



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS PERLIN  
OUVIDORA.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE MARÇO

FUNSAU-NA

2020



# 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.

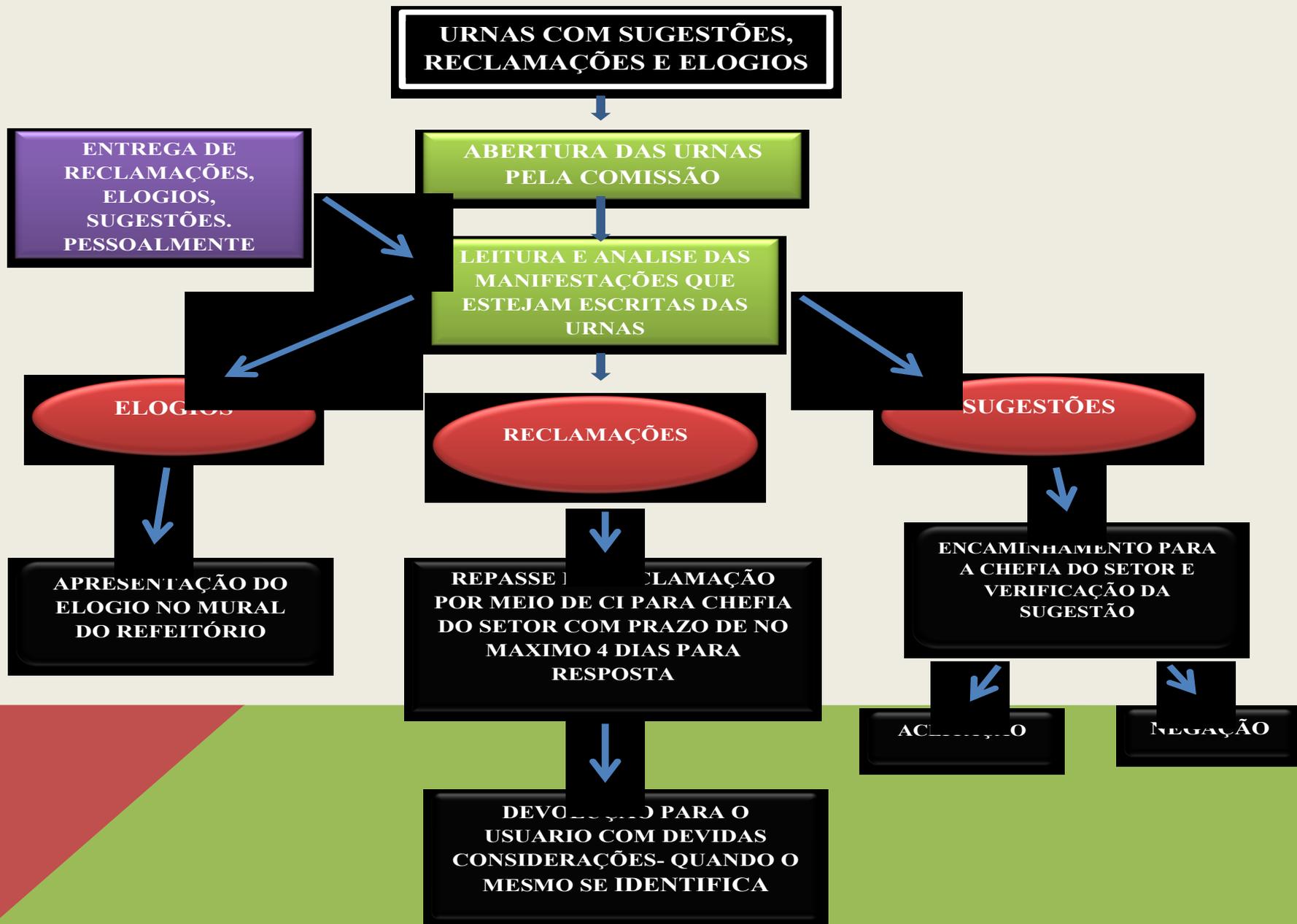
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

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 03 (três) 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.

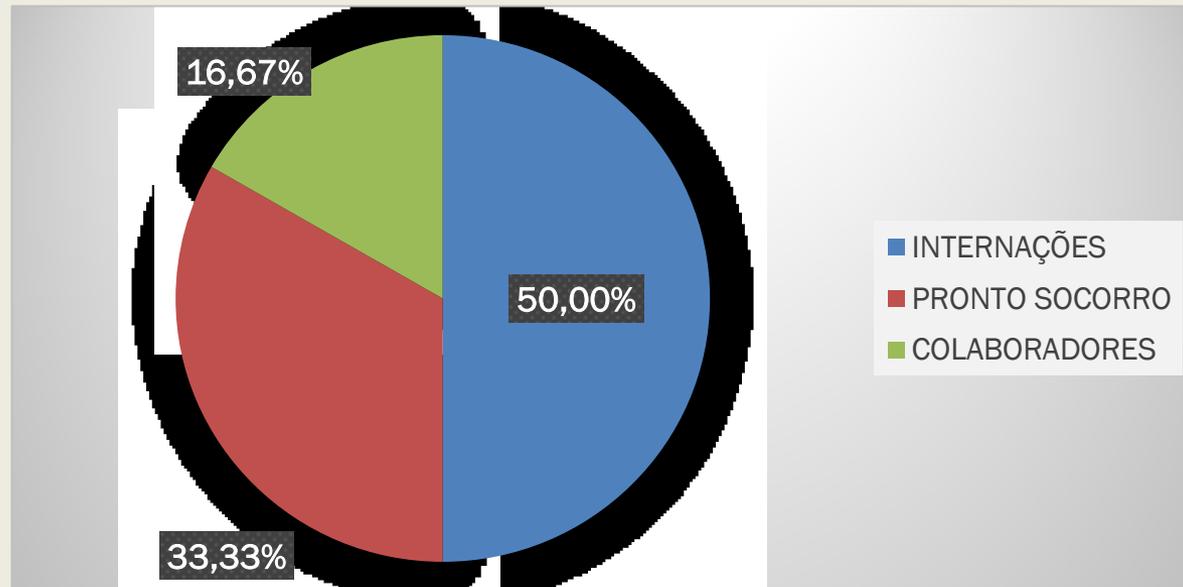
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

## MÊS DE MARÇO

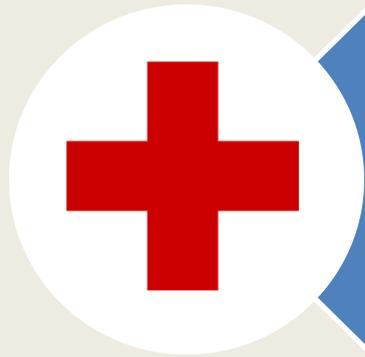


**Valores totais: 12 manifestações recebidas**

**Internações: 06 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 04 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 02 manifestações recebidas**



**PRONTO SOCORRO**

# ELOGIO

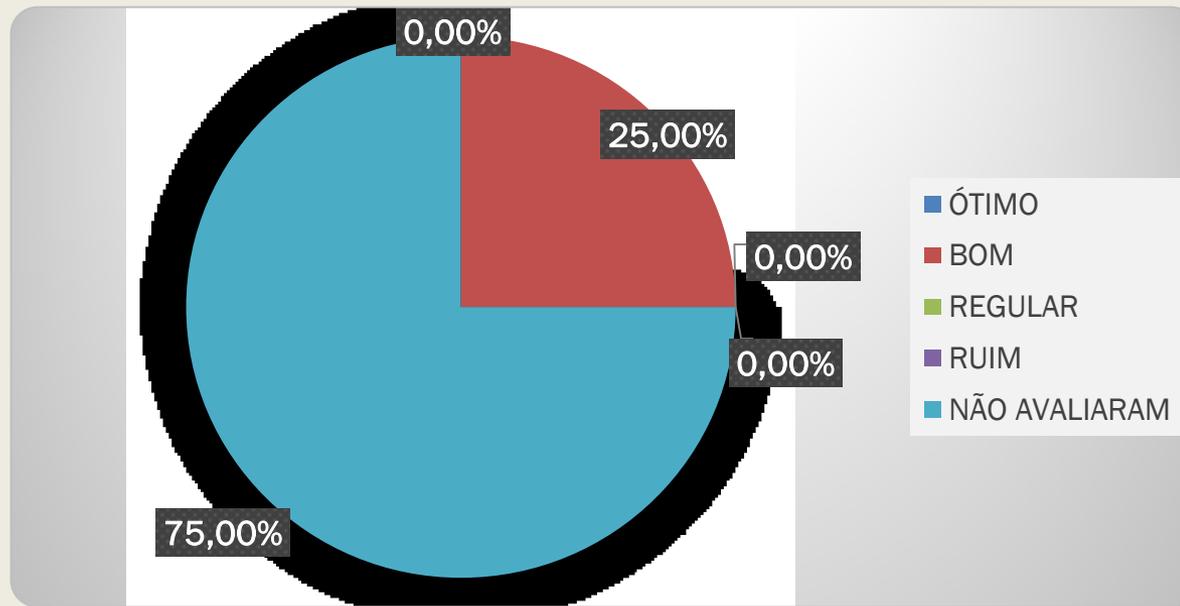


“A recepcionista Caroline é muito atenciosa e devia receber um aumento. ” (18/03/2020) - (Anônimo)

“A médica é linda...Dr<sup>a</sup> Lais.” (Anônimo)

# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



**ÓTIMO: 0** manifestações recebidas

**BOM: 02** manifestações recebidas

**REGULAR: 0** manifestação recebida

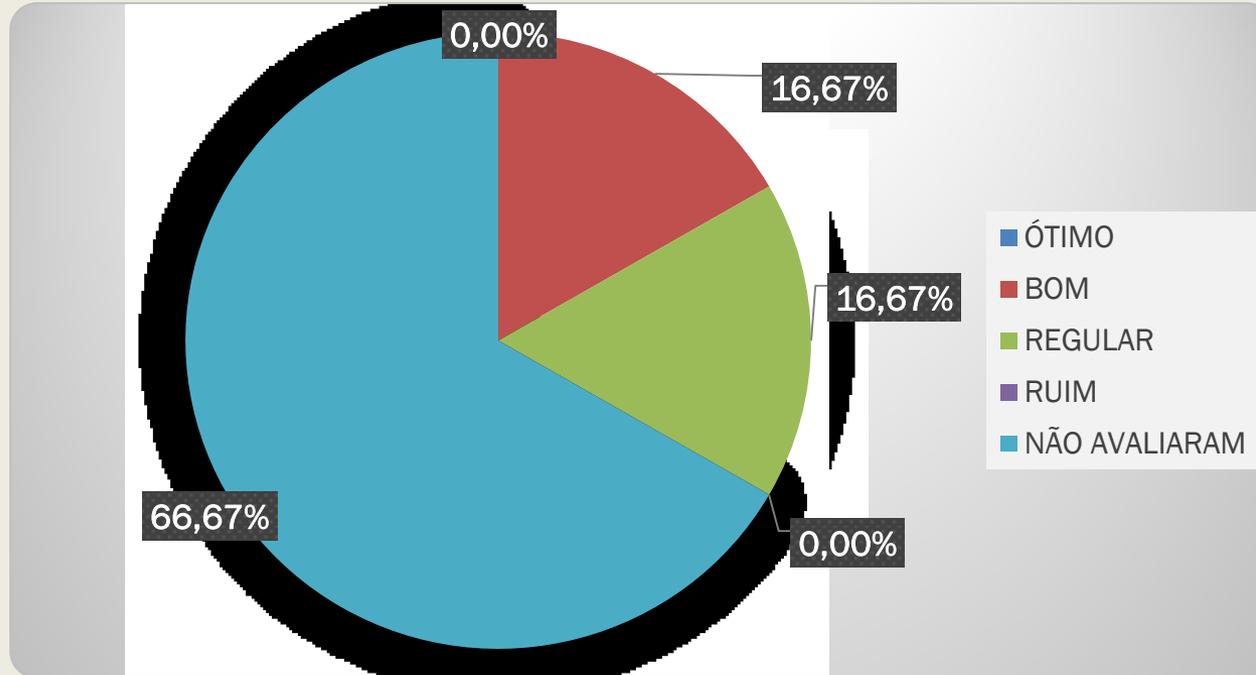
**RUIM: 0** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 06**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	0	02	0	0
SEGURANÇA	0	0	0	0

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

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



**ÓTIMO: 0** manifestações recebidas  
**BOM: 02** manifestações recebidas  
**REGULAR: 02** manifestações recebidas  
**RUIM: 0** manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM: 08**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	0	0	0	0
EQUIPE MÉDICA	0	0	02	0
ENFERMAGEM	0	02	0	0

# RECLAMAÇÕES

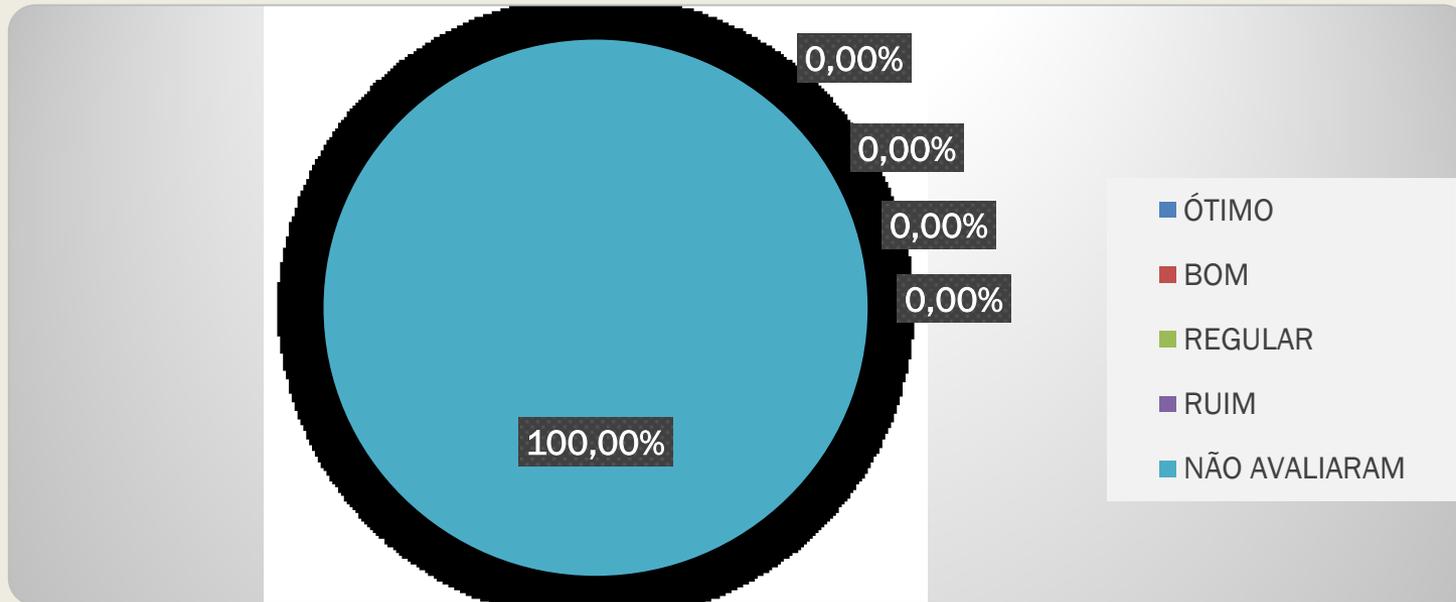
“Acho que deveria ter dois obstetras, pois se um está acompanhando uma emergência tem o outro para atender as gestantes que chegam para serem atendidas”. (08/03/2020) (Anônimo)

“ Tempo de demora de duas horas, se eles sabem que pode demorar porque não contratam dois obstetras. Cheguei aqui no Regional faltando 15 minutos para as 08 horas e já vai dar 10 horas e ainda não fui atendida”. (08/03/2020) – (A.S.S).

**Resposta:** O hospital no momento não tem indicação para dois obstetras, se for preciso atendimento de urgência o plantonista atende e passa as informações. (*João de Deus Pires Filho– Diretor Técnico*).

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



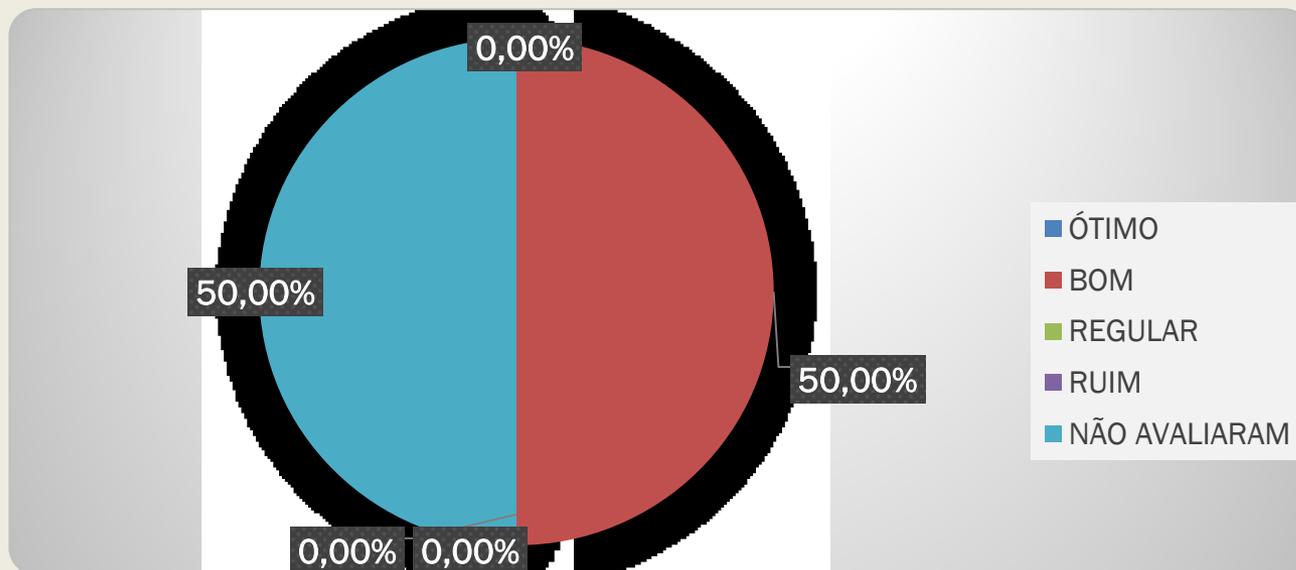
**ÓTIMO: 0** manifestações recebidas  
**BOM: 0** manifestações recebidas  
**REGULAR: 0** manifestação recebida  
**RUIM: 0** manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM: 16**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	0	0	0	0
ORTOPEDIA	0	0	0	0
ULTRASSOM	0	0	0	0
LABORATÓRIO	0	0	0	0

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO: 0** manifestações recebidas

**BOM: 06** manifestação recebida

**REGULAR: 0** manifestações recebidas

**RUIM: 0** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 06**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	0	02	0	0
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	0	02	0	0
ACOMODAÇÃO	0	02	0	0

# TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

**02 horas** – 01 manifestação recebida (08/03/2020).



INTERNAÇÃO

# ELOGIO



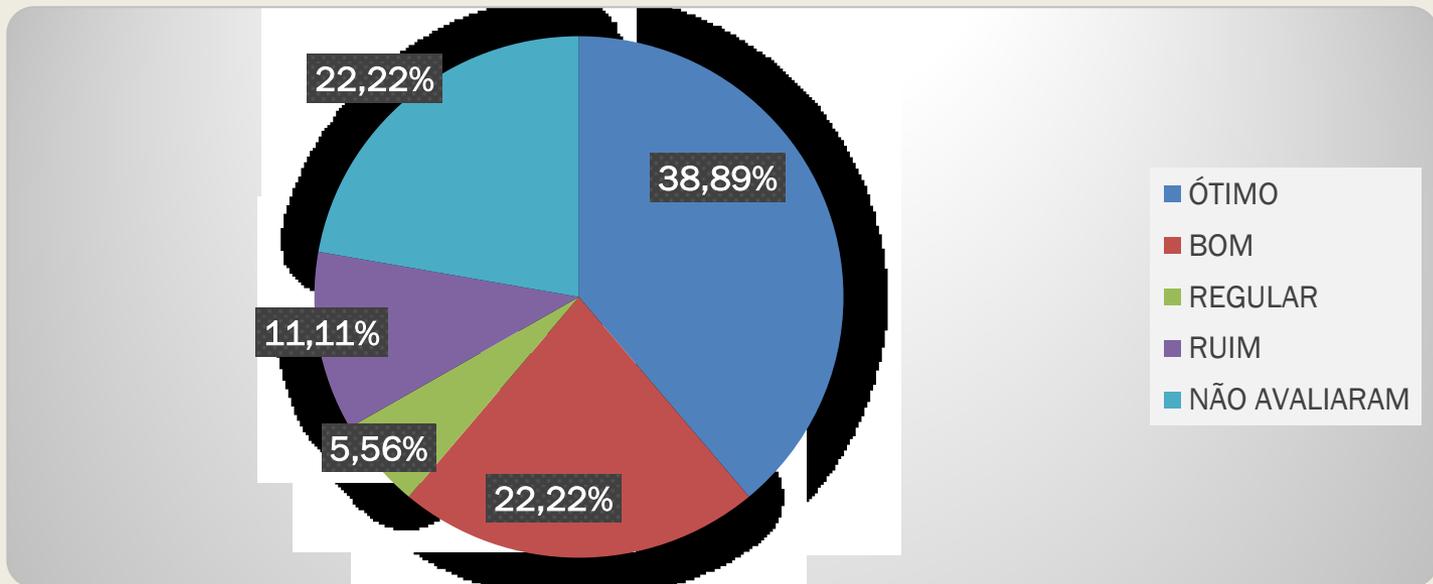
“Eu trabalho no centro cirúrgico, minha mãe passou por uma cirurgia (Colecistectomia), desde a entrada fomos acolhidas com muita atenção e carinho pelas meninas do administrativo, as meninas da clínica cirúrgica (manhã, tarde e noite), minhas colegas do centro cirúrgico sem palavras pelo carinho. Quero agradecer com muito carinho a equipe médica (Dr<sup>a</sup> Vera, Dr. Airton e Dr. Antonio) instrumentador Fabiana, quero também agradecer a equipe da UTI pela atenção e carinho que nos recebeu e cuidou da minha mãe. Agradeço também o pessoal da limpeza, copa, cozinha, o meu muito obrigada.”

“ A gente trabalha a tanto tempo nesse hospital e com a correria do dia a dia a gente nem percebe a importância e o reconhecimento pelo BOM atendimento feito pelos servidores do Hospital, estão todos de parabéns!!!!!!” (12/03/2020) (Rosileide A. Barbosa)

# INTERNAÇÃO

## QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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



**ÓTIMO: 14** manifestações recebidas  
**BOM: 08** manifestações recebidas  
**REGULAR: 02** manifestações recebidas  
**RUIM: 04** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 08**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	02	03	0	0
ALIMENTAÇÃO	02	02	01	0
COPEIRAS	03	01	0	01
INSTALAÇÕES	01	02	0	01
LIMPEZA	03	0	01	01
HORÁRIO DE VISITAS	03	0	0	01

# RECLAMAÇÃO

“ Eu sou acompanhante da minha vó de 93 anos, para mim o acompanhante é tratado igual lixo, não pode nada, não tem nem lugar para descansar.

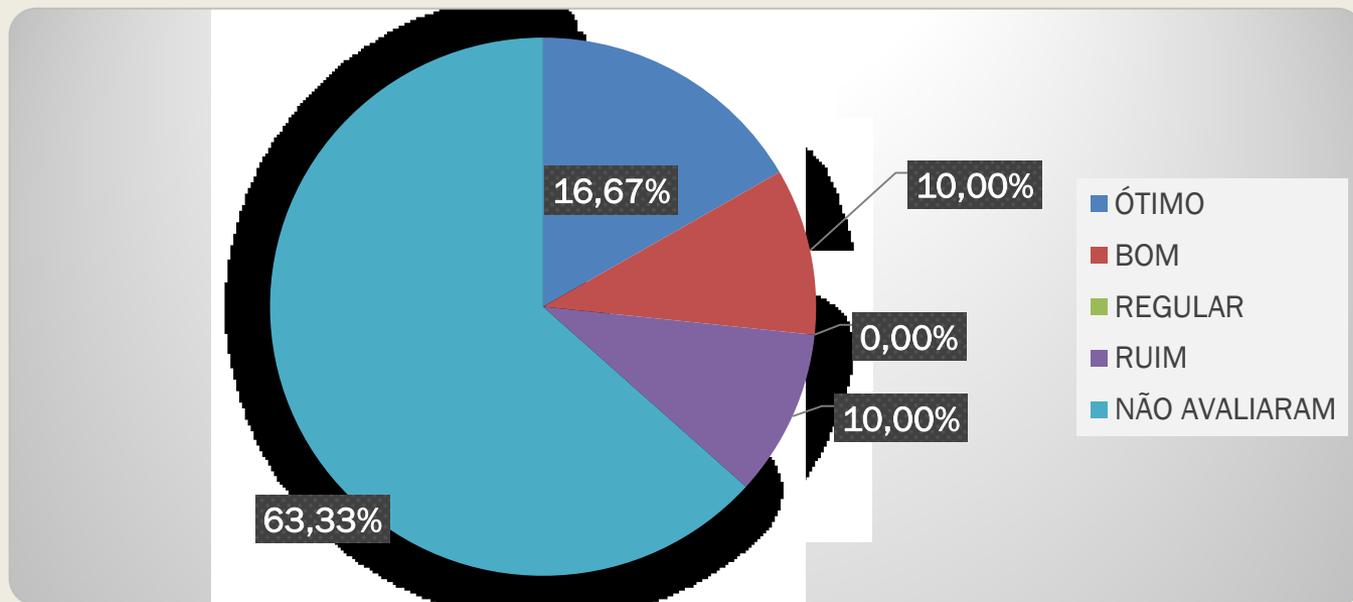
O atendimento da Dr<sup>a</sup> \*\*\* foi bom, mais achei ela grossa”.  
(12/03/2020) – (A.P)

**Resposta 1:** Referente a queixa do local de descanso informo que dispomos de poltrona em todos os quartos para acompanhantes.  
(*Tatiane Aparecida Negri– Diretora de Atenção a Saude*).

**Resposta 2:** Cada pessoa tem uma personalidade. (*João de Deus Pires Filho– Diretor Técnico*).

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

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



**ÓTIMO: 05** manifestações recebidas  
**BOM: 03** manifestações recebidas  
**REGULAR: 0** manifestações recebidas  
**RUIM: 03** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 19**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	02	02	0	0
EQUIPE MÉDICA	03	01	0	0
FISIOTERAPIA	0	0	0	01
ASS. SOCIAL	0	0	0	01
NUTRICIONISTA	0	0	0	01

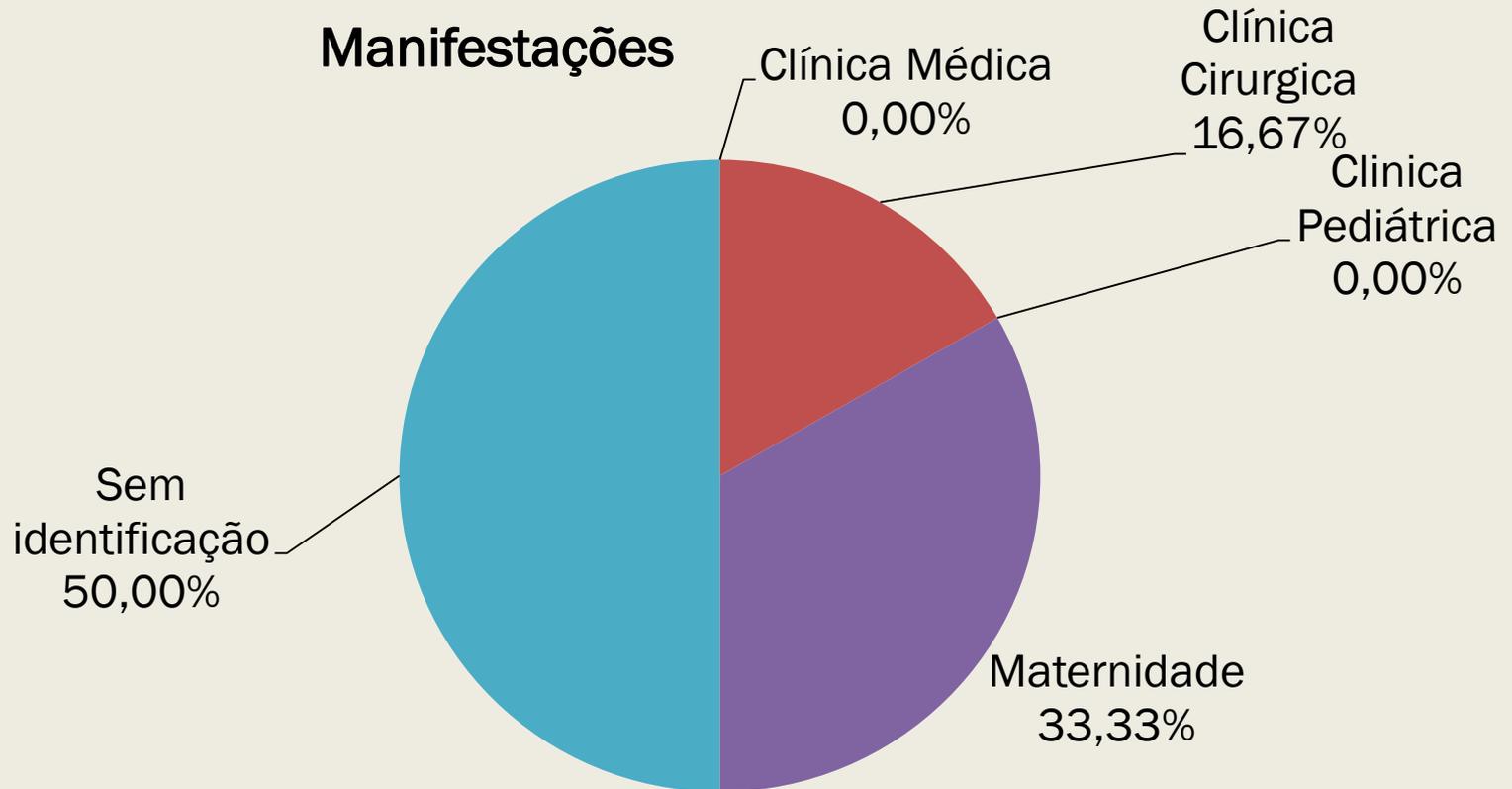
# RECLAMAÇÃO

“ Quero questionar sobre o tratamento da enfermeira \*\*\*, muito arrogante comigo e com a moça da limpeza, menosprezou-a em meio a muita gente, a fez sentir-se diminuída e sobre o tratamento que tive com ela, muito ruim.

Desatenciosa e só sabe por defeito no trabalho dos outros parceiros...!!!  
(13/03/2020) – (Anônimo)

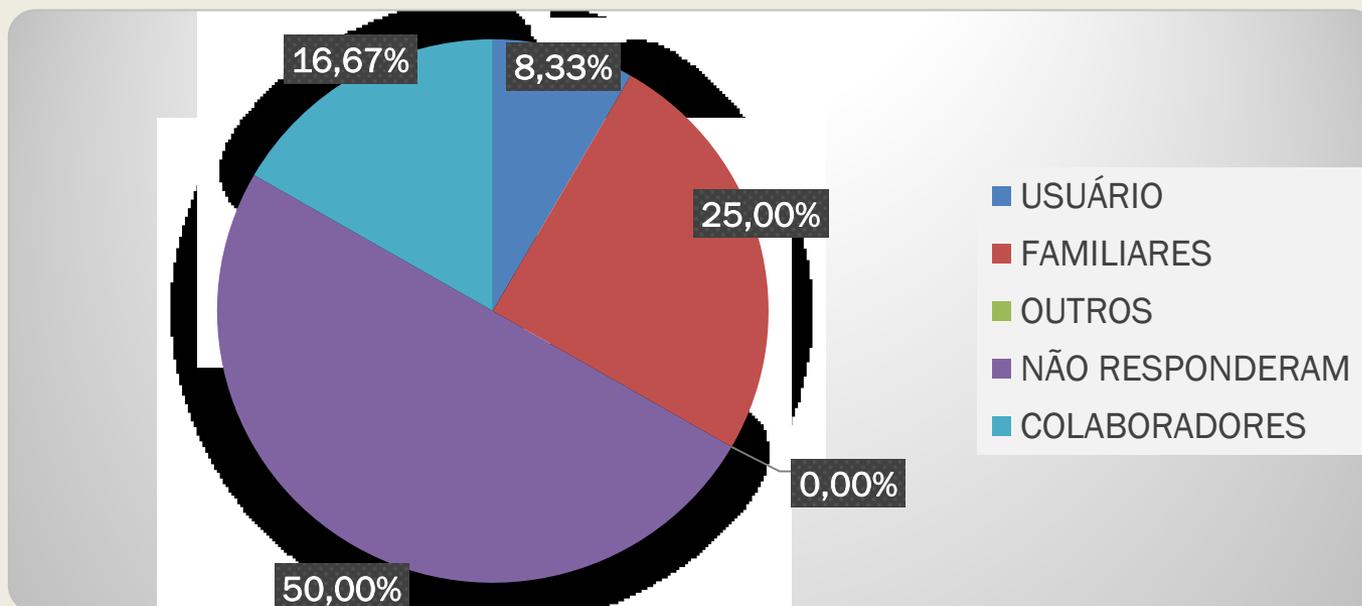
**Resposta :** Eu \*\*\*, fico muito surpresa com esse questionamento dessa paciente, pois procuro sempre tratar todos com muito respeito, independente se for paciente ou funcionários, trato bem a todos sem olhar a quem. Gostaria muito em me retratar com a paciente e vou procurar a responsável pela hotelaria para que se possa averiguar quem foi a funcionaria, para que possa ser esclarecido os fatos. (\*\*\*-*enfermeira responsável pela Maternidade*).

# MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA



Clinica Médica – 0  
Clínica Cirúrgica – 01  
Clínica Pediátrica – 0  
Maternidade – 02  
Sem Identificação – 03

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 12**

**Usuário: 01**

**Familiares: 03**

**Outros: 0**

**Não avaliaram: 06**

**Colaboradores: 02**



**COLABORADORES**

# ELOGIO

“Comida maravilhosa, houve muitas mudanças na refeição e para melhor.” (Colaborador Anônimo)

# 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 a Saúde e Enfermeira responsável pela Maternidade), os mesmos se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.