OUVIDORIA
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

RELATÓRIO MENSAL

JUNHO 2018

Brasília, 27 de agosto de 2018

SGAN 604/605 HUB – UNIDADE I BRASÍLIA-DF CEP: 70830-200 TEL: 2028-5564/5045
Email: ouvidoria.hub@ebserh.gov.br
Hospital Universitário de Brasília - Universidade de Brasília

EQUIPE DE GOVERNANÇA

Elza Ferreira Noronha
Superintendente

Alaíde Francisca de Castro
Gerente de Atenção à Saúde Substituta

Dayde Lane Mendonça da Silva
Gerente de Ensino e Pesquisa

Paulo Mendes de Oliveira Castro
Gerente Administrativo

OUVIDORIA

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Ouvidor

Ana Caroline da Costa Lopes
Assistente Administrativa

Andre Luis Figueiredo Costa
Assistente Administrativo

Viviane Mendes Lacerda Torres
Assistente Administrativa

MISSÃO

Cuidar de pessoas e desenvolver ensino e pesquisa em harmonia com o Sistema Único de Saúde.

VISÃO

Ser um hospital de excelência, acreditado para cuidados de média e alta complexidade, ensino e pesquisa em um contexto humanizado e interdisciplinar.

VISÃO 2018

Ética
Transparência
Compromisso Social
Solidariedade
Responsabilidade Ambiental
Compromisso com a excelência

APRESENTAÇÃO

Um dos canais de relacionamento do HUB-UnB com o cidadão é a Ouvidoria. Criada em 2006, a Ouvidoria vem passando por melhorias contínuas desde junho de 2013, e hoje conta uma estrutura de mais de 50 metros quadrados, equipe capacitada e um Sistema Eletrônico de Atendimento, o SIG-Ebserh. A Unidade é membro da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF), na qual estão inseridos todos os HUF's sob gestão administrativa da Ebserh. A Ouvidoria do HUB-UnB é um órgão de comunicação com dirigentes, professores e alunos, pesquisadores, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e, claro, os cidadãos. Com Regimento aprovado em 2013 pela Equipe de Governança, hoje a Ouvidoria do HUB-UnB tem as seguintes atribuições:

1. Receber as manifestações apresentadas pelos interessados, pacientes ou colaboradores, tratando com absoluta confidencialidade as informações, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo as anônimas, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis;
2. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes;
3. Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;
4. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações;
5. Encaminhar à área de gestão de pessoas do HUB-UnB os empregados e servidores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo.

Desde outubro de 2013, a Ouvidoria do HUB-UnB realiza periodicamente a Pesquisa de Satisfação dos Usuários, uma iniciativa da Ouvidoria Geral da Ebserh da qual participam todos os HUF's da RNOHUF.

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h

Canais de Atendimento

Sistema Eletrônico de Atendimento (SIG-Ebserh)
http://hub.ebserh.gov.br

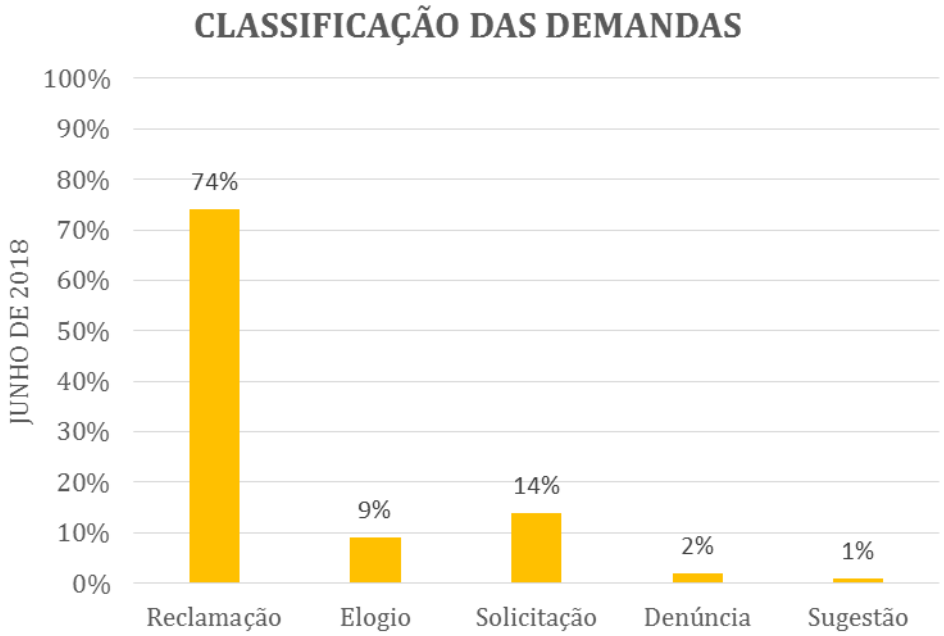
Email:
ouvidoria.hub@ebserh.gov.br

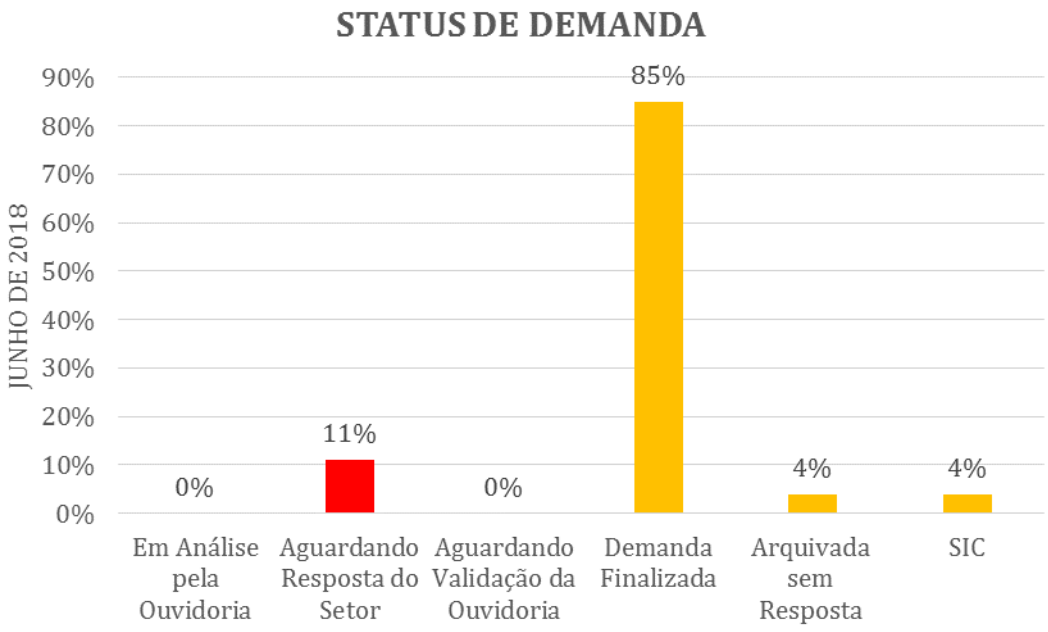
Telefone:
55 (61) 2028.5564
55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em junho de 2018. No total, foram registradas **178** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

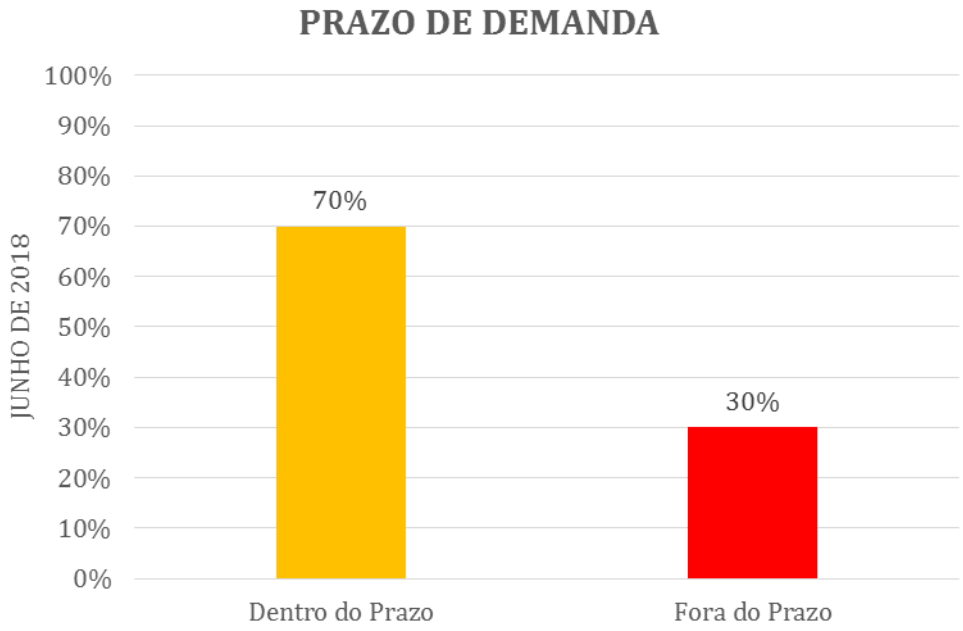
GRÁFICOS





Dados coletados até 27/08/18.

Observação: No referido mês a Ouvidoria teve sete demandas arquivadas sem resposta, quatro duplicadas, duas que tiveram solução imediata e uma arquivada a pedido do demandante.



Dados coletados até 27/08/18.

Observação 2: Prazo de resposta ao cidadão é de 20 dias, conforme Lei 12.527/2011, Art. 11, § 1º.

TABELAS

1. RECLAMAÇÃO

1.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

1.1.1 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Ambulatório de Dermatologia	Atendimento Médico	1
Ambulatório de Gastroenterologia	Greve Ebserh	2
Unidade Cardiovascular	Atendimento Médico	1
	Falta de atendimento	1
Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de cirurgia	2
	Solicitação de Informação	1
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	5
	Informação sobre realização de cirurgia	1
Unidade de Hematologia	Comportamento antiprofissional	1
Unidade de Transplante	Fluxo de atendimento	1
Unidade de Pronto Socorro	Solicitação de esclarecimentos	1
Unidade de Saúde da Mulher	Realização de cirurgia	1
	Conduta inadequada de profissional	1
	Agendamento de cirurgia	6
Total		**25**

1.1.2 RECLAMAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Agendamento de exame	1
	Atendimento de Recepção	1
	Falta de atendimento	1
	Atendimento Telefônico	3
	Realização de Exame	1
	Demora na entrega do resultado	57
Unidade de Centro de Endoscopia	Solicitação de esclarecimentos	1

Continuação

Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Agendamento de exame	1
	Greve	6
	Falta de atendimento	1
	Realização de exame	1
	Reagedamento de exame	1
	Fluxo de Atendimento	1
Unidade de Medicina Nuclear	Agendamento de exame	1
Unidade de Análises de Anatomia Patológica	Atraso na entrega do resultado	3
Unidade de Nutrição Clínica	Atendimento de Nutricionista	1
Total		**81**

1.1.3 RECLAMAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Agendamento de consulta	4
	Agendamento de exame	2
	Agendamento de retorno	1
	Conduta inadequada de profissional	1
	Remanejamento de Profissional	1
	Escala de Trabalho	1
Chefia do Ambulatório	Agendamento de consulta	2
	Greve	1
	Reagendamento de consulta	2
Total		**15**

1.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

1.2.1 RECLAMAÇÃO - Divisão Administrativa e Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Alimentação	1
	Atendimento de recepção	1
Unidade de almoxarifado	Falta de insumos	2
	Falta de materiais médico	1
Total		**5**

1.2.2 RECLAMAÇÃO – Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Hotelaria Hospitalar	Rouparia	1
Setor de Infraestrutura Física	Atendimento de Tecnologia da Informação	1
Setor de Infraestrutura Física	Manutenção Predial	1
Total		**3**

13 SUPERINTENDÊNCIA

1.3.1 RECLAMAÇÃO - Superintendência

Setor/Unidade	Assunto	N
Ouvidoria	Atendimento médico	2
Total		**2**

2. SOLICITAÇÃO

2.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

2.1.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de consulta - Implante Coclear	1
	Informação sobre cirurgia	1
	Solicitação de documentos	1
	Pedido de acesso à informação	1
Unidade de Cirurgia Geral	Informação sobre cirurgia	1
Ambulatório de Genética	Agendamento de consulta	1
Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de consulta	1
Unidade do Sistema Neuromuscular	Solicitação de documentos	1
Total		**8**

2.1.2 SOLICITAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Nutrição Clínica	Agendamento de consulta	1
Unidade de Medicina Nuclear	Agendamento de exame	1
Total		**2**

2.1.3 SOLICITAÇÃO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Agendamento de consulta	1
	Solicitação de Informação	2
Centro de Documentação Médica e Arquivo	Cópia de Prontuário	1
Chefia de Ambulatório	Pedido de acesso a informação	1
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de exame	1
Total		**6**

2.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

2.2.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Escala de Trabalho	1
	Gestão de Pessoas	1
	Solicitação de informação	2
	Pedido de acesso à informação	4
Total		**8**

2.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

2.3.1 SOLICITAÇÃO – Gerência de Ensino e Pesquisa

Setor/Unidade	Assunto	N
Informação sobre Estágio	Setor de Gestão do Ensino	1
Total		**1**

2.4 SUPERINTENDÊNCIA

2.4.1 SOLICITAÇÃO - Superintendência

Setor/Unidade	Assunto	N
Assessoria e Comunicação	Solicitação de Informações	1
Total		**1**

3 ELOGIO

3.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

3.1.1 ELOGIO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Clínica Geral	Atendimento ao paciente	1
Unidade de Saúde da Mulher	Atendimento médico	1
Unidade de Sistema Respiratório	Atendimento médico	1
Unidade Cardiovascular, Unidade de Saúde da Mulher e Ambulatório de Gastroenterologia	Atendimento médico	1
Unidade de Cirurgia Geral	Atendimento médico e de enfermagem	1
Unidade da Criança e do Adolescente	Atendimento médico	2
Total		**7**

3.1.2 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Medicina Núclear	Atendimento ao paciente	1
Unidade de Cuidados Intensivos e Semi Intensivos	Atendimento ao paciente	1
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Atendimento ao público	1
Centro de Endoscopia	Atendimento ao paciente	1
Total		**4**

3.1.3 ELOGIO- Divisão de Gestão do Cuidado/ Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cirurgia Geral/ Unidade de Abastecimento Farmacêutico/ Unidade de Bloco Cirúrgico/ Chefia do Ambulatório	Atendimento ao paciente	1
Total		**1**

3.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

3.2.1 ELOGIO - Divisão Administrativa e Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de recepção	3
Total		**3**

3.2.2 ELOGIO – Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Hotelaria Hospitalar	Atendimento de limpeza	1
Total		**1**

3.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

3.3.1 ELOGIO – Gerência de Ensino e Pesquisa

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Gestão do Ensino	Atendimento de residente	1
Total		**1**

4 DENÚNCIA

4.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

4.1.1 DENÚNCIA – Divisão Médica

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão Médica	Conduta médica inadequada	1
Total		**1**

4.1.2 DENÚNCIA – Divisão de Apoio e Diagnóstico Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Apoio Diagnóstico	Comportamento inadequado de profissional	1
Total		**1**

4.2 GERENCIA DE ENSINO E PESQUISA

4.2.1 DENÚNCIA – Gerência de Ensino e Pesquisa

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Gestão do Ensino	Não cumprimento de carga horária	1
Total		**1**

5. SUGESTÃO

5.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

5.1.1 SUGESTÃO - Divisão de Gestão do Cuidado/ Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Pronto Socorro, Divisão de Enfermagem, Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Atendimento de médico e de enfermagem	1
Total		1