

HUPAA recebe avaliação geral satisfatória de 87,88% dos usuários

Pesquisa realizada pela Ouvidoria do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes (HUPAA), no período de abril a maio deste ano, revela alto índice de satisfação dos usuários (pacientes e acompanhantes) com a instituição na quase totalidade dos quesitos abordados. O hospital seria indicado para familiares por 88,21% dos usuários pesquisados e 87,88% deles afirmaram estar satisfeitos com o atendimento da equipe de saúde (médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem e outros profissionais da área) em relação à gentileza e ao tratamento de saúde recebido.

A pesquisa abordou 619 usuários de forma aleatória nos ambulatórios e internamento, nas clínicas. O número é quase o dobro dos entrevistados na primeira edição da pesquisa, no ano passado, que foi 391 pessoas.

O atendimento geral recebido pelo usuário (consultas, exames, procedimentos, internamentos, informações e estrutura física do hospital) foi considerado satisfatório e bom para 84,81% dos entrevistados, sendo que 59,12% deles se referiram ao tempo de espera por um atendimento ou internação como quesito negativo. Na pesquisa anterior, essa queixa geradora de insatisfação foi feita por 61,63% dos pacientes.

O Hospital satisfaz as expectativas de 71,25% dos usuários ouvidos em relação à higiene, limpeza e organização; e também a 68,99% em relação ao conforto das instalações na área de atendimento médico. Pelo menos 76,10% dos usuários citaram como satisfatório o atendimento da recepção, a gentileza, atenção e informações recebidas.

Em comparação com a pesquisa anterior, houve crescimento no



Ouvidoria ouviu 619 usuários sobre nível de satisfação em relação à estrutura física, tratamento de saúde e atendimento de funcionários. 88,21% dos pesquisados indicam o hospital para familiares.

índice de satisfação dos usuários no atendimento geral, higiene nos ambulatórios, conforto nas instalações, em relação ao tratamento de saúde e atenção da equipe de saúde e nas recepções.

A pesquisa de satisfação é norteada por diretrizes do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública), um projeto instituído pelo Governo Federal para promoção da gestão de excelência na administração pública e que busca contribuir para a qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Além disso, a pesquisa cumpre o que determina o decreto 6.932/2009, que assegura ao cidadão o direito de avaliar os serviços prestados pelos órgãos públicos federais.

NOTA

LABORATÓRIO

A greve dos servidores federais, iniciada no final de maio na Ufal, levou o Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário a fechar a agenda de marcação de exames para usuários externos.

A medida foi adotada para garantir a continuidade do atendimento aos pacientes internados nas clínicas e àqueles acompanhados no Hospital Dia e na Hematologia. Seis profissionais da coleta, laudo e área administrativa aderiram ao movimento. “Nosso setor não parou em função da greve, mas a equipe tra-

balha sobrecarregada” enfatiza a chefe do setor Vânia Maia. Esta semana, ela deixou as atividades de gestão e se juntou à equipe para atender aos pacientes na coleta de sangue.

O Laboratório realiza uma média diária de 150 exames, sem contabilizar à demanda interna. A greve provou o atraso na entrega de resultados de exames e na ida do técnico para coletar material nos andares. “Temos apenas duas pessoas para atender todos os pacientes internos com a coleta de material”, comenta. Para minimizar a sobrecarga de trabalho, Vânia Maia vai discutir o ajuste das agendas dos setores à capacidade do Laboratório.

MISSÃO DO HUPAA » *Proporcionar formação profissional prática, produzir conhecimento e prestar assistência em saúde à comunidade com ênfase em excelência, humanização e compromisso social.*

HUPAA tem candidato ao Conselho Nacional de Administração da Ebserh



Manoel Bastos Freire Júnior concorre no pleito para representar o HUPAA e outros hospitais do Nordeste em eleição que acontecerá nos dias 21, 22 e 23

O Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (HUPAA) terá, pela primeira vez, a oportunidade de colocar um representante de seus trabalhadores no Conselho Nacional de Administração da Ebserh. O nome do enfermeiro Manoel Bastos Freire Júnior, mestre em saúde coletiva e que tem atividades no setor de Neurologia do hospital, foi definido para concorrer à eleição para conselheiro, que será realizada nos próximos dias 21, 22 e 23 deste mês, pela internet. Manoel tem como vice o também enfermeiro Cleidson de Moraes Silva, lotado ao HU do Maranhão.

Os candidatos concorrem na chapa "Trabalhadores Fortalecidos: pela presença e atuação no Conselho de Administração da Ebserh". Para garantir o voto, o funcionário da Ebserh no HUPAA deve fazer um cadastro no site www.sig.ebserh.gov.br e receber a senha que o habilitará à votação. Manoel Júnior já participa como integrante

da mesa de negociação salarial em nível nacional e também conta com o apoio de profissionais dos HUs do Maranhão, Sergipe, Ceará, Pernambuco e Espírito Santo.

A chapa apresenta dez propostas em defesa dos profissionais. Além levar à demanda da categoria ao conhecimento do Conselho em relação a assédio, má administração dos HUs e avaliação de desempenho, os candidatos se propõem a:

- » Colaborar na execução e no acompanhamento das alterações do Regimento Interno e do Regulamento de Pessoas da Ebserh;
- » Colaborar com os órgãos de fiscalização no processo de auditoria de contas da Ebserh;
- » Contribuir para manter garantias trabalhistas aos empregados no Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCSS) e do Plano de Benefícios (auxílio alimentação, plano de saúde e auxílio pré-escolar);
- » Participar na elaboração do orçamento da empresa, acompanhar gastos orçamentários e exigir a transparência destes;
- » Monitorar os processos licitatórios e contratos firmados pela Ebserh com empresas privadas;
- » Participar na condução do destino dos recursos do Rehuf;
- » Incentivar e exigir a publicação do programa de sistemática de acompanhamento e avaliação de desempenho dos HUs;
- » Cobrar a publicação dos relatórios de administração da Ebserh, de acordo com a Lei de Acesso à Informação;
- » Interagir com os sindicatos dos Empregados Públicos Federais filiados à CONDSEF na defesa e na obtenção dos reajustes salariais anuais justos; aquisições de benefícios condizentes com as demais estatais pertencentes ao Tesouro Nacional; adicional por titulação; redução da carga horária para 30 horas semanais; troca de plantões e plantões de 12 horas diurnos.

NOTAS

SIG PROTOCOLO

A Superintendência do HUPAA determinou, através de portaria, o uso obrigatório do SIG Protocolo no âmbito da instituição. A partir de 1º de agosto, todos os setores devem extinguir o protocolo manual (livro verde padrão) e usar o protocolo pelo sistema, que está disponível na página inicial do navegador. Uma das vantagens, segundo o Setor de Gestão de Processos de Tecnologia da Informação (SGPTI), é que os documentos e processos poderão ser acompanhados pelos setores, já que ficam arquivados no sistema, e não haverá mais extravio dos mesmos. Para usar o SIG Protocolo, o usuário precisa fazer – no decorrer deste mês – a habilitação ou cadastro no SGPTI, com Richardson ou Ricardo, das 8 às 17 horas.

TRIAGEM

A catarata é a maior causa reversível de cegueira entre os brasileiros e a correção cirúrgica o único tratamento eficaz para a recuperação da capacidade visual do paciente. No HUPAA, a cirurgia é realizada pelo SUS sem nenhum ônus ao paciente. O diagnóstico de catarata foi ampliado em março deste ano pelo Ambulatório de Oftalmologia do hospital, com a realização da triagem de pacientes três vezes por semana, nas 2ª, 5ª e 6ª, pela manhã, a partir das 10h; e à tarde, a partir das 14h. Qualquer cidadão com idade a partir de 50 anos e que esteja com a visão baixa ou nublada, pode comparecer ao ambulatório para se submeter ao exame de vista que vai diagnosticar se o problema é catarata. Em caso de diagnóstico positivo, o paciente é encaminhado para agendar a cirurgia no hospital.

EXPEDIENTE

O Notícias do HUPAA é uma publicação semanal de circulação interna do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes, da Universidade Federal de Alagoas (Ufal).

Superintendente do HUPAA: Paulo Luiz Teixeira Cavalcante
Jornalista responsável: Tâmara Albuquerque (MTB-AL 472)
Diagramação: Jorge Carlos (MTe-AL 974)

Colaborador: Willy Silveira
Website: <http://www.hu.ufal.br>
E-mail: ascomhupaa@gmail.com | Ramal: 3884

Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (HUPAA)
End: Av Lourival Melo Mota, S/N, Tabuleiro do Martins, CEP: 57072-970
Maceió - AL, Fone: (82) 3202-3800