoria ativa, que é uma forma de buscar informações para melhoria dos processos da instituição.

A Ouvidoria também em parceria com o Qualis, está selecionando as manifestações tipo “Sugestão”, para serem analisadas e na medida do possível, implantadas.

Nesse período a Ouvidoria realizou mediações de conflitos gerados pelos demandantes, de modo a buscar uma solução consensual para os problemas apontados.

Em outubro de 2017, o Ouvidor fez uma visita ao hospital Mãe de Deus para ter conhecimento de como eles lidam com o conselho dos usuários, que também será implantado em 2018 no HCPA.

A Pesquisa de Opinião sobre o atendimento recebido pelo usuário na Ouvidoria, também foi implantada neste semestre, para que possamos melhor avaliar o atendimento. No gráfico abaixo demonstramos os resultados alcançados no período de 11/09/2017 a 10/01/2018. A taxa de participação na pesquisa foi de 50%. A intenção de utilizar novamente ou indicar os serviços da Ouvidoria foi de 88,04%.

