



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS  
OUVIDORA.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE JULHO

FUNSAU-NA

2019



# OUVIDORIA

A ouvidoria do Hospital Regional tem por objetivo, receber as reclamações/sugestões, analisar e dar um parecer ao usuário/e ou colaborador que realizou a manifestação dentro da nossa Unidade Hospitalar.

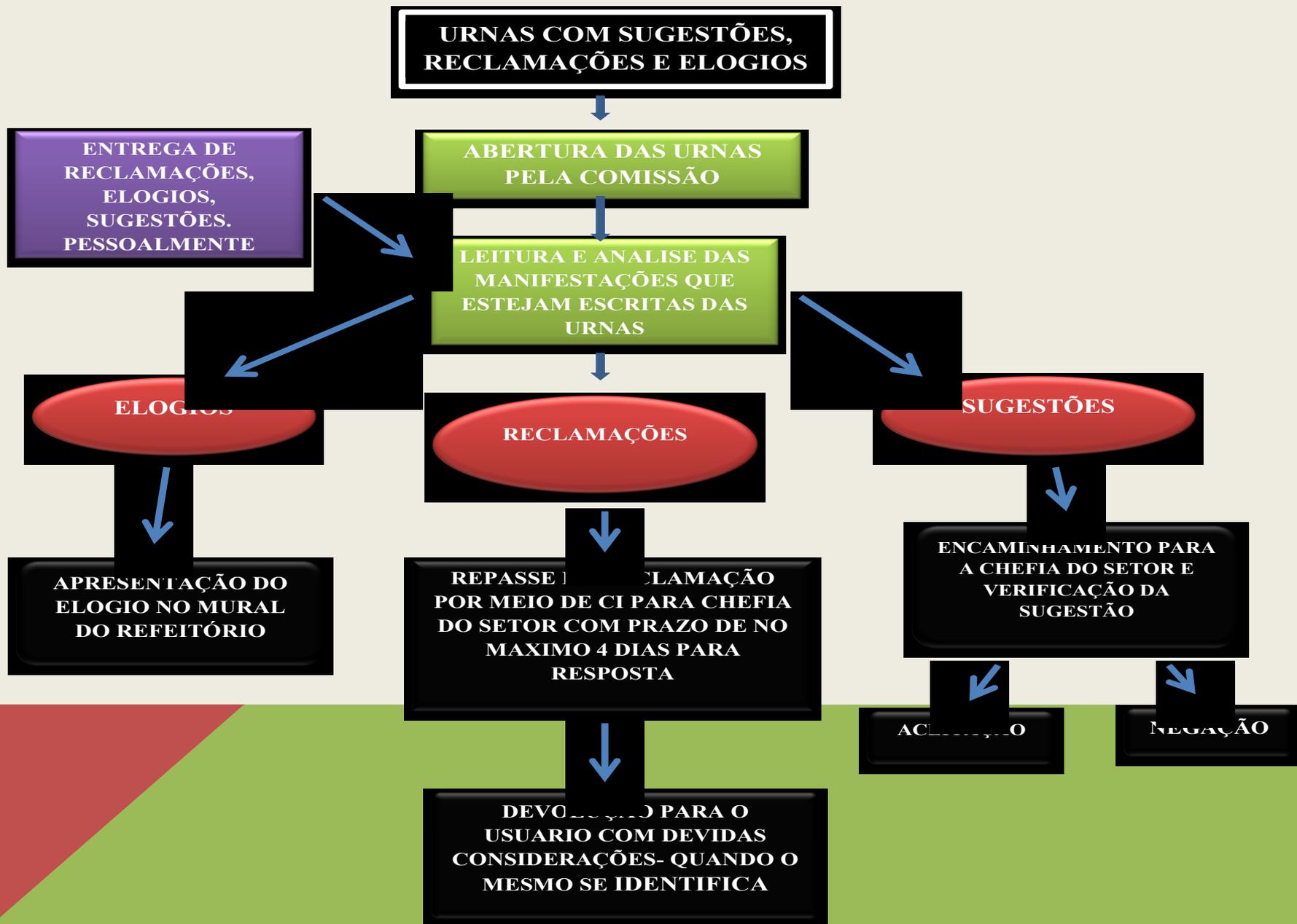
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

Reclamações relatadas por escrito são lidas e encaminhadas por meio de comunicado interno, para os responsáveis dos setores, que tem um prazo de no máximo 04 (quatro) dias para apresentarem uma resolução. Posteriormente é repassado para o usuário as medidas tomadas, desta forma dando devolução às reclamações.

Reclamações relatadas por escrito que necessitam de parecer Administrativo, são repassados diretamente para a direção que analisa e posteriormente são direcionadas para o setor Jurídico do hospital para adotar de medidas cabíveis.

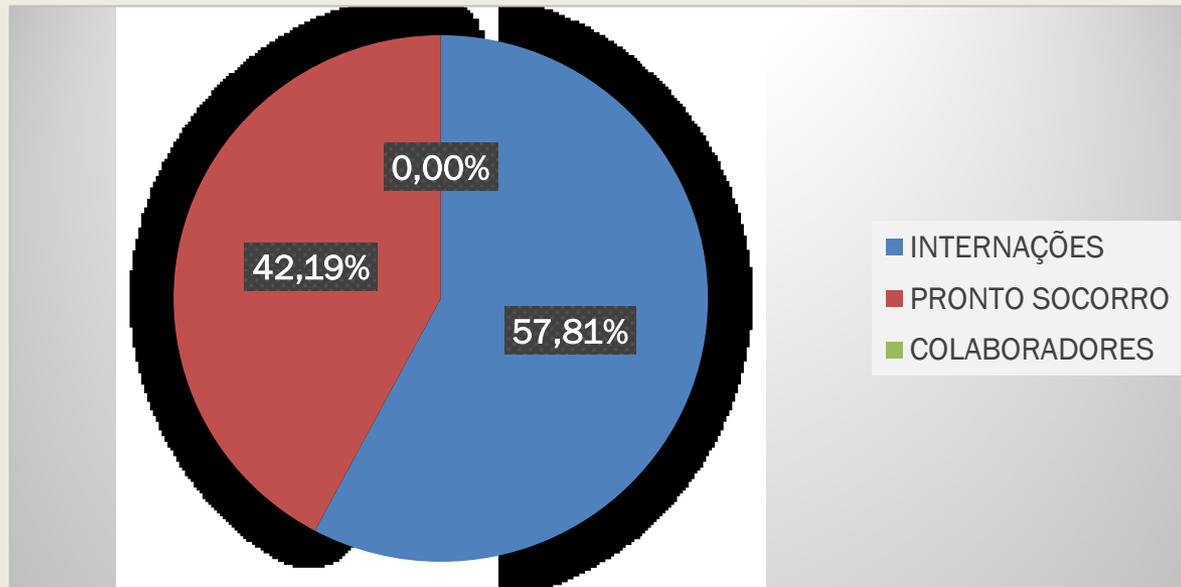
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

## MÊS DE JULHO

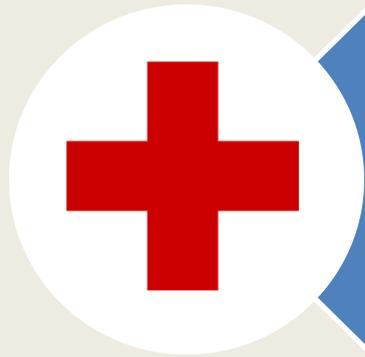


**Valores totais: 64 manifestações recebidas**

**Internações: 37 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 27 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 0 manifestação recebida**



**PRONTO SOCORRO**

# ELOGIOS



“Na noite do dia 28/07/2019, fui atendido no Hospital Regional por uma ótima equipe de profissionais, se prontificaram a atender dando seu melhor, sendo ágeis e eficazes, sendo assim avalio o atendimento como ótimo. Plantão noturno nota mil”. - (Nome ilegível)

“ Excelente atendimento por parte da enfermeira Aline”. (31/07/2019)  
- (Mariany)

“Enfermeira Rose muito atenciosa e amorosa com seus pacientes, continue assim, precisamos de profissionais assim como você ”.  
(19/07/2019) - (Antonio Lima)

# ELOGIOS



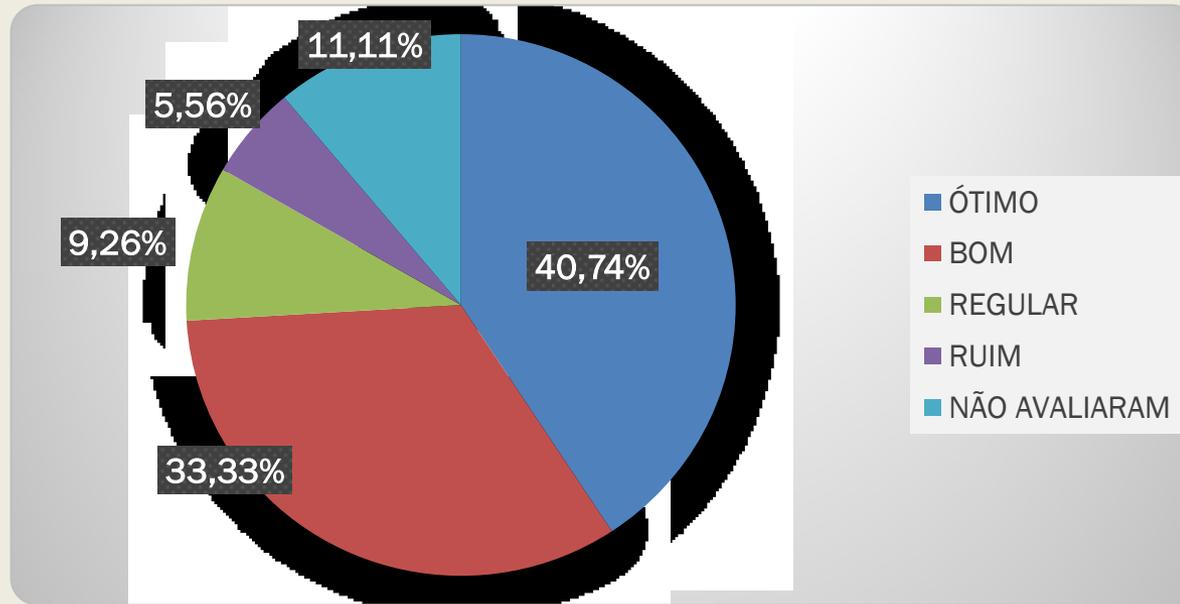
“Higienização noturna, nota 10, pessoas comunicativas e bem educadas, atenciosas e prestativas, equipe nota 10”. - (Alex)

“Só tenho a agradecer a toda equipe médica que me atende devido meu grave problema de saúde. Agradeço ao enfermeiro Aldo pela sua prestatividade e educação, a enfermeira Odete, enfermeira Katia, pessoas maravilhosas no atendimento e atenção para conosco. Que Deus ilumine a todos do HR”. (09/07/2019) - (Silvio Mota)

“Enfermeira Rose e Glaucia, as meninas da madrugada do PS, vocês são maravilhosas, sorriso sempre estampado no rosto. ” (20/07/2019) - (Luiz Carlos)

# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA

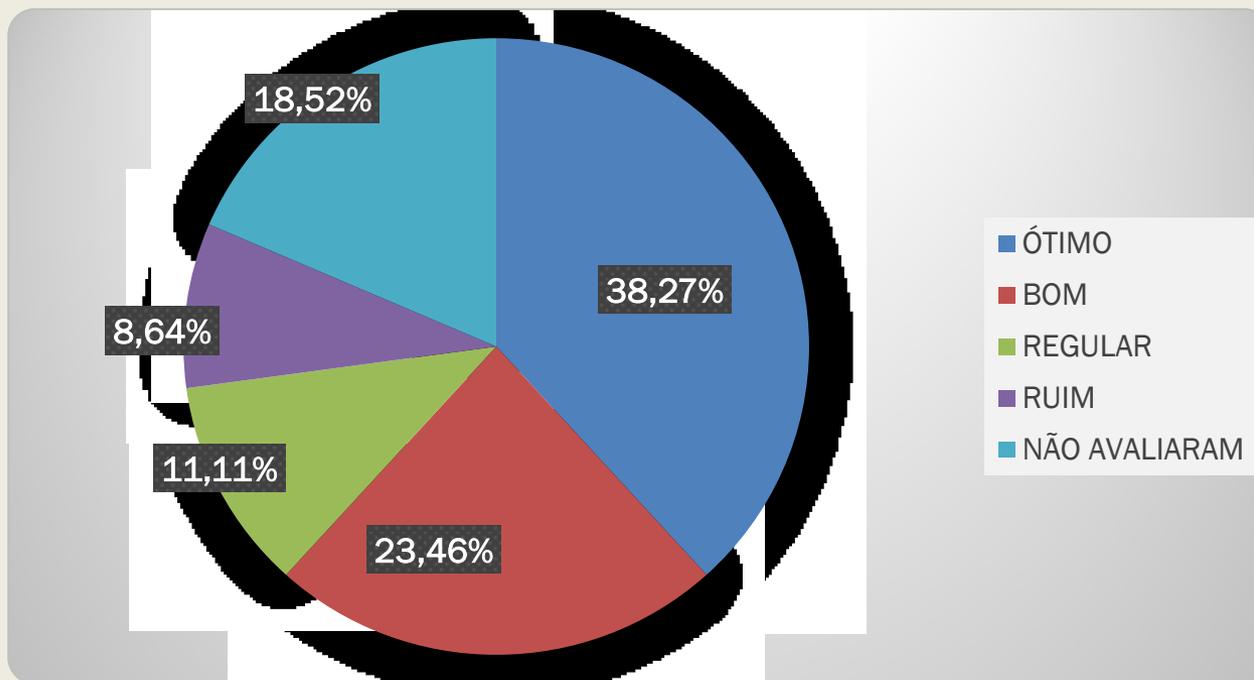


**ÓTIMO:** 22 manifestações recebidas  
**BOM:** 18 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 05 manifestação recebida  
**RUIM:** 03 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 06

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	12	08	04	01
SEGURANÇA	10	10	01	02

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

## CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM.



**ÓTIMO:** 31 manifestações recebidas  
**BOM:** 19 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 09 manifestações recebidas  
**RUIM:** 07 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 15

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	10	05	05	02
EQUIPE MÉDICA	12	07	01	03
ENFERMAGEM	09	07	03	02

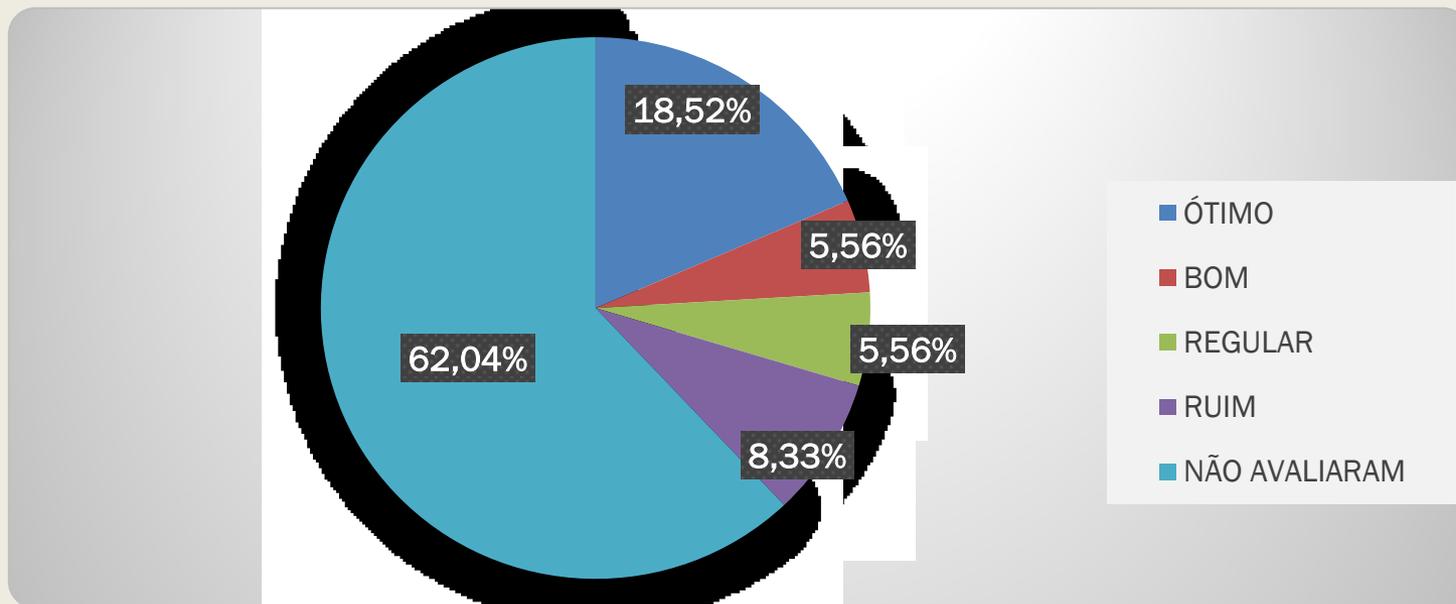
# RECLAMAÇÕES

“Quando é atendido é bom, mais a demora é muito grande, aqui só sai depois de 3 hs de espera. ” - (R.S.G).

Resposta: A demora depende do número de pacientes a serem atendidos. *(João de Deus– Diretor Técnico)*.

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.

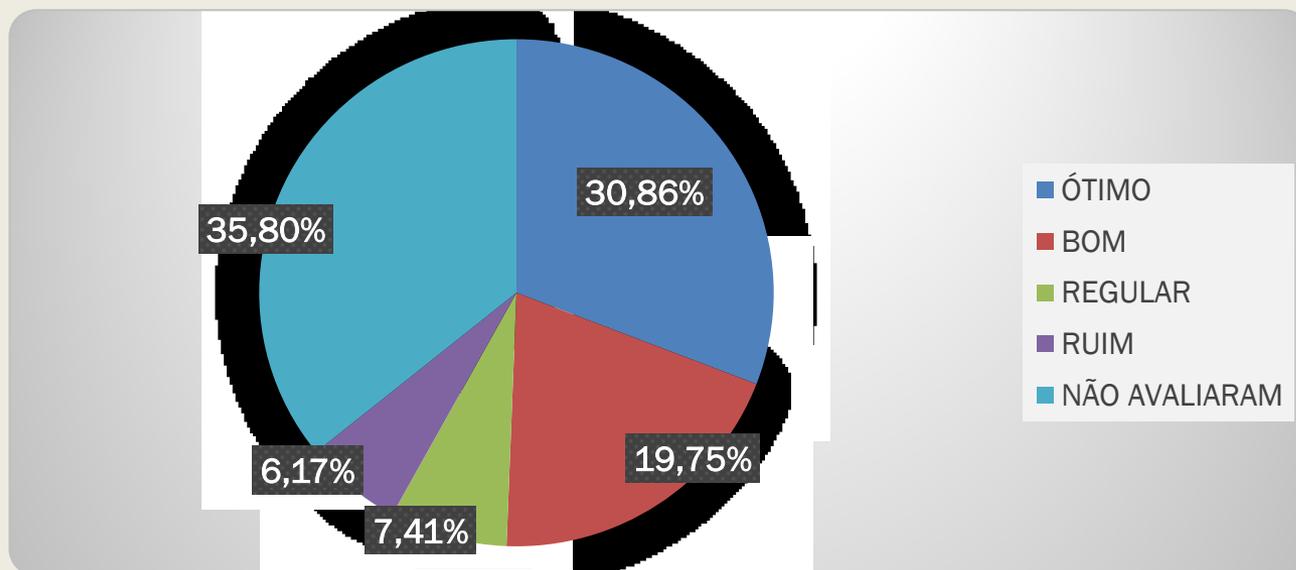


**ÓTIMO: 20** manifestações recebidas  
**BOM: 06** manifestações recebidas  
**REGULAR: 06** manifestações recebidas  
**RUIM: 09** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 67**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	09	04	03	01
ORTOPEDIA	04	04	0	03
ULTRASSOM	04	01	01	02
LABORATÓRIO	03	0	02	03

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO: 25** manifestações recebidas

**BOM: 16** manifestações recebidas

**REGULAR: 06** manifestações recebidas

**RUIM: 05** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 29**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	10	05	01	02
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	09	08	01	01
ACOMODAÇÃO	06	03	04	02

# Tempo de espera no pronto socorro

**15 min** – 01 manifestação recebida (31/07/2019).

**20 min** – 01 manifestação recebida (03/07/2019).

**30 min** – 01 manifestação recebida (21/07/2019).

**35 min** – 01 manifestação recebida (19/07/2019).

**40 min** – 01 manifestação recebida (31/07/2019).

**01h30min** – 01 manifestação recebida (sem data).

**+ de 2hs** – 01 manifestação recebida (22/07/2019).

**02h58min** – 01 manifestação recebida (sem data).

**+ de 3hs** – 01 manifestação recebida (15/07/2019).

**05 horas** – 01 manifestação recebida (sem data). (*Formulário sem identificação, impossibilitando assim maiores esclarecimentos*).



INTERNAÇÃO

# ELOGIOS



“Quero deixar o meu elogio para as meninas da cozinha que trabalham a noite, a janta estava maravilhosa, melhorou muito. Parabéns as meninas Camila e Vanessa, estão de parabéns pela atenção e educação”. – (Anônimo)

“Equipe técnica muito atenciosa, higienização, pessoas muito simpáticas e educadas, principalmente as meninas da tarde são muito atenciosas. Agradeço de coração pela dedicação de cada uma delas”. – (Amauri Junior)

“Equipe da limpeza são pessoas muito simpáticas, atenciosas e animadas (Simone, Aparecida, Gisele), meu muito obrigada – (Paula)

# ELOGIOS

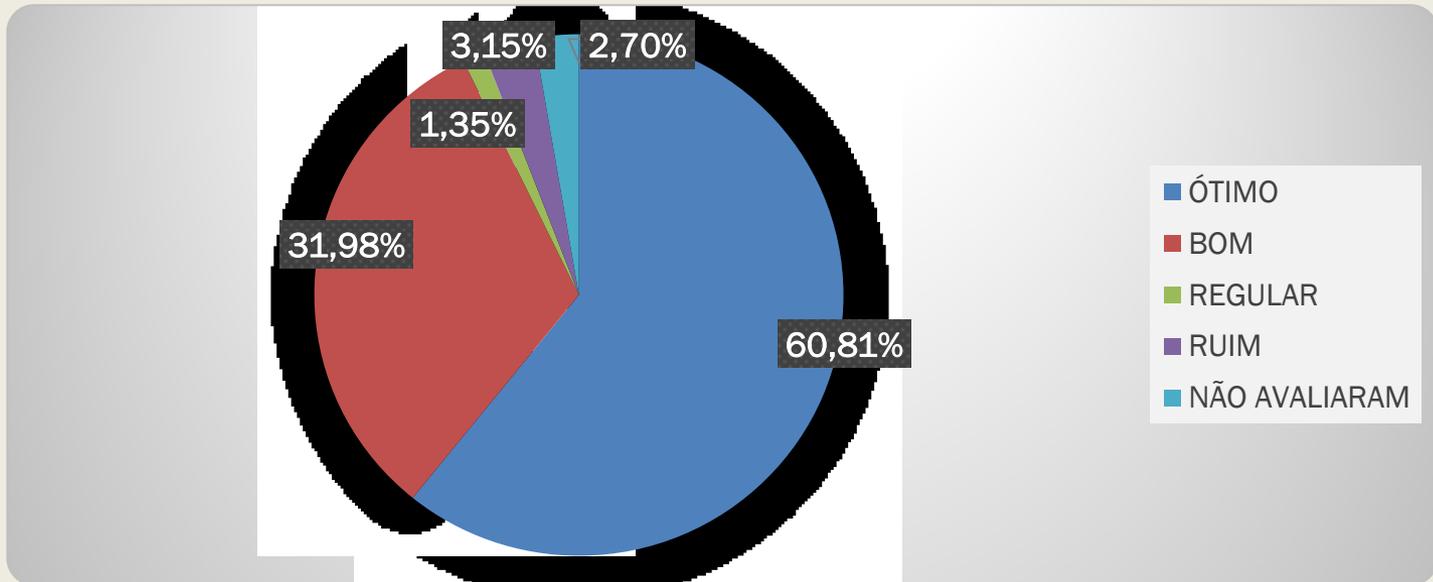
“Agradeço a equipe de enfermagem, que Deus possa abençoar grandemente, retribuo com palavras em especial a “Marcilene”, uma ótima profissional no que faz. Agradeço muito, amei os cuidados recebidos. Deus Abençoe”. - (Paulo H. Palermo)

“Dr. Mario, enfermeiras Tais, Cris, Ana e todas as outras que agora não me recordo o nome, as técnicas Elza, Valeria, Elena, Meire, Gláucia, só tenho a agradecer pela presteza, competência, carinho e atenção com que minha filha Maria Cecília e eu fomos tratadas aqui. As meninas do refeitório, limpeza e do cafezinho foram muito atenciosas, cuidadosas. Fomos tão bem tratadas que estamos com dó de ir para casa....rsrsrs. Que Deus de sabedoria e que continuem humanos”!!!!. (04/07/2019) – (Neide Pagnoncelli)

# INTERNAÇÃO

## QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO, ALIMENTAÇÃO, ATENDIMENTO DA COPEIRA, INSTALAÇÕES, LIMPEZA E HORARIO DE VISITA.

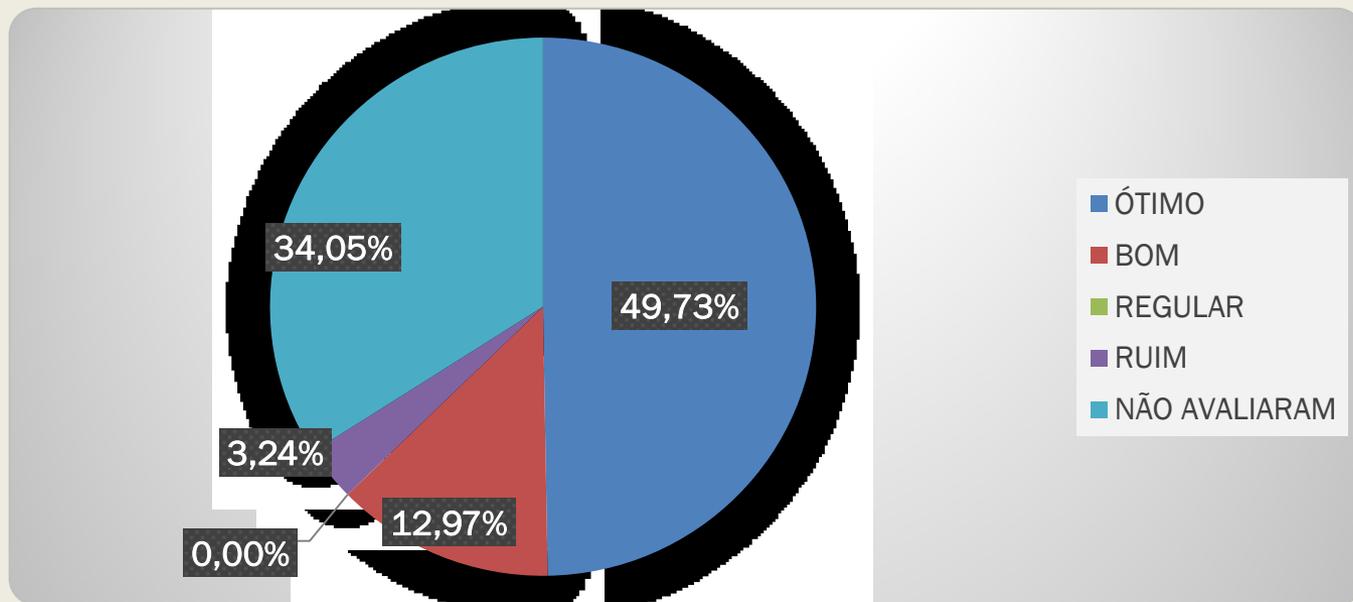


**ÓTIMO:** 135 manifestações recebidas  
**BOM:** 71 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 03 manifestações recebidas  
**RUIM:** 07 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 06

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	24	11	0	01
ALIMENTAÇÃO	18	16	01	01
COPEIRAS	24	10	02	01
INSTALAÇÕES	23	12	0	02
LIMPEZA	27	09	0	01
HORÁRIO DE VISITAS	19	13	0	01

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO A SAÚDE

## EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA.



**ÓTIMO: 92** manifestações recebidas  
**BOM: 24** manifestações recebidas  
**REGULAR: 0** manifestação recebida  
**RUIM: 06** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 63**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	29	06	0	02
EQUIPE MÉDICA	27	07	0	02
FISIOTERAPIA	21	06	0	0
ASS. SOCIAL	08	02	0	01
NUTRICIONISTA	07	03	0	01

# RECLAMAÇÕES

“Um péssimo atendimento médico e de enfermagem. Médico interna o paciente, sem prestar nenhum esclarecimento e não visita o paciente. Enfermagem saiu correndo sem terminar a medicação e colocou a vida da minha mãe em risco. Cheio de mofo no quarto”. (13/07/2019) – (M.R.F)

Resposta 1: : Esclareço que o fato ocorreu no momento da passagem de plantão, vindo a técnica de enfermagem a deixar a paciente com medicação iniciada, solicitado a técnica de enfermagem que assumiu o plantão a preparar uma nova medicação, onde assim foi feito, em seguida administrado e checado em prontuário médico. Foi realizada orientação a equipe de enfermagem no sentido de garantir assistência segura e com qualidade, evitando assim tais transtornos. *(Tatiane Aparecida Negri – Diretora de atenção à saúde).*

# RECLAMAÇÕES

Resposta 2: A visita médica é passada todos os dias e as informações são dadas aos pacientes e acompanhantes. (*João de Deus– Diretor Técnico*).

Resposta 3: Foi realizada visita no quarto e constatado que existem sinais de infiltração, mesmo sendo realizada a limpeza os sinais permanecem e diante dessa situação foi solicitado reparo no quarto para o setor de manutenção. (*Cristiane Batista da Silva– Coordenação de Hotelaria*).

# RECLAMAÇÕES

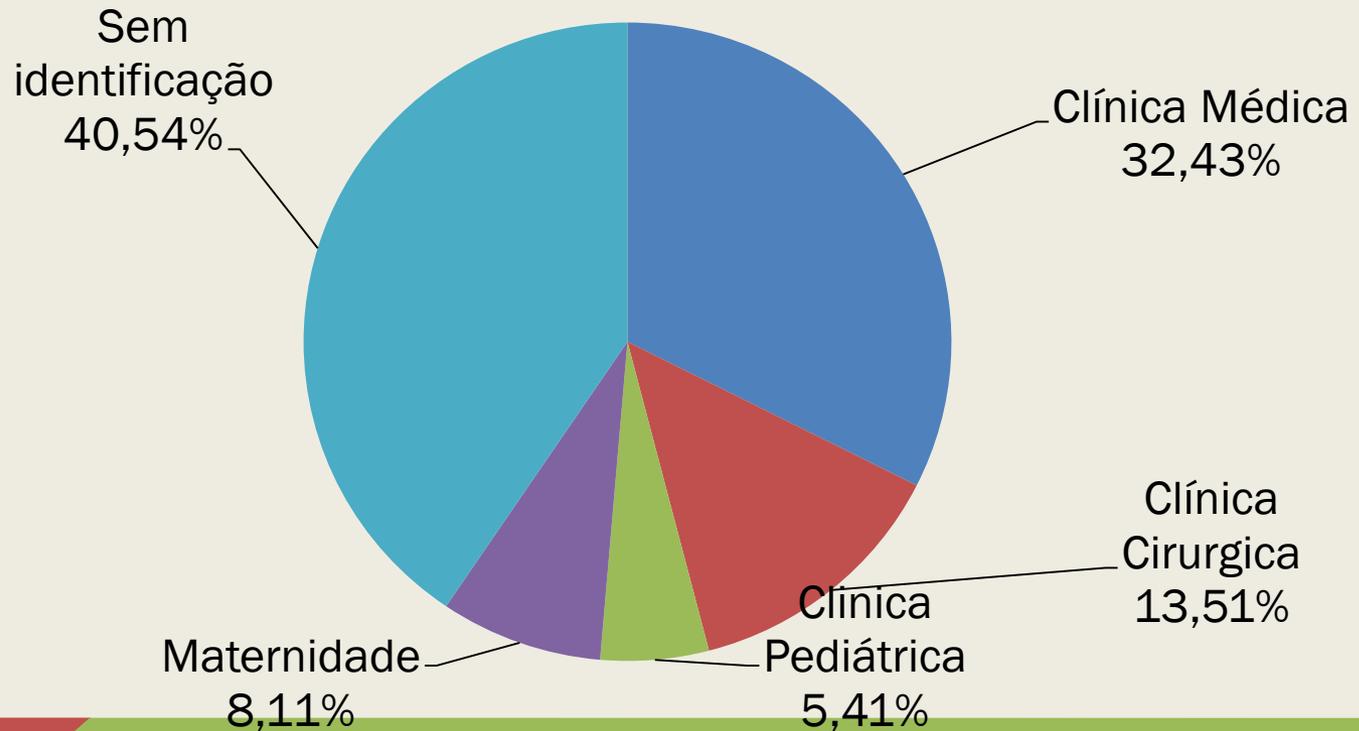
“Extrema falta de ética por parte dos funcionários, comentários bobos e sem necessidade alguma. A falta de respeito foi tamanha que até vídeo gravaram quando a paciente se ausentou do acompanhante e foram ditas palavras muito constrangedoras”. (22/07/2019) – (L.S)

Resposta: Foram realizadas várias tentativas de contato com o número existente para averiguar os fatos, porém somente caixa postal.

Informo que em relação a queixa de vídeo da paciente, que fato como este nunca ocorreu no Hospital Regional e que os mesmos são orientados a respeitar a privacidade dos pacientes e evitar comentários, sendo assim, fico a disposição para paciente procurar a direção e tentarmos averiguar e apurar o fato, e se confirmada tal irregularidade, estabelecer punição cabível ao profissional envolvido. *(Tatiane Aparecida Negri – Diretora de atenção à saúde).*

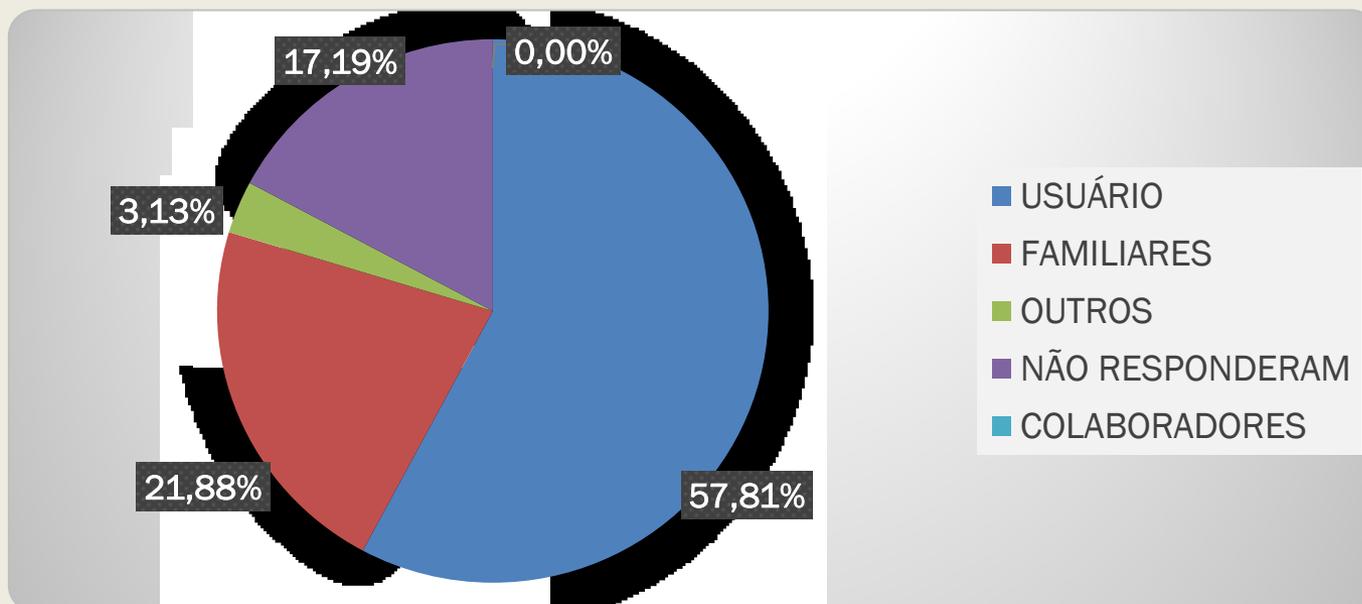
# MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA

## Manifestações



**Clinica Médica - 12**  
**Clínica Cirúrgica - 05**  
**Clínica Pediátrica - 02**  
**Maternidade - 03**  
**Sem Identificação - 15**

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 64**

**Usuário: 37**

**Familiares: 14**

**Outros: 02**

**Não avaliaram: 11**

**Colaboradores: 00**



**COLABORADORES**

# **COLABORADORES ELOGIOS E RECLAMAÇÕES**

SEM INFORMAÇÕES.

# CONCLUSÃO

Diante dos indicadores expostos e da análise dos dados, verifica-se que a prestação de serviços realizados pelo Hospital Regional conforme as manifestações dos usuários, demonstraram uma maior incidência nos conceitos bom e ótimo.

Em relação aos comentários realizados pelos nossos usuários, como observado nas medidas adotadas (diretor técnico, diretora de atenção à saúde e coordenadora da hotelaria), os mesmos se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.