

OUVIDORIA

Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

RELATÓRIO MENSAL ABRIL 2016

Petrolina, maio de 2016

HOSPITAL UNIVERSITARIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

Superintendente do Hospital Universitário

Ronald Juenyr Mendes

Gerente de Atenção à Saúde

Haroldo Cezar de Farias Pereira

Gerente e Ensino e Pesquisa

Ricardo Santana de Lima

Gerente Administrativo

Roberto Rivellino Almeida de Miranda

Ouvidora

Maria Emília Vidal Teles

Assistente de Ouvidoria

Larissa Santos Walfredo

Secretaria

Cícera Nunes Feitosa

Missão:

Ser instituição de excelência em atenção à saúde, ensino, pesquisa e extensão no Vale do São Francisco

Visão:

Ser o melhor hospital público do Nordeste.

Os valores do Hospital Universitário são pautados por:

1. Responsabilidade e respeito com as pessoas do Vale do São Francisco
2. Compromisso institucional com a EBSEH e UNIVASF
3. Trabalho com ética
4. Trabalho com foco em resultados
5. Satisfação dos cidadãos
6. Busca pela Qualidade Total

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.

APRESENTAÇÃO

Um dos canais de relacionamento do HU/UNIVASF com o cidadão é a Ouvidoria. A Ouvidoria é um órgão de apoio estratégico e especializado de caráter mediador e explicativo, eficaz e eficiente na busca de soluções de conflitos e agente promotor de mudanças.

É um canal de comunicação com dirigentes, corpo docente e discente, pesquisadores, professores e alunos, prestadores de serviços, fornecedores, servidores, empregados e, sobretudo, os cidadãos.

A Ouvidoria também supervisiona o Posso Ajudar.

O “Posso Ajudar” é um projeto que tem a função de fornecer informações e orientações sobre os serviços prestados pelo Hu/Univasf aos seus usuários, como marcação de exames e consultas; ajudar a encontrar o setor que estão procurando; auxiliar em campanhas educativas e mutirões.

Orientar o fluxo dos usuários nas dependências do hospital para que ele possa funcionar da maneira mais eficaz possível.

O trabalho é realizado por servidores da Secretaria Municipal de Saúde.

Como funciona?

Na recepção do hospital os colaboradores ficam com o colete “Posso Ajudar?”, acolhendo os usuários, encaminhando-os até os serviços/setores procurados e prestando demais contribuições quando necessário.

Resultados

Acolhimento sensível e cuidadoso.

Melhora do fluxo de usuários no hospital.

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h

Canais de Atendimento

Sistema Eletrônico de Atendimento (SIG-Ebserh): <http://www.ebserh.gov.br/web/hu-univasf/ouvidoria>

Email: ouvidoria.univasf@ebserh.gov.br

Telefone: 55 (87) 2101.6519

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do HU/UNIVASF em abril de 2016.

No total, foram registradas **39** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

RESUMO DE DEMANDAS - ABRIL 2016

CLÍNICA CIRÚRGICA

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por demora na realização da cirurgia (Neurologia)</i>	2	50%
<i>Reclamação por não aplicação de medicamento no horário correto (Cuidado Assistencial)</i>	1	25%
<i>Solicita Informações sobre o quadro do paciente e quais medidas estão sendo tomadas (Neurologia/Falta de Informação)</i>	1	25%
TOTAL	4	100%

CLÍNICA MÉDICA

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por alta dada ao paciente (Neurologia)</i>	1	25%
<i>Reclamação por demora na realização do exame de traqueostomia e conserto do elevador (Exame/Infraestrutura)</i>	1	25%
<i>Solicitação de Parecer do Ortopedista (Ortopedia)</i>	1	25%
<i>Solicitação de transferência do paciente para a UTI (Vaga na UTI)</i>	1	25%
TOTAL	4	100%

CLÍNICA ORTOPÉDICA

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por demora da cirurgia (ortopedia)</i>	1	25%
<i>Reclamação por cancelamento de cirurgia pela quinta vez (ortopedia)</i>	2	50%
TOTAL	3	75%

SALA VERMELHA

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por falta de informação e sugestão de um boletim médico diário (Falta de Informação/Sugestão)</i>	1	33%
<i>Reclamação por perda de documentos do paciente (Extravio de Documentos)</i>	1	33%
<i>Reclamação por demora na transferência do paciente para a UTI (Vaga na UTI)</i>	1	33%
TOTAL	3	100%

SALA VERDE

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por demora na cirurgia (ortopedia)</i>	5	56%
<i>Reclamação pela forma grosseira em que foi tratado pelo segurança da empresa guardsecuri (Reclamação Contra Funcionário)</i>	1	11%
<i>Reclamação por falta de acomodação (Infraestrutura)</i>	1	11%
<i>Reclamação por perda de maca (Extravio de Objetos)</i>	1	11%
<i>Reclamação por baderna feita no corredor durante a noite (Desordem em setor)</i>	1	11%
TOTAL	9	100%

SALA AZUL

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por demora na avaliação do paciente pelo vascular (Vascular)</i>	2	100%
TOTAL	2	100%

AMBULATÓRIO

Natureza da Demanda		
<i>Solicita avaliação do ortopedista (Ortopedia/Retorno Ambulatorial)</i>	1	100%
TOTAL	1	100%

SAME

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por demora na entrega do prontuário (Prontuário)</i>	2	100%
TOTAL	2	100%

UTI

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação pela inconstância nos horários de visita na UTI (Horário de Visitas)</i>	1	33%
<i>Reclamação por demora na realização do procedimento de traqueostomia (Cirurgião)</i>	2	67%
TOTAL	3	100%

Serviço Social

Natureza da Demanda		
<i>Denúncia por mal atendimento (Denúncia Contra Funcionário)</i>	1	100%
TOTAL	1	100%

Sala Amarela

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por demora na transferência do paciente para a UTI (Vaga na UTI)</i>	2	100%
TOTAL	2	100%

Bloco Cirúrgico

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação por demora na transferência do paciente para a UTI (Vaga na UTI)</i>	1	100%
TOTAL	1	100%

DivGP

Natureza da Demanda		
<i>Informação sobre programa de movimentação (Informações Gerais)</i>	1	50%
<i>Informação sobre abertura do edital (informações Gerais)</i>	1	50%
TOTAL	2	100%

Outros

Natureza da Demanda		
<i>Denúncia sobre as condições do hospital (Denúncia contra o Hospital)</i>	1	50%
<i>Elogio ao Serviço Ambulatorial de Fisioterapia (Elogio a Funcionário)</i>	1	50%
TOTAL	2	100%

SETOR		
<i>Clínica Cirúrgica</i>	4	10%
<i>Clínica Médica</i>	4	10%
<i>Clínica Ortopédica</i>	3	8%
<i>Sala Vermelha</i>	3	8%
<i>Sala Verde</i>	9	23%
<i>Sala Azul</i>	2	5%
<i>Ambulatório</i>	1	3%
<i>SAME</i>	2	5%
<i>UTI</i>	3	8%
<i>Serviço Social</i>	1	3%
<i>Sala Amarela</i>	2	5%
<i>Bloco Cirúrgico</i>	1	3%
<i>DivGP</i>	2	5%
<i>Outros</i>	2	5%
TOTAL	39	100%

Classificação de Demandas

Natureza da Demanda		
<i>Reclamação</i>	30	77%
<i>Sugestão</i>	0	0%
<i>Elogio</i>	1	3%
<i>Solicitação</i>	6	15%
<i>Denúncia</i>	2	5%
TOTAL	39	100%

Demandas por Especialidade/ Abril

<i>Ortopedia/Retorno Ambulatorial</i>	10	26%
<i>Vascular</i>	2	5%
<i>Cirurgião</i>	2	5%
<i>Neurologia</i>	3	8%
<i>Neurologia/Falta de Informação</i>	1	3%
<i>Cuidados Assistenciais</i>	1	3%
<i>Vaga na UTI</i>	5	13%
<i>Reclamação contra Funcionário</i>	1	3%
<i>Denúncia contra Funcionário</i>	1	3%
<i>Denúncia contra Hospital</i>	1	3%
<i>Elogio a Funcionário</i>	1	3%
<i>Extravio de Documentos /Materiais/Objetos</i>	2	5%
<i>Falta de Informação/Sugestão</i>	1	3%
<i>Prontuário</i>	2	5%
<i>Horário de Visitas</i>	1	3%
<i>Informações Gerais</i>	2	5%
<i>Exames/Infraestrutura</i>	1	3%
<i>Infraestrutura</i>	1	3%
<i>Desordem em Setor</i>	1	3%
TOTAL	39	100%