EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

OUVIDORIA

RELATÓRIO MENSAL
JANEIRO 2019

Petrolina, fevereiro de 2019

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

Superintendente

Ronald Juenyr Mendes

Gerente Administrativo

Roberto Rivellino Almeida de Miranda

Gerente de Atenção à Saúde

Luiz Otavio Nogueira da Silva

Gerente e Ensino e Pesquisa

Ricardo Santana de Lima

Ouvidora

Larissa Santos Walfredo

Secretária

Cícera Nunes Feitosa

MISSÃO

Prestar serviços de excelência em atenção à saúde, ensino, pesquisa, inovação e extensão no Vale do São Francisco.

VISÃO

Ser um hospital reconhecido pela sustentabilidade e qualidade dos serviços prestados no Nordeste.

VALORES

1. Responsabilidade e respeito com as pessoas do Vale do São Francisco;

2. Compromisso institucional com a Ebserh e Univasf;

3. Trabalho com ética e transparência;

4. Trabalho com foco em resultados;

5. Satisfação dos cidadãos;

6. Busca pela Qualidade Total;

7. Valorização do conhecimento e das competências.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Prestar serviços de qualidade em atenção à saúde, ensino, pesquisa e extensão, garantir satisfação dos usuários e profissionais, tendo como base o princípio da melhoria contínua.

NEGÓCIO

Assistência à saúde no âmbito do SUS, com ênfase na prestação de serviços de urgência e emergência, formação de recursos humanos e produção de conhecimento na área da saúde.

1. A OUVIDORIA DO HU-UNIVASF

A Ouvidoria do HU-Univasf é um canal de comunicação direto entre o cidadão e a instituição, um espaço de participação social que permite a cooperação ativa dos cidadãos no controle da qualidade dos serviços públicos.

O setor conta com uma equipe capacitada e é parte integrante do Sistema de Ouvidorias do Executivo Federal (e-Ouv). O e-Ouv é uma ferramenta desenvolvida pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, sendo este o canal único para o recebimento das manifestações de todas as 386 ouvidorias ligadas ao Poder Executivo Federal, incluindo a Ouvidoria do HU-Univasf, assim como a Ouvidoria Geral da Ebserh.

A unidade é membro da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF), na qual estão inseridos todos os Hospitais Universitários Federais sob gestão administrativa da Ebserh.

Sua atribuição fundamental é receber, analisar, classificar, registrar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios), identificando, a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão, de modo a contribuir para a solução, por meio de sugestões e informações pertinentes.

Dessa forma, os objetivos da Ouvidoria do HU-Univasf compreendem incentivar o controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados e garantir ao cidadão o direito à informação.

Por fim, vale ressaltar que a Ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.

1.1 Canais de Acesso à Ouvidoria do HU-Univasf

Atualmente, a Ouvidoria do HU-Univasf disponibiliza os seguintes canais de recebimento das manifestações:

- **Presencial**: Localizada no Térreo Administrativo, próximo à recepção de funcionários, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- **Formulário eletrônico:** https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f
- **Caixas de coleta:** Distribuídas nas clínicas, na emergência, próximo ao elevador de serviço, no ambulatório e na Policlínica.

- **Correspondência (carta ou correspondência oficial):** CEP: 56304-205
- **Telefone**: (87) 2101 6519
- **E-mail:** ouvidoria.univasf@ebserh.gov.br

As demandas recebidas por e-mail, telefone, caixas de coleta, presencialmente ou por correspondências são cadastradas no Sistema de Ouvidorias do Executivo Federal (e-Ouv), por intermédio da Ouvidoria. Já as demandas recebidas via formulário disponibilizado no site do hospital são cadastradas diretamente no e-Ouv. Após o cadastramento, é gerado um número de protocolo que possibilita ao cidadão acompanhar o andamento da sua manifestação.

A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário imediatamente quando a dispuser, ou no prazo de (30) trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

1.2 Tipos de Manifestações

As manifestações são classificadas como:

Fonte: Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

I - Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
II - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
III - Solicitação de providências - pedido para adoção de providências.
IV - Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;
V - Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
VI – Simplifique - por meio do Simplifique o cidadão pode sugerir mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso a prestação dos serviços públicos.

Quando não contiverem a identificação do usuário, as informações não configurarão manifestações nos termos do Decreto n° 9.492/2018. Neste caso, serão consideradas “Comunicações” e não obrigarão resposta conclusiva. As comunicações de irregularidade,

ainda que de origem anônima, serão enviadas à área competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade

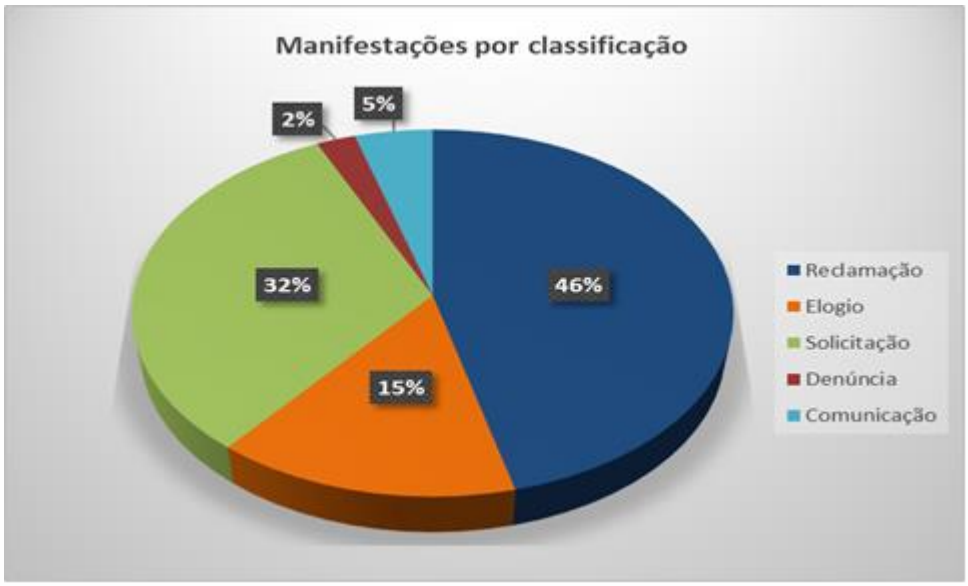
2. ESTATÍSTICAS DO MÊS DE JANEIRO

A Ouvidoria do HU-Univasf registrou em janeiro de 2019 oitenta e sete (87) manifestações por meio do Sistema eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), sendo: quarenta (40) reclamações, vinte e oito (28) solicitações, treze (13) elogios, duas (2) denúncias e quatro (4) comunicações.

No entanto, faz-se necessário pontuar que os dados citados acima, não contemplam os atendimentos que tiveram suas manifestações resolvidas imediatamente. Como exemplos, podem ser citados os casos de pacientes/acompanhantes que buscam orientações sobre política de acompanhante, rotinas do hospital, entre outros assuntos. Não obstante, a Ouvidoria presta toda a orientação e acompanhamento necessário à prestação do serviço desejado. Dessa forma, através do intermédio da Ouvidoria, os usuários são direcionados ao setor competente para receberem o atendimento necessário.

2.1 Manifestações por classificação

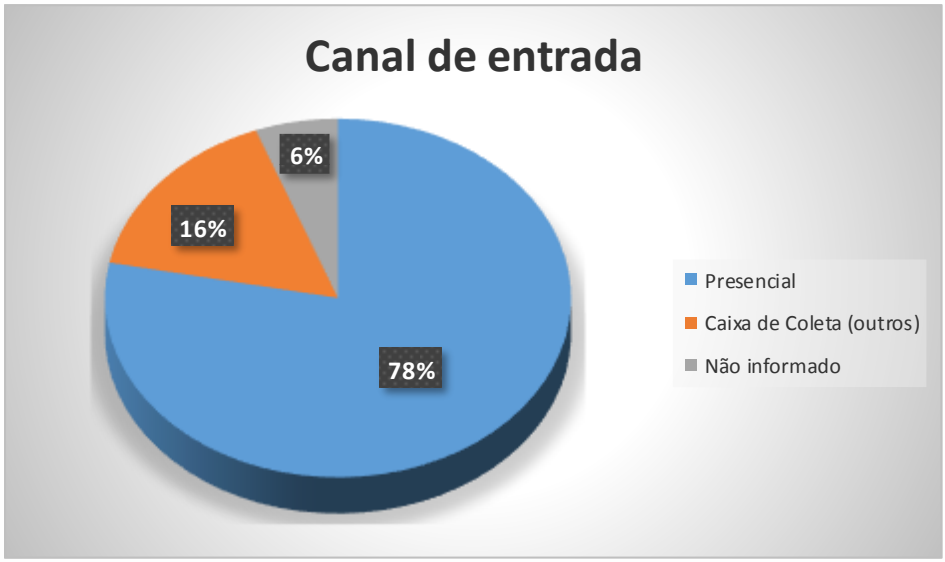
Gráfico 1 – Percentual de manifestações por classificação



Fonte: e-OUV

2.2 Formas de contato

Gráfico 2 – Percentual de manifestações por canal de entrada



Fonte: e-OUV

2.3 Detalhamento dos registros por setor

Clínica Médica	Quantidade	Percentual
Reclamação por cancelamento do procedimento de infusão de Anfotericina B. (Administração de medicamento)	1	17%
Comunicação: ausência de médicos. (Ausência de médico)	1	17%
Elogio aos serviços ofertados pelo hospital e seus colaboradores. Em especial a Dra. Marilia e Dra. Amanda. (Elogio a funcionários)	1	17%
Elogio a toda equipe da limpeza, cozinha, enfermeiras e médicos. A organização do hospital é nota 10. (Elogio a funcionários e serviços)	1	17%
Elogio a técnica de enfermagem Silvaneide Matias. (Elogio a funcionários)	1	17%
Elogio a técnica de enfermagem Geiza Felix Gomes. (Elogio a funcionários)	1	17%
Total	6	100%

Clínica Cirúrgica	**Quantidade**	**Percentual**
Reclamação por demora no auxílio para dar banho na paciente. (Processos assistenciais)	1	25%
Solicitação de previsão para realização de cirurgia. (Procedimento Cirúrgico - Neurocirurgia)	1	25%
Elogio a equipe da vascular e neurocirurgia, a todos os profissionais da UTI e Clínica Cirúrgica. Em especial a psicóloga Rebeca, a assistente social Kesia, à enfermeira Samantha, às fisioterapeutas, ao técnico de enfermagem Fabio, ao pessoal da recepção, Clea, Nara, Antônio e Manoel. (Elogio a funcionários)	1	25%
Elogio a organização, limpeza, atendimento das copeiras, enfermeiras (os) e médicos da Clínica Cirúrgica e a aquisição dos televisores e qualidade da refeição. (Elogio a funcionários e serviços)	1	25%
Total	4	100%

Clínica Ortopédica		
Reclamação por demora na realização da cirurgia, por cancelamento e por falta de previsão. (Procedimento cirúrgico - Ortopedia)	7	78%
Elogio a todos os colaboradores que fazem parte do HU, em especial a enfermeira Cristina e a Dr. Humberto. (Elogio a funcionários)	1	11%
Elogio a todos os colaboradores que fazem parte do HU, em especial a enfermeira Cristina. (Elogio a funcionários)	1	11%
	9	100%

Sala de Observação da Urgência e Emergência		
Reclamação por demora na realização de cirurgia e por falta de previsão. (Procedimento Cirúrgico - Ortopedia)	11	69%
Reclamação contra conduta de profissional. (Conduta de Profissional)	1	6%
Reclamação por demora no atendimento, falta de conforto e espaço físico. (Demora no atendimento)	1	6%
Reclamação por demora na prestação de assistência de enfermagem. (Demora no atendimento)	1	6%
Solicitação de previsão para realização de cirurgia. (Procedimento Cirúrgico - Ortopedia)	2	13%
Total	16	100%

Emergência		
Reclamação por demora no atendimento. (Demora no atendimento)	1	100%
Total	1	100%

Unidade de Terapia Intensiva (UTI)		
Solicitação de previsão para realização de retirada de traqueostomia. (Procedimento Cirúrgico - Cirurgia Geral)	4	100%
Total	4	100%

Ambulatório/ Policlínica		
Reclamação por demora no agendamento do retorno com o ortopedista. (Agendamento de consulta - Ortopedia)	6	35%
Reclamação por falta de previsão para realização de procedimento cirúrgico de pacientes em fila de espera ambulatorial. (Procedimento Cirúrgico - Neurocirurgia)	1	6%
Reclamação por falta de previsão para realização de procedimento cirúrgico de pacientes em fila de espera ambulatorial. (Procedimento Cirúrgico - Ortopedia)	1	6%
Solicitação de agendamento de consulta. (Agendamento de consulta - ortopedia)	5	29%
Solicitação de antecipação de consulta. (Antecipação de consulta - ortopedia)	2	12%
Solicitação de antecipação de consulta. (Antecipação de consulta - Cirurgia Geral)	1	6%
Elogio aos funcionários da recepção e aos atendentes de apoio aos médicos. Em especial, a atendente “Lu”, ao fisioterapeuta Everaldo, a Dra. Tereza, Endocrinologista e ao Dr. Elder Kister. (Elogio a funcionários)	1	6%
Total	17	100%

Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar (DLIH)		
Reclamação por demora na realização de conserto do elevador. (Serviços de infraestrutura)	1	8%
Solicitação de disponibilização das imagens das câmeras de monitoramento para que seja verificado sumiço de pertence. (Desaparecimento de pertence)	2	17%
Reclamação contra conduta inadequada de acompanhante contra recepcionista. (Conduta de acompanhante)	1	8%
Solicitação de autorização para troca de acompanhante. (Política de acompanhante)	2	17%
Solicitação de disponibilização de rádio para contato entre maqueiros e profissionais da Sala de Observação da Urgência e Emergência. (Equipamentos- rádios)	1	8%
Comunicação: solicitação de disponibilização de refeição para familiar de paciente internado na Sala de Emergência. (Serviços de alimentação)	1	8%
Comunicação: reclamação por pouca quantidade de recepcionistas para atendimento. (Falta de pessoal)	1	8%
Elogio aos funcionários da recepção Cleia e Manoel. (Elogio a funcionários)	1	8%
Elogio a funcionária Nathalia do setor de limpeza. (Elogio a funcionário)	1	8%
Elogio ao trabalho da equipe de higienização. (Elogio a funcionários e serviços)	1	8%
Total	*12*	100%

Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)		
Solicitação de maior brevidade na realização do exame de tomografia. (Agendamento de exame)	1	100%
Total	1	100%

Setor de Regulação e Avaliação em Saúde (SERAS)		
Solicitação de transferência do paciente para enfermaria. (Disponibilidade de leito)	3	100%
Total	3	100%

Outros		
Reclamação contra conduta de profissional. (Conduta de profissional)	4	29%
Solicitação de prioridade no atendimento a pacientes trazidos por ambulância social. (Ambulância social)	1	7%
Solicitação de entrega de resultado de biópsia. (Resultado de biópsia)	2	14%
Solicitação de correção de informações em prontuário. (Prontuário)	1	7%
Solicitação de realização de buscas para encontro de pasta contendo documentos. (Desaparecimento de pertence)	1	7%
Solicitação de informação se há o medicamento Imunoglobulina no HU. (Medicamento)	1	7%
Denúncia por suposta conduta inadequada de profissional. (Conduta de profissional)	2	14%
Comunicação: suposto acúmulo de cargo. (Acúmulo de cargo)	1	7%
Elogio a equipe de segurança no padrão demostrado aos pacientes, a equipe de limpeza pela higiene e manutenção do hospital, aos funcionários da recepção, a equipe da cozinha, a equipe de segurança do trabalho. Elogio também a equipe da ortopedia na figura do Dr. Caio Petrus, juntamente com os demais médicos da ortopedia, Dr. João Paulo, Dr. Mauricio e Dr. Rafael e elogio a Ronald, pelo excelente trabalho. (Elogio a funcionários e a serviços)	1	7%
	14	100%

2.4 Encaminhamento das manifestações para as áreas competentes

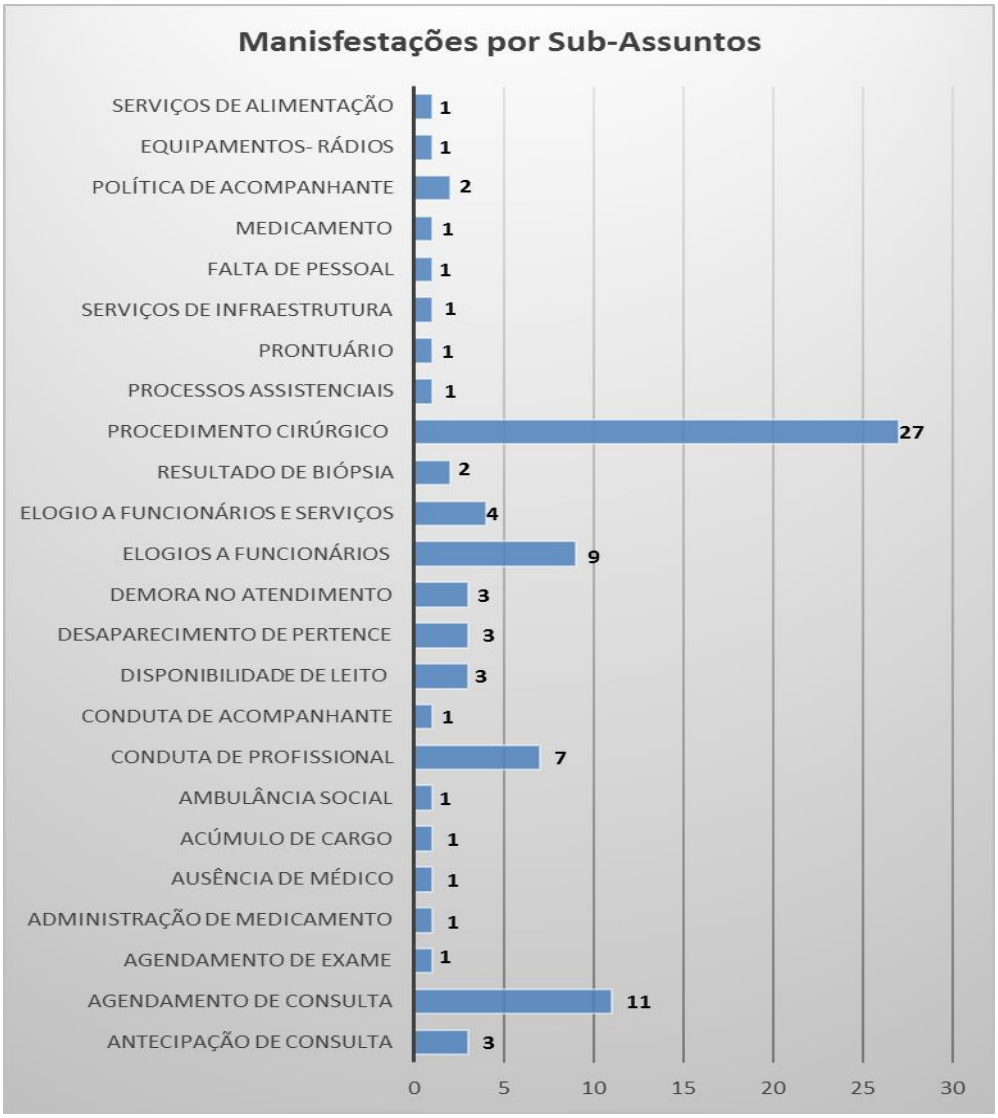
Classificação	Setor/Unidade/ Departamento	Quantitativo
Reclamação	GAS - Gerência de Atenção à Saúde	3
	SIF - Setor de Infraestrutura Física	1
	SUE - Setor de Urgência e Emergência	3
	UAP - Unidade de Atenção Psicossocial	1
	UCC - Unidade de Centro Cirúrgico/ RPA e CME	2
	UGAP - Unidade de Gerenciamento de Atividades de Graduação e Ensino Técnico	1
	UGCPC - Unidade de Gestão do Cuidado de Enf. para Pac. Cirúrgicos	1
	UNIHO - Unidade de Hotelaria	1
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	7
	USME - Unidade do Sistema Músculo-Esquelético	19
	USNM - Unidade Neuromuscular	1
Solicitação	DLIH - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	1
	SADT - Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	1
	SERAS - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	3
	SFH - Setor de Farmácia Hospitalar	1
	SUE - Setor de Urgência e Emergência	3
	UCC - Unidade de Centro Cirúrgico/ RPA e CME	2
	UCG - Unidade de Cirurgia Geral	4
	UNIHO - Unidade de Hotelaria	2
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	5
	USME - Unidade do Sistema Músculo-Esquelético	4
	USNM - Unidade Neuromuscular	2
Elogio	GAS/UNIHO/UGCPC	1
	SVSSP/UNIHO/UNC/DGP/USME/SUPRIN	1
	UGAP/UCM	1
	UGCE - Unidade de Gestão de Pacientes Clínicos	2
	UGCPC - Unidade de Gestão do Cuidado de Enf. para Pac. Cirúrgicos	4
	UNIHO/SELOG	2
	URA - Unidade de Regulação Assistencial	1
	USCV/USNM/UCISIN/UGCPC/UAP/UNIHO	1
Comunicação	DGP - Divisão de Gestão de Pessoas	1
	SELOG - Setor de Logística	1
	UCM - Unidade de Clínica Médica	1
	UNIHO - Unidade de Hotelaria	1
Denúncia	GAS- Gerência de Atenção à Saúde	2
TOTAL		87

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o mês de janeiro, usuários e colaboradores do HU-Univasf buscaram a Ouvidoria para relatar as suas manifestações relacionadas aos atendimentos e serviços ofertados pelo hospital.

O 'Gráfico-3" mostra o esboço das 87 manifestações relacionadas às solicitações, reclamações, elogios, denúncias e comunicações cadastradas por assuntos. Entre os assuntos mais recorrentes estão: demora, suspensão e falta de previsão para a realização de procedimentos cirúrgicos (27 registros); reclamação por demora na disponibilidade de agendamento de consultas e solicitação de novos agendamentos (11 registros); elogios a funcionários (9 registros); má conduta de profissionais contra profissionais e de pacientes contra profissionais (7 registros).

Gráfico 3 – Quantidade de manifestações por sub-assuntos.



Diante dos registros relacionados à demora, suspensão e falta de previsão para realização de procedimentos cirúrgicos, a gestão do HU tem buscado apoio constante dos órgãos competentes e vem firmando acordos com municípios da Rede Interestadual de Saúde do Médio São Francisco (Rede PEBA), a fim de diminuir o déficit do quadro de pessoal da unidade. Como resultante desse esforço, acordos de cooperação técnica têm sido estabelecidos, através dos quais, os municípios disponibilizam profissionais da área da saúde para trabalhar no hospital; em contrapartida, o HU-Univasf oferta exames de imagens destinados a atender às demandas municipais.

Os acordos de cooperação técnica funcionam como estratégia para contornar as deficiências conjunturais da Rede PEBA e objetivam o incremento de profissionais lotados no HU, pretendendo, assim, aumento na produtividade cirúrgica. Essas estratégias visam a redução do tempo de permanência dos usuários no hospital e melhoria dos serviços prestados.

Com o aumento do quadro de pessoal, estima-se também que será possível aumentar as vagas de retornos para consultas ambulatoriais, diminuindo a insatisfação dos usuários quanto à demora no agendamento, uma vez que este foi o segundo assunto mais citado durante os registros.

Ainda durante o mês de janeiro, os usuários também procuraram a Ouvidoria para demonstrar seu sentimento de satisfação ou agradecimento pelo atendimento e serviços prestados pelo hospital. O terceiro assunto mais recorrente, “elogios a funcionários”, mostra que, embora haja sobrecarga no trabalho dos profissionais pelo fato de o HU-Univasf ser o único Hospital de referência em Urgência e Emergência para mais de 53 municípios, a qualidade na prestação dos serviços tem aumentado.

Por fim, o quarto tema mais registrado consistiu em manifestações sobre supostas condutas inadequadas de profissionais. Com a perspectiva de minimizar esses conflitos, o assunto foi pautado nas reuniões dos Colegiados de Enfermagem e Gerência de Atenção à Saúde (GAS), a fim de sensibilizar os gestores quanto à necessidade de adoção de medidas estratégicas para minorar esse tipo de situação; trabalhando por meio de medidas educativas e atuando em consonância com o previsto na Norma Operacional de Controle Disciplinar da Ebserh e Regulamento de Pessoal.

Como medida educativa, após apresentação dos dados registrados na Ouvidoria, a Divisão de Gestão de Pessoas está promovendo um minicurso com as seguintes temáticas: Habilidades Sociais e Inteligência Emocional.