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

RELATÓRIO MENSAL

FEVEREIRO 2020

Brasília, 06 de abril de 2020

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

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, registra, recebe, trata e responde as manifestações pelo e-OUV, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. 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 de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV)
http://hub.ebserh.gov.br

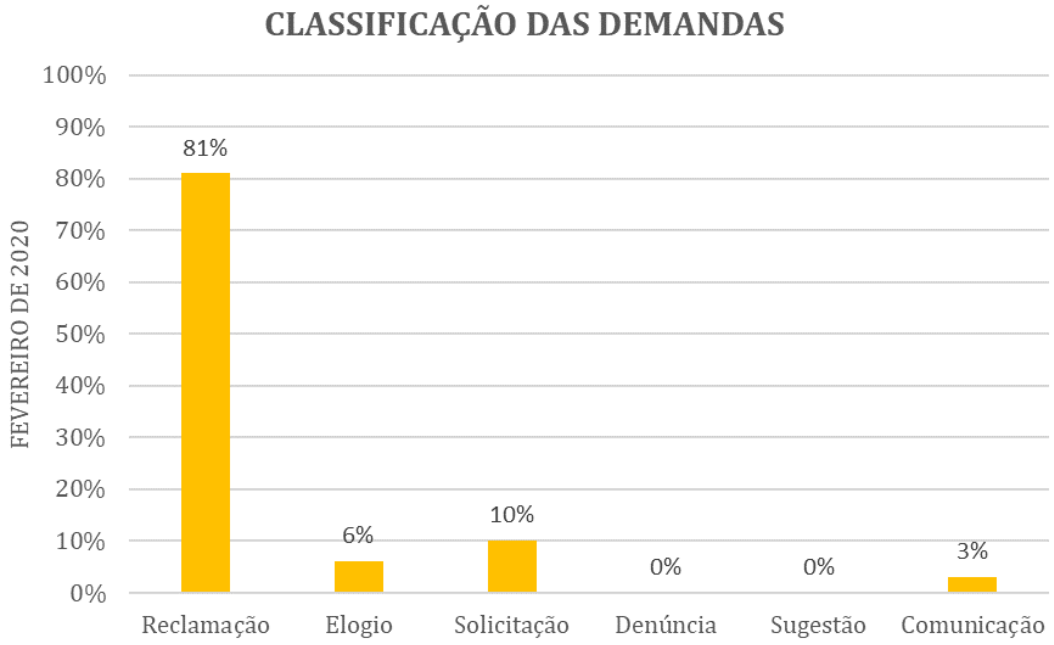
Email:
ouvidoria.hub@ebserh.gov.br

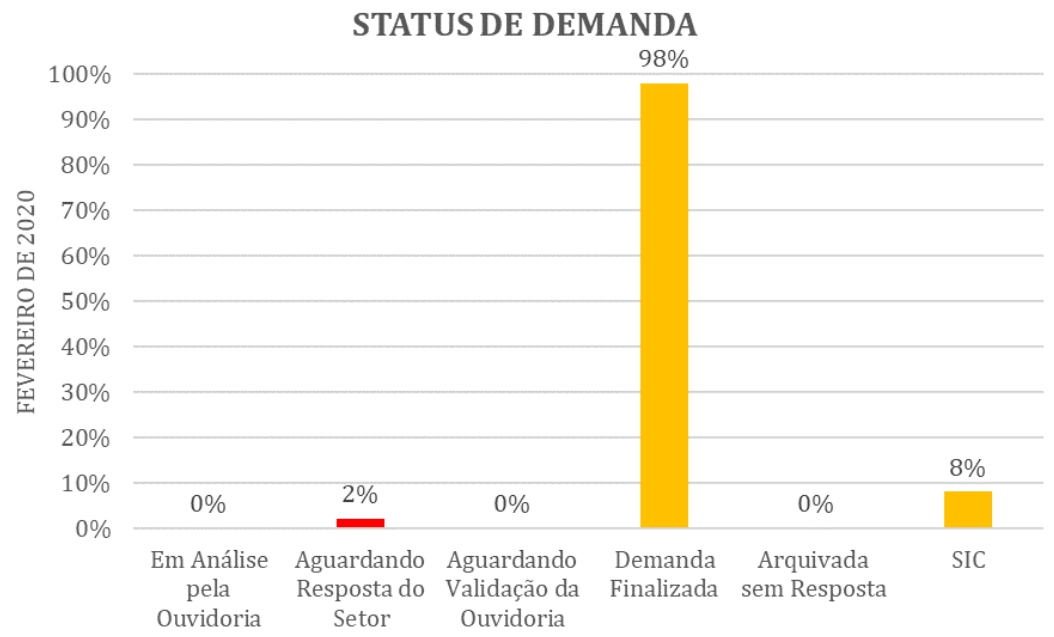
Telefone:
55 (61) 2028.5564
55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em fevereiro de 2020. No total, foram registradas **154** demandas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

GRÁFICOS





Dados coletados até 06/04/20.

Dados coletados até 06/04/20.

Observação 2: Prazo de resposta ao cidadão é de 30 dias, conforme Lei 13.460/2017, Art. 16.

TABELAS

1. RECLAMAÇÃO

1.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

1.1.1 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cabeça e Pescoço	Informações sobre realização de cirurgia	2
	Agendamento de cirurgia	1
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	12
	Agendamento de consulta	1
Unidade de Oncologia	Atendimento médico	2
	Solicitação de melhorias	1
	Falta de informações	1
	Relatório médico	1
Unidade de saúde Bucal	Atendimento em odontologia	1
	Agendamento de consulta	1
Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de cirurgia	1
Unidade da Criança e do Adolescente	Agendamento de consulta	1
	Fluxo de identificação	1
	Falta de atendimento	1
	Falta de material médico	1
Unidade de Clínica Geral	Fluxo de atendimento	1
Unidade Materno infantil	Dificuldades no relacionamento profissional	2
Total		**31**

1.1.2 RECLAMAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora na entrega do resultado	28
	Agendamento de exame	1
	Escala de trabalho	2
Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Demora na entrega do resultado	5
Unidade de Nutrição Clínica	Acesso ao refeitório	2
	Atendimento em nutrição	1
Unidade de Psicossocial	Atendimento de Psicologia	1
	Informação sobre tratamento	1
Unidade de Reabilitação	Agendamento de exame	1
Unidade de Farmácia de Dispensação	Atendimento telefônico	4
	Falta de medicamento	2
Total		**48**

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	13
	Agendamento de retorno	12
	Atendimento médico	2
	Falta de atendimento	3
	Falta de informações	1
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Localização de prontuário	2
Total		**33**

1.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

1.2.1 RECLAMAÇÃO – Setor de Administração

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de recepção-Recepcionista	2
	Atendimento de recepção-Vigilante	2
	Fluxo de identificação	1
	Fluxo de atendimento	1
Total		**6**

1.2.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Engenharia Clínica	Equipamento com defeito	1
Total		**1**

1.3 SUPERINTENDÊNCIA

1.3.1 RECLAMAÇÃO – Superintendência

Setor/Unidade	Assunto	N
Ouvidoria	Desacato	2
	Falta de serviço telefônico	1
Comissão Permanente de Comunicação Social	Comportamento inadequado de paciente	1
	Faixas de pedestre	1
Total		**5**

2. SOLICITAÇÃO

2.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

2.1.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	2
Unidade de Atenção à Saúde do Idoso	Agendamento de cirurgia	1
Ambulatório de Otorrinolaringologia	Agendamento de cirurgia	1
Unidade de Oncologia	Atendimento médico	1
Total		**5**

2.1.2 SOLICITAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade Psicossocial	Informações sobre PREP	1
Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Demora na entrega de resultado	1
Unidade de Farmácia de Dispensação	Informações sobre medicamento	1
Total		**3**

2.1.3 SOLICITAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Agendamento de retorno Relatório médico Agendamento de exame Informações sobre realização de cirurgia	1 1 1 1
Total		**4**

2.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

2.2.1 SOLICITAÇÃO – Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Gestão de pessoas	1
Total		**1**

2.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

2.3.1 SOLICITAÇÃO – Gerência de Ensino e Pesquisa

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Graduação e Cursos Técnicos	Informações sobre estágio	1
Total		**1**

2.4 SUPERINTENDÊNCIA

2.4.1 SOLICITAÇÃO – Superintendência

Setor/Unidade	Assunto	N
Ouvidoria	Informações sobre contatos	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 da Criança e do Adolescente	Qualidade no atendimento	1
Unidade de Cirurgia Geral	Qualidade no atendimento	2
Unidade de Oncologia	Qualidade no atendimento	1
Unidade de Saúde Bucal	Qualidade no atendimento	1
Total		**5**

3.1.2 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Medicina Nuclear	Atendimento da enfermagem	1
Total		**1**

3.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

3.2.1ELOGIO - Gerência Administrativa

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de recepção – Recepcionista	1
	Qualidade no atendimento	2
Total		**3**

3.2.2 ELOGIO – Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Curso de aperfeiçoamento	2
Total		**2**

3.3 SUPERINTENDÊNCIA

3.3.1 ELOGIO – Superintendência

Setor/Unidade	Assunto	N
Superintendência	Atendimento ao Público (Servidor, empregado)	1
Total		**1**

3.3.2 ELOGIO – Divisão de Gestão do Cuidado/Gerência de Ensino e Pesquisa/ Setor de Administração/Setor de Apoio Terapêutico/Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Oncologia/Unidade de Clínica Geral/Gerência de Ensino e Pesquisa/Unidade Psicossocial/Unidade de Nutrição Clínica/Setor de Hotelaria Hospitalar	Qualidade no atendimento	1
Total		**1**

3.3.3 ELOGIO – Divisão de Gestão do Cuidado/Setor de Apoio Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Saúde da Mulher/ Unidade de Bloco Cirúrgico/ Unidade do Sistema Urinário	Qualidade no atendimento	1
Total		**1**

4 COMUNICAÇÃO

4.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO A SAÚDE

4.1.1 COMUNICAÇÃO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Farmácia de Dispensação	Fluxo de atendimento	1
Unidade de Pronto Socorro	Atendimento da enfermagem	1
Total		**2**

4.1.2 COMUNICAÇÃO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Agendamento de retorno	1
	Agendamento de consulta	1
Total		**2**

5.1 SUPERINTENDÊNCIA

5.1.1 COMUNICAÇÃO - Superintendência

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Gestão da Informação e Informática	Atualização de Sistema Operacional	1
Total		**1**