

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

**HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO JÚLIO
MÜLLER - HUJM**

OUVIDORIA

I – INFORMES GERAIS E AGRADECIMENTOS

Gratificados ficamos com a atenção e presteza que os serviços dedicam a esta ouvidoria, bem assim aos cidadãos/cidadãs por esta encaminhados, visto que o retorno é rápido, causando, assim, satisfação aos mesmos, superando as expectativas dos usuários-cidadãos. Os serviços e usuários muito tem colaborado para efetivação da mesma. Agradecemos, em conjunto com serviços pertinentes por mais um funcionário contrato para esta Ouvidoria.

Oportuno também agradecer a colaboração da Governança e Serviços na presteza e solução das demandas apresentadas nesta Ouvidoria, ressaltando-se o Gerente Administrativo e Assessoria de Comunicação na elaboração da Carta de Serviços ao cidadão.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2015:

II - I – REUNIÃO AMPLIADA NA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE.

Participação do Ouvidor Geral do Estado de Mato Grosso e ouvidorias regionais onde foram discutidos o funcionamento ativo das ouvidorias, bem como a resolução dos problemas recorrentes pendentes de solução e resposta ao usuário da gestão.

Participação em reuniões: internas – administrativas e grupos ampliados - HUJM.

II - II – PARTICIPAÇÃO NO EVENTO - 2015

- ; **XV ENCONTRO DO FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU
Gramado – RS, de 30/09 a 02/10/2015.**

No evento foram debatidos os seguintes temas importantes:

- A importância de todos os Ouvidores e Profissionais de Ouvidorias Universitárias consultarem as cartas dos encontros anteriores e dos documentos já publicados pelo FNOU, inclusive na busca de uma maior interação e efetivação das relações entre ouvidores e gestores, pleiteando o posicionamento da Ouvidoria em nível estratégico institucional e sua parceria, quando for o caso, com o Departamento Jurídico, de Acesso à Informação, Auditoria Interna, Comissão Própria de Avaliação, Comissão de Ética, Comissão de Direitos Humanos, Controladoria, Procuradoria e demais órgãos que promovam a comunicação com a sociedade;

- Destacou-se a participação de novos ouvidores no encontro do FNOU e a palestra da Profa. Maria Suzana Menin, Ouvidora Geral da UNESP – SP, com o tema “A Ouvidoria na Universidade e questões de educação em valores”;

- Ênfase ao relato das atividades realizadas nos fóruns regionais da região Centro – Oeste, pelo Prof. Roberto Alves, da UNIEVANGÉLICA – GO e Vice-Presidente do FNOU na região, intitulado “Case – O Fórum de Ouvidorias Universitárias da Região Centro-Oeste”; e da região Sul, pela Prof^a. Ana Claudia de Almeida Pfaffaenseller, da UNISC – RS e Vice-Presidente do FNOU na região, intitulado “Case – O Fórum de Ouvidorias Universitárias da Região Sul”, destacando a importância do apoio realizado pelas instituições anfitriãs;

- Realização de duas oficinas temáticas:

- Oficina 1: Perfil do Profissional de Ouvidoria e o trabalho da Ouvidoria;
- Oficina 2: A qualificação e formação continuada do profissional de Ouvidoria e o reconhecimento de sua importância;

III - QUANTITATIVOS DE PROCESSOS/SITUAÇÃO ATUAL/PROVIDÊNCIAS

Do Total de 624 manifestações, das quais 11 oriundas do E-Sic e 05 do OuvidorSUS, sendo que todas obtiveram solução satisfatória para o usuário-cidadão, não existindo, por enquanto necessidade de exigência de prazo mínimo para resposta do serviço reclamado.

Ressalte-se os atendimentos de Pronto Atendimento, donde, quase sempre, resolvidos de imediato, não ocasionando registro no Sistema, sendo tais atendimentos em média 03 a 04 ao dia num total médio anual de 160, com acréscimo ao ano de 2015.

Importante ainda frisar, que as manifestações recebidas por esta ouvidoria estão sendo respondidas via sistemas: Ebserh, E-sic, OuvidorSUS, telefone, e-mails e pessoalmente, quando deste último os problemas são resolvidos, repita-se, de pronto atendimento, uma vez que os serviços também se interessam em resolvê-los prontamente.

Em primeiro lugar, porque as áreas técnicas têm demonstrado comprometimento com o atendimento ao cidadão. Em segundo lugar, pela própria filosofia de trabalho da ouvidoria, que se pauta, primordialmente, no convencimento da importância em retorno ao usuário-cidadão com qualidade.

Evita-se, assim, retrabalho na medida em que o usuário não precisa novamente recorrer à ouvidoria para reclamar de uma informação técnica que lhe foi passada apressadamente sem a devida preocupação com efetivo esclarecimento .

Nota-se através da estatística ora apresentada, que alguns serviços possuem “gargalos”, necessitando de reestruturação nos processos ou até mesmo regulamentação.

As manifestações mais pertinentes registrados e, frise-se, ainda constar as manifestações das caixas de sugestões, computadas e analisadas em 2015:

Classificação	Ano	Totais
	2015	
Denuncia	3	3
Elogio	23	23
Reclamação	410	410
Solicitação de Informação	45	45
Solicitações Diversas	111	111
Sugestão	16	16
Totais	608	608

As manifestações mais pertinentes registradas e, frise-se, ainda constar as manifestações das caixas de sugestões, computadas e analisadas em 2015:

- I – Informação (ausência de informação e, principalmente, informação insuficiente);
- II – Tratamento sem urbanidade, ausência de tratamento com humanização;
- III – Melhor organização na prestação de serviço pelo HUJM;
- IV- Ausência de capacitação do servidor anterior ao início da prestação de serviços;
- V – Agendamento de cirurgias (longa fila de espera com surgimento de agravantes no período de espera);
- VI – Resultados de exames de Imagem (demora na entrega para pacientes da rede SUS – externos);
- VII – Prontuários, que às vezes não chegam aos ambulatórios para atendimento, ocasionando remarcação de consultas e quando chegam, os médicos, já não estão mais presentes para atendimento, não sendo possível nem mesmo a remarcação, uma vez que estes são feitos pelos médicos.

Com a análise de todas manifestações, inclusive das caixas de sugestões, estas tornaram-se ainda mais agravantes, uma vez que o(a) cidadão(a) questiona, as providências adotadas, ressaltando: “as nossas manifestações não estão sendo ouvidas e atendidas ?”

Convém também pontuar que ao analisar as estatísticas observamos que 23 elogios, 03 denúncias, 45 informações, 410 reclamações, 111 solicitações diversas e 16 sugestões, sendo 05 oriundos da Ouvidoria Setorial SES/MT e 11 do E-sic, um total de 624 manifestações de usuários **EXTERNOS E INTERNOS.**

Ressalta-se, novamente, que nas caixas de sugestões e registros da ouvidoria o maior nível de reclamação é referente ao tratamento sem urbanidade.

No ano de 2014 foram 254. No ano de 2015 somam-se 608 manifestações.

Assim, observa-se aumento significativo da manifestações, devido à reformas e Greve.

Oportuno dizer que a ouvidoria é dos mecanismos de controle social defendido pelo Governo Federal com objetivos claros em ouvir os cidadãos, os colaboradores, para que possa subsidiar proposta de melhorias no atendimento de modo que os resultados sejam satisfatórios, cooperando assim com os gestores.

OBSERVAÇÕES DA OUVIDORIA SOBRE ALGUMAS UNIDADES

UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

- Atraso na liberação exames com laudo;
- Filas para agendamentos e entrega de exames;
- Falta de acolhimento e informações;
- Dificuldade em conseguir informações via telefone;
- Desaparecimento de resultado de exames.

UNIDADE DE PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO ASSISTENCIAL

- Pacientes não atendidos por falta de prontuários;
- Dificuldade em conseguir informações via telefone

- Suspensão de procedimentos cirúrgicos;
- Acolhimento precário na porta de entrada, falta de prioridade no atendimento aos usuários que tem esse direito assegurado por lei e aos pacientes com agravos de saúde, desorganização do processo de trabalho;
- Longas filas nos guichês;
- Dificuldade em conseguir informações via telefone;
- Falta de comunicação prévia sobre a suspensão de consultas agendadas;

UNIDADE DE LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA

- Dificuldades no atendimento aos usuários prioritários, como exige a Lei;
- Falta de tratamento com urbanidade;
- Não realização de exames;
- Atraso na entrega de exames.

DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRA ESTRUTURA HOSPITAL

Ambulatórios sem ventilação adequada, ar condicionado; gerando mau estar aos usuários

- Sinalização na entrada das clínicas;
- Melhor organização na recepção Central;
- Cadeiras quebradas;
- Mau cheiro no ambulatório III;
- longa espera para atendimento às solicitações de atendimento, às vezes nem atendidas;
- Falta de limpeza adequada nos banheiros, papel, portas.

Importante registrar que as manifestações com maior número de reclamações estão nas que compõe a Gerência Administrativa e Gerência de Atenção à saúde.

Ambulatórios

- . Longa espera para atendimento gerando conflitos entre profissionais e usuários;
- . Usuários oriundos do interior que aguardam para atendimento e volta no mesmo dia;
- . Falta de Organização no atendimento, aumentando a angústia dos usuários;
- . Falta de urbanidade no tratamento ao usuário referente às solicitações de informação e encaminhamento.

Importante registrar que as manifestações com maior número de reclamações estão nas que compõe a Gerência Administrativa e Gerência de Atenção à saúde.

Quanto a Gerência de Ensino e Pesquisa ressalte-se que não consta registro de manifestações.

IV - PROJETO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O projeto de pesquisa de satisfação do usuário foi elaborado com base nas diretrizes do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública), e tem como objetivo principal avaliar a satisfação e a percepção dos usuários dos hospitais sob gestão da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento.

PROJETO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Três requisitos sustentam a necessidade de realização desse tipo de pesquisa nos Hospitais Universitários Federais:

- No âmbito da administração pública federal, a aplicação periódica desse instrumento está prevista no art. 12 do Decreto nº 6.932/2009, visando assegurar a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados;
- Como recomendação dos órgãos de Controle dentre as medidas relacionadas no Acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União relativas ao processo de reestruturação dos Hospitais Universitários Federais, consta a previsão de mecanismos de avaliação periódica, inclusive pesquisas de satisfação, e de divulgação de resultados;
- Sob o ponto de vista institucional espera-se que a realização da pesquisa na etapa de assunção pela EBSERH, se constitua como referencial para a análise dessa categoria, como também para subsidiar a formulação e execução de ações nesse campo.

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - GERAL - 2º CICLO – 2014

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 567			
Índice de Satisfação Infraestrutura 54.16 %	Índice de Satisfação Atendimento 61.08 %	Índice de Satisfação Avaliação Geral 62.38 %	Índice de Satisfação Gera l 58.03 %

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO – GERAL – 1º CICLO - 2015

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 539			
Índice de Satisfação Infraestrutura 65.15%	Índice de Satisfação Atendimento 72.74%	Índice de Satisfação Avaliação Geral 69.64%	Índice de Satisfação Geral 69.05%

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - GERAL - 2º CICLO - 2015

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 538

Índice de Satisfação Infraestrutura 67.94%	Índice de Satisfação Atendimento 73.85%	Índice de Satisfação Avaliação Geral 70.38%	Índice de Satisfação Geral 70.82%
---	--	--	--

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - GERAL - 3º CICLO - 2015

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 366 (Ambulatório)

Índice de Satisfação Infraestrutura 65%	Índice de Satisfação Atendimento 67.69%	Índice de Satisfação Avaliação Geral 66.48 %	Índice de Satisfação Geral 69.45%
--	--	---	--

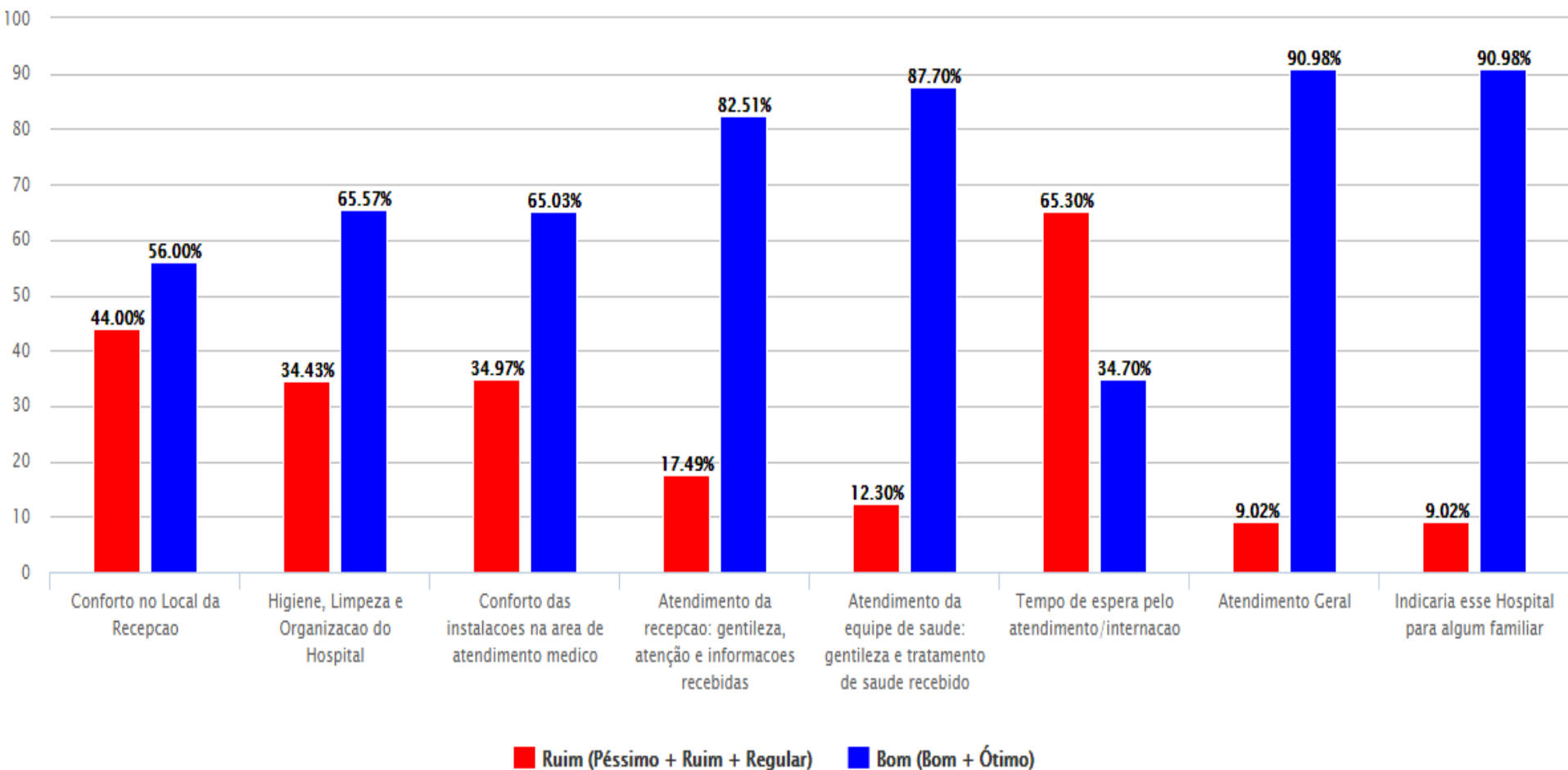
Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 173(Internação)

Índice de Satisfação Infraestrutura 73.8%	Índice de Satisfação Atendimento 78.18%	Índice de Satisfação Avaliação Geral 71.87%	Índice de Satisfação Geral 77.85%
--	--	--	--

Ambulatório

Pesquisa de Satisfação: HJUM-UFM I

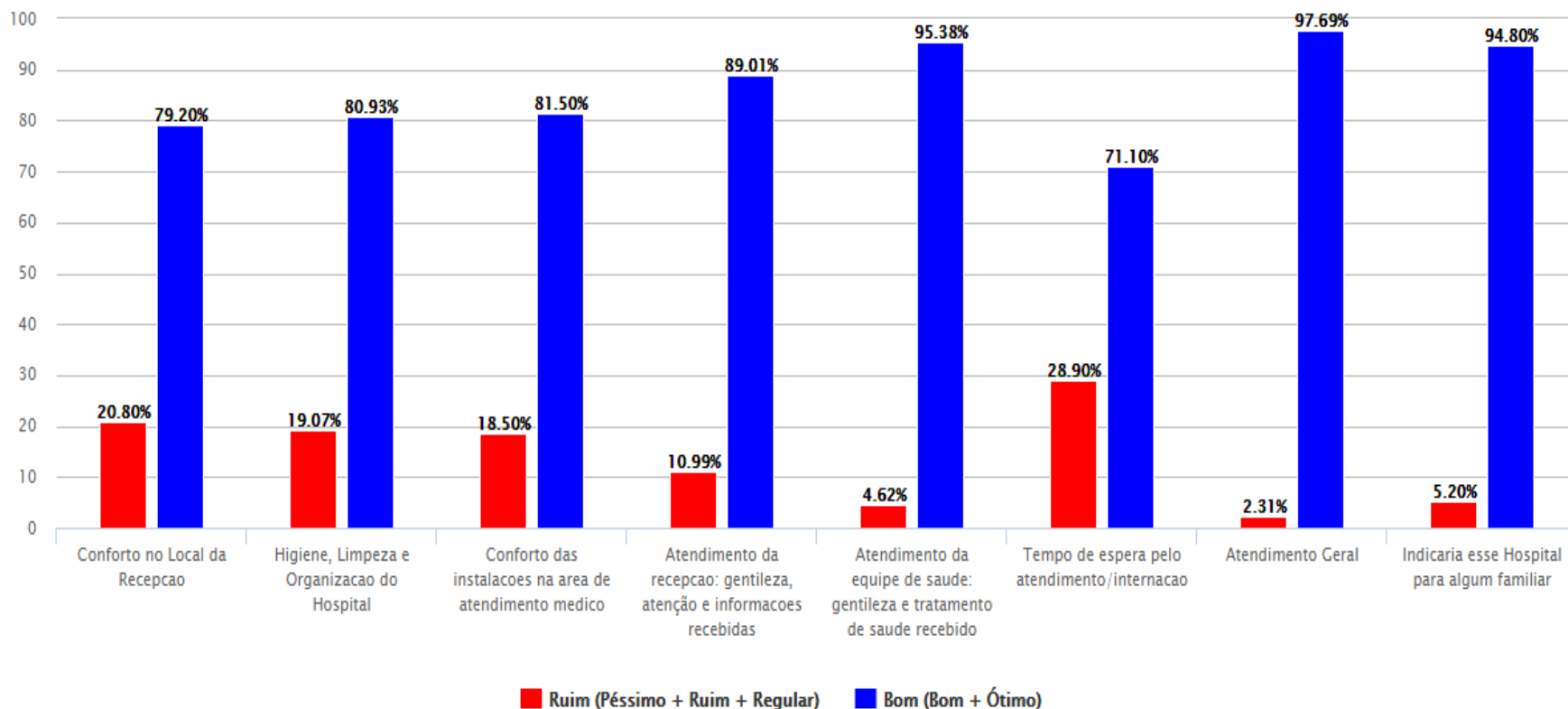
grafico - 3º Ciclo 2015 (06/10/2015 à 30/11/2015)



INTERNAÇÃO

Pesquisa de Satisfação: HUIJ-UFMT

grafico - 3º Ciclo 2015 (06/10/2015 à 30/11/2015)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Os Gestores precisam solucionar, ou pelo menos amenizar, os entraves que causam mal-estar aos cidadãos de maneira geral, visando maior eficácia dos resultados; uma vez que a instituição não recebe apenas reclamações, pois com a atividade da ouvidoria é possível também colher informações, e a partir daí saber em que se deve melhorar.
- Por meio da ouvidoria, o cidadão oferece uma oportunidade para a Administração melhorar a prestação de seus serviços.
- A população clama por mais qualidade no atendimento de suas necessidades no campo da saúde pública.
- Essa determinação no caso das ouvidorias públicas, pode representar o reconhecimento da cidadania ou a sua negação. Com efeito, se o papel das ouvidorias é mediar as interações entre o usuário e a instituição, é preciso assumir posturas ativas no sentido de garantir à sociedade o livre trânsito das suas ideias e dos seus questionamentos. Como atitude moderna ela vem ganhando corpo na medida em que todos facilitam o surgimento de suas próprias ouvidorias em âmbito nacional.
- No HUJM o empenho da Governança para a efetivação da Ouvidoria como um canal de pós-atendimento e resolutividade ao cidadão, faz com que aumente ainda mais, a credibilidade da sociedade, uma vez que os serviços são avaliados com as sugestões acatadas pela instituição.

- Acreditamos, com convicção, vez que os dados comprovam, principalmente neste hospital, que a solução da maioria dos problemas não passa no primeiro momento pela atividade clínica, mas sim pela forma de atendimento oferecido às pessoas antes de alcançarem o atendimento médico propriamente dito.
- - Desde a implantação desta ouvidoria percebeu-se que o cidadão usuário do SUS é desconhecedor dos direitos garantidos pelo sistema. Por isso, a importância da Carta de Serviços.
- - O usuário se sente perdido quanto aos seus direitos sobre o SUS.
- - O entendimento da clientela-usuária do sistema de saúde, de uma maneira geral, é que o bom hospital não é só aquele que tem medicina de qualidade, mas o que oferece conforto, cortesia e gentileza aos que chegam. **E o sorriso no atendimento por si só é terapêutico.**
- - Finalmente, convém dizer que a ouvidoria (assim como outros setores do HUJM), está em permanente aperfeiçoamento do que é mutante e imperfeito. É certo, entretanto, que qualquer discussão sobre a real contribuição das ouvidorias não pode ignorar um dado concreto: elas multiplicaram-se.
- - Isso dificilmente teria ocorrido se seus resultados não fossem positivos.