

RELATÓRIO OUVIDORIA HGF 2020

Direção Geral do HGF

Dr. Daniel de Holanda Araújo

Direção Médico

Dr. Francisco de Lucena Cabral Júnior

Direção Técnica

Dr^a. Judith Rodrigues da Costa Caetano

Direção Administrativo Financeiro

Dr^a Juliana Linhares Coelho

Ouvidora Geral da SESA

Marcia Maria Monteiro

Ouvidora do HGF

Mirella Suyane Freire Ferreira (Janeiro à Outubro)

Antonia Lira do Rêgo (Novembro/ Dezembro)

Apoio da Ouvidoria do HGF

Tatiane Ricardo da Silva Bezerra Barbosa

Apresentação

As ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará (Sesa), são instrumentos voltados para o funcionamento e qualidade dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde – SUS no Ceará. Fazendo parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Com o intuito de ampliar a participação dos cidadãos na estruturação do SUS foi criada a Rede de Ouvidores da SESA. Composta pelas ouvidorias setoriais existentes nas unidades assistenciais, as Coordenadorias Regionais de Saúde, Policlínicas, Unidades de Pronto Atendimento (UPA's), Centros de Especialidades Odontológicas (CEO's), Hospital Waldemar de Alcântara (OS) e a Hemorede composta pelas unidades do Hemoce de todo o estado.

Até o ano de 2019 eram realizados encontros mensais e Ciclos de Qualificação, realizados na Secretaria de Saúde do Estado, ou nos próprios Hospitais da Rede de Saúde, quando compartilhamos fluxos, concepções e processos de trabalho, buscando otimizar o atendimento aos cidadãos e organizar os fluxos de atendimento, e desde março de 2020 devido a pandemia do Covid19 os mesmos são realizados virtualmente.

Introdução

Este relatório tem a finalidade de apresentar o trabalho da Ouvidoria do Hospital Geral de Fortaleza do ano de 2020, e tem o papel fundamental de subsidiar esta gestão na melhoria dos nossos fluxos e serviços que diante do contexto de pandemia tiveram mudanças constantes durante todo o ano com a finalidade de atender ao nosso cidadão cada vez melhor.

Os dados que compõem o relatório são de manifestações registradas nesta Ouvidoria pelos usuários do HGF (total de 1.279) que nos procuraram através de contato telefônico, presencialmente, pelos sistemas Ouvidor SUS, SOU/ CGE e por email.

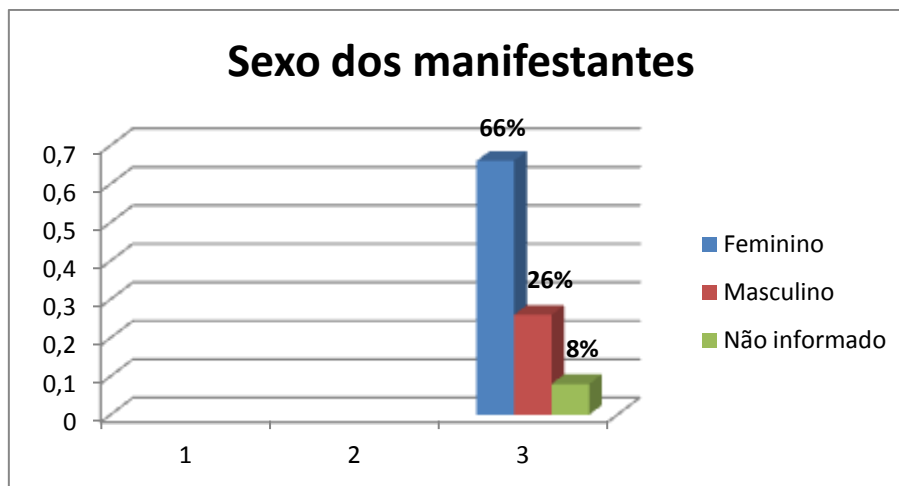
Na primeira parte do relatório, vamos tratar o perfil dos nossos usuários no que diz respeito à idade, sexo, grau de instrução e procedência de cada um, na segunda, abordaremos a classificação das demandas, na terceira parte, abordaremos os principais assuntos das manifestações, e por fim na quarta, faremos uma análise mais qualitativa para que o nosso gestor possa orientar-se dos serviços que necessitam de uma maior atenção.

O principal objetivo da construção deste relatório é mostrar a visão dos usuários sobre o nosso serviço de saúde para que possamos realizar um atendimento humanizado e de qualidade.

Gostaríamos de salientar que tivemos diversas dificuldades para coletar os dados, visto que a coleta de informações para o relatório foi manual, pois o sistema que utilizamos para o cadastro das manifestações (Ouviweb) ainda funciona com algumas deficiências.

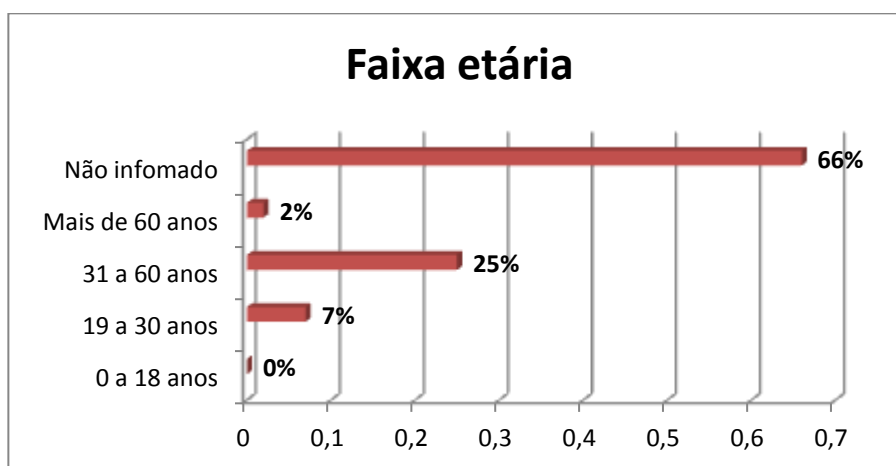
1 – PERFIL DOS USUÁRIOS QUE REGISTRAM MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA DO HGF

1.1 – Sexo dos Manifestantes.



Como nos anos anteriores, o maior percentual de usuários foram do sexo feminino. Acreditamos que devido à cultura de serem as mulheres à terem mais cuidado com a saúde. Em seguida são os usuários do sexo masculino com 26% das manifestações e os usuários que preferiram não informar o sexo corresponde à 8%.

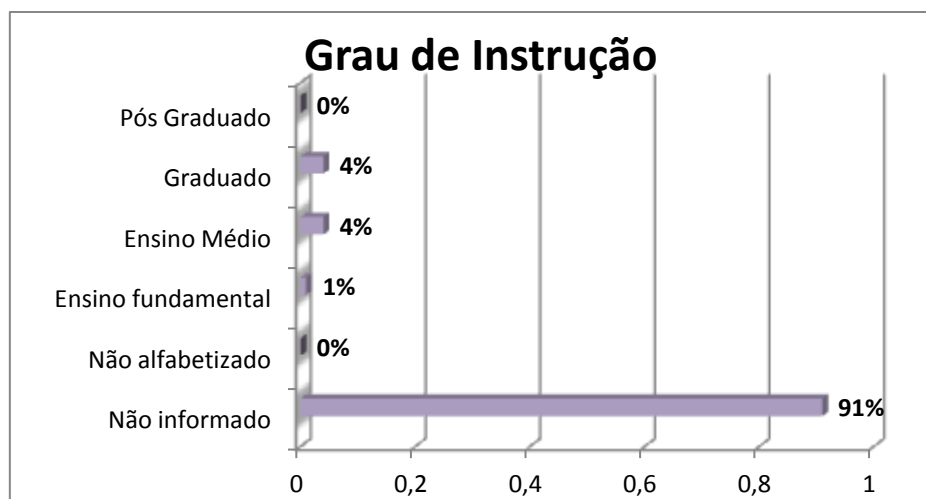
1.2 – Faixa etária.



Infelizmente, ainda existe muita dificuldade para coletarmos esses dados porque muitas pessoas não informam nos atendimentos presenciais e por telefone, ou quando registram manifestações pelos sistemas SOU E Ouvidor SUS, preferem não informar.

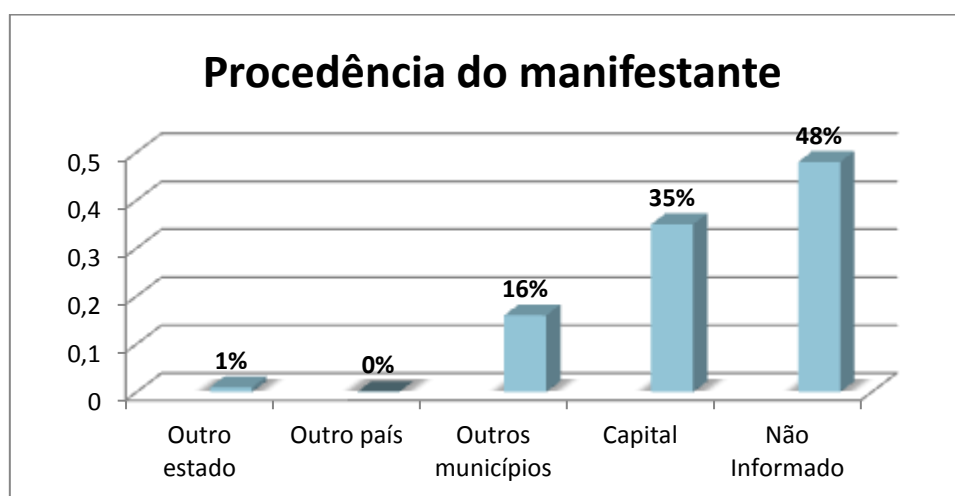
Por isso, o maior percentual, é de não informado com 66% das manifestações. Em seguida, são os usuários de 31 à 60 anos, depois de 19 à 30 anos, seguidos dos usuários de mais de 60 anos, e em 2020 não houveram registros de manifestações de pessoas de 0 à 18 anos.

1.3 – Grau de instrução.



O grau de instrução do usuário é outro dado que temos muita dificuldade de coletar, tendo em vista que em nosso atendimento o usuário geralmente está ansioso em resolver seu problema e não acredita ser necessário repassar essa informação, por isso, a maioria dos usuários não informa o grau de instrução (91%).

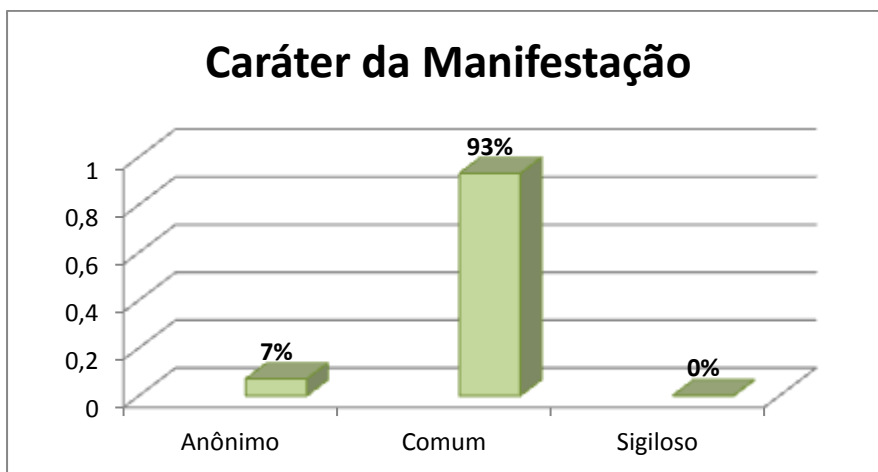
1.4 – Procedência.



Como nos anos anteriores, a maioria dos usuários são procedentes da Capital, porém, como o HGF ainda atende muitos pacientes de outros

municípios, acreditamos que uma grande maioria ainda que precise, não faz registro na Ouvidoria, muitas vezes, até por falta de conhecimento. Este ano a maior parte dos manifestantes não informou a sua procedência, acreditamos que até devido às demandas que durante a fase mais crítica da pandemia, eram muito imediatas.

1.5 – Caráter da Manifestação.



O maior quantitativo das nossas manifestações é de caráter comum, que são usuários que se identificaram pelo menos com o nome. Em seguida são os registros de usuários que não quiseram se identificar, os anônimos 07%, e 0% dos usuários solicitaram sigilo.

2.0 – ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

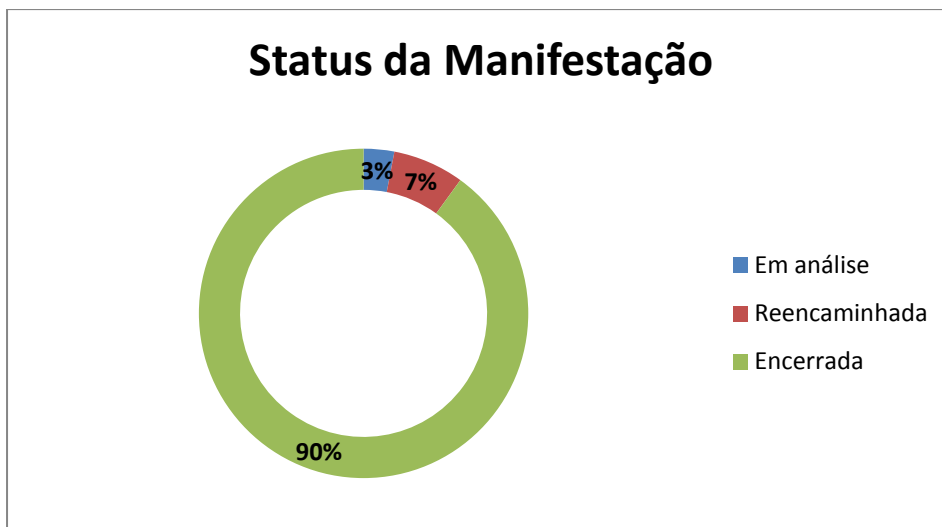
Na segunda parte do nosso relatório, fazemos referência à resolutividade das manifestações e áreas de atendimento em que os manifestantes estiveram.

2.1 – Área do SUS.

Área do sus	Quantidade	Porcentagem
Rede de atenção à Urgência e Emergência	227	18%
Rede Cegonha	0	0%
Rede de Saúde Mental	0	0%
Atenção básica	1	0%
Assistência Ambulatorial	381	30%
Assistência Hospitalar	436	34%
Assistência farmacêutica	47	4%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	0	0%
Financeiro	7	0%
Gestão Geral	35	3%
Gestão do trabalho	140	11%
Educação em saúde	3	0%
Gestão estratégica e participativa	0	0%
Produtos para a saúde e correlatos	1	0%
Outros	1	0%
Total	1279	100%

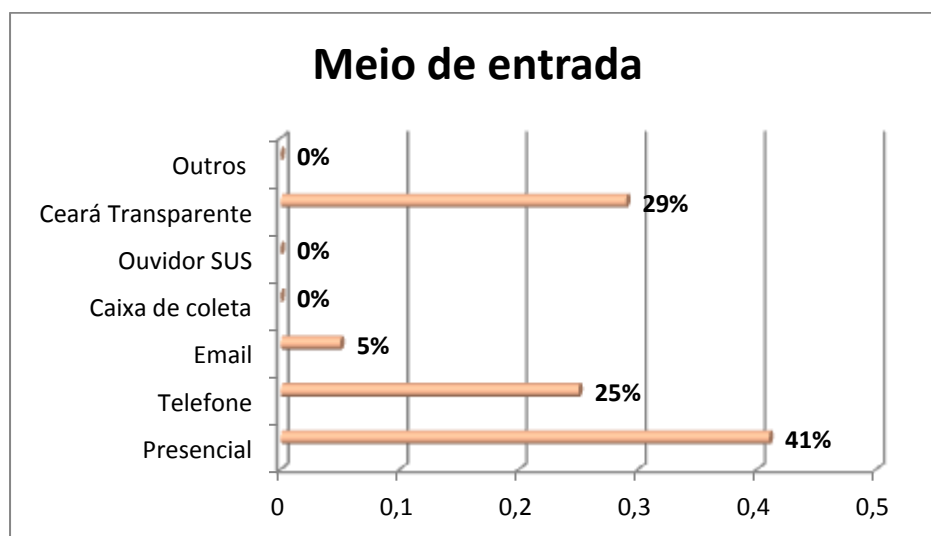
No ano de 2020 a maior quantidade de manifestações foram da Assistência hospitalar e assistência Ambulatorial. Em seguida vem o atendimento pela Rede de Atenção à Urgência e Emergência que devido contexto da Pandemia foi bem mais procurado do que em anos anteriores, pois foram tomadas medidas como a criação da Triagem para pacientes de Covid, a Emergência Covid e Hospital de Campanha, visando atender melhor aos nossos pacientes.

2.2 – Status da Manifestação.



Apesar do grande número de reclamações, ainda conseguimos ter um grau de resolutividade bastante alto, por isso a maioria das manifestações (90%) foram encerradas. As que se encontram em análise, são as que foram repassadas em reunião e a solução/ resposta é repassada em longo prazo. E as reencaminhadas, são as que encaminhamos para solução em outros setores e que estamos aguardando resposta.

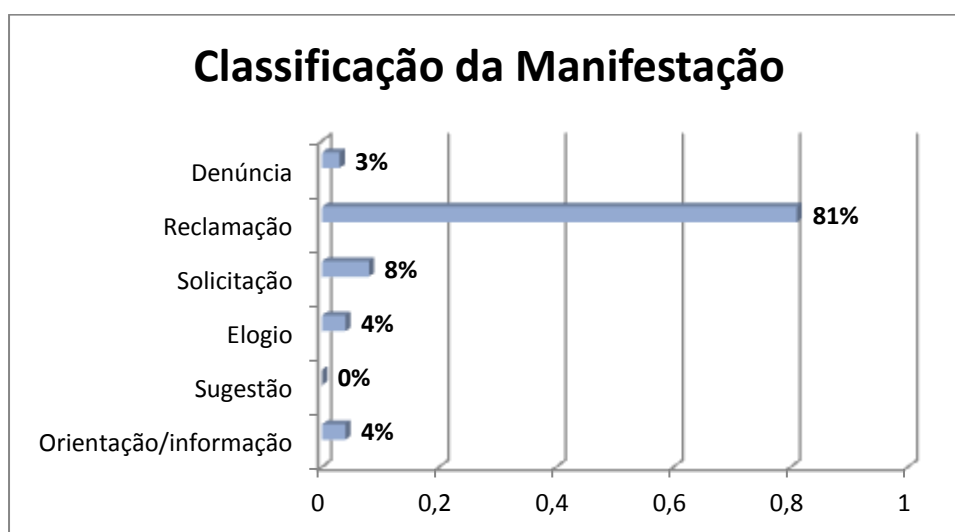
2.3 – Meio de Entrada dos Manifestantes.



Como vem ocorrendo nos anos anteriores, o maior quantitativo de manifestações é presencial (41%), que diminuiu bastante devido no período de 18/03/2020 à 07/07/2020 não termos realizado atendimento presencial. Ainda

assim, foi um número elevado, pois como somos um Hospital de Urgência e Emergência, e devido Núcleo de Atendimento ao Cliente que é responsável pelos agendamentos de procedimentos eletivos e ambulatoriais, que são marcados presencialmente, a maior parte dos pacientes nos procuram pessoalmente na unidade. Outro número que vem crescendo bastante é o de registros através do Ceará Transparente que esse ano, marcou 29% das manifestações e nos anos anteriores não passava de 2%.

2.4 – Classificação das Manifestações.



As reclamações ainda marcam a maior quantidade das nossas manifestações, acreditamos que devido à demora para realização de alguns procedimentos e falhas na comunicação, tendo em vista as dificuldades de informação principalmente no período mais crítico da pandemia. Em seguida vem as solicitações, com (08%) das manifestações, depois Orientações e Informações (04%), Elogios (04%) e Denúncias (03%).

3.0 – Assuntos dos registros de manifestações

Estamos na terceira parte do nosso relatório, a qual vamos relatar os assuntos mais abordados pelos usuários que fazem uso dos nossos serviços de saúde.

3.1 – Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação do SUS.

Problemas nos serviços relacionados ao agendamento e regulação do SUS	Quantidade	Porcentagem
Não Inclusão na Central de regulação	11	5%
Demora na fila de espera da regulação	11	5%
Demora na fila de espera da unidade	188	87%
Outros	6	3%
Total	216	100%

Nos Problemas em serviços relacionados ao agendamento e Regulação do SUS, a maioria das manifestações diz respeito à Demora na fila de espera da Unidade (87%), provenientes em geral de pacientes internos que aguardam procedimentos. Em seguida, se refere aos outros problemas de agendamento e regulação, e depois a não inclusão na Central de Regulação, que são pacientes que aguardam agendamento através da CRESUS ou CRIFOR (Central de Regulação do Estado e de Fortaleza).

3.2 – Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados.

Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados	Quantidade	Porcentagem
Ausência de profissional responsável pelo procedimento	52	16%
Falta ou defeito em equipamento	9	3%
Ausência de insumos/material de consumo	15	4%
Encaminhamento incorreto do usuário	20	6%
Falha de comunicação com o usuário	220	67%
Desorganização interna do setor	11	3%
Outros	3	1%
Total	330	100%

No ano de 2020, no que se refere à Inacessibilidade aos serviços já agendados o maior quantitativo de manifestações foi sobre a Falha de comunicação com o usuário, pois principalmente nos locais com pacientes internos acometidos por Covid 19, onde não há acesso de familiares, os mesmos ficavam ansiosos e apreensivos solicitando informações. Vale ressaltar que no mesmo período a Direção criou o serviço de Telecovid que facilitou esse acesso a informação.

3.3 – Problemas nos serviços ou procedimentos realizados.

Problemas nos serviços e procedimentos realizados	Quantidade	Porcentagem
Problema com profissional responsável pelo procedimento	32	11%
Problema com agendamento e realização de exames complementares	65	22%
Problema no acesso a medicamentos	43	14%
Problema na realização de procedimentos prescritos e indicados	34	11%
Desorganização interna do setor	31	10%
Problema com procedimentos técnicos	94	31%
Outros	4	1%
Total	303	100%

O maior quantitativo nesse assunto foi o Problema com procedimentos técnicos com 31% das manifestações, e em seguida são os problemas com agendamento e realização de exames complementares, que aumentou muito, devido à quantidade de exames eletivos que precisou ser desmarcado, principalmente os de alta complexidade como Ressonância Magnética e Tomografia e exames de Ultrassonografia.

3.4 – Relacionamento interpessoal.

Relacionamento interpessoal	Quantidade	Porcentagem
Relacionamento profissional/usuário	98	72%
Relacionamento da chefia com os profissionais	7	5%
Relacionamento entre os profissionais (equipe)	13	10%
Desrespeito do usuário em relação ao profissional	2	1%
Outros	16	12%
Total	136	100%

O maior percentual se refere ao relacionamento entre profissional e usuário, se tratando principalmente de mau atendimento que ainda é uma grande dificuldade nossa, devido à rotatividade de profissionais nos setores. É necessário reforçar a necessidade e orientação aos funcionários sobre a importância de realizar um atendimento humanizado e de qualidade.

3.5 – Estrutura física, de Funcionamento, de Pessoal e Financeiro.

Estrutura física, de funcionamento, de pessoal e de financeiro	Quantidade	Porcentagem
Ambiência	4	2%
Acessibilidade	33	20%
Manutenção	4	2%
Estacionamento	0	0%
Higiene/Limpeza/Rouparia	18	11%
Gestão do trabalho e Educação em Saúde	3	2%
Problema com fluxos/normas/rotinas	52	31%
Transporte	23	13%
Segurança	1	1%
Financeiro	17	10%
Outros	13	8%
Total	168	100%

A maior parte das manifestações sobre esse assunto se refere a problemas com fluxos/normas/rotinas, e a maioria se trata de fluxos de funcionamento que tiveram diversas mudanças desde o início da Pandemia em Março de 2020, e constantemente os fluxos são reajustados.

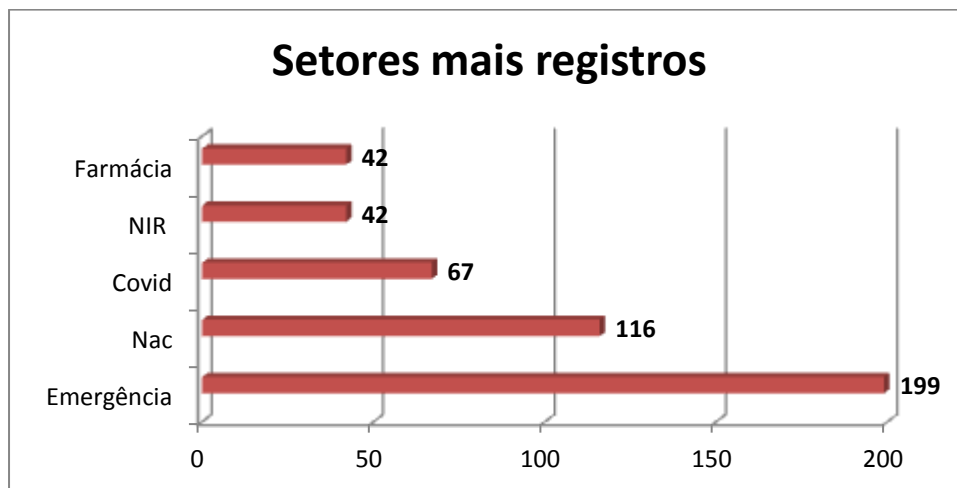
3.6 – Alimentação.

Alimentação	Quantidade	Porcentagem
Quantidade insuficiente	0	0%
Qualidade dos alimentos	2	100%
Horário da Alimentação	0	0%
Outros	0	0%
Total	2	100%

Nos últimos semestres esse quantitativo vem reduzindo cada vez mais, e apenas dois usuários fizeram queixas a respeito da qualidade dos alimentos e foi resolvido junto à coordenação.

4.0 – Análise qualitativa do relatório

4.1 – Setores que mais tiveram registros de manifestações



Emergência – Como nos anos anteriores, o maior quantitativo de manifestações foi na Emergência. Acreditamos que, devido nosso Sistema de Saúde ainda ser bastante deficiente, alguns pacientes procuram a nossa Emergência solicitando atendimentos que deveriam ser realizados pela Atenção Básica e Atenção Secundária, e realmente não são atendidos, com a ausência desse atendimento, e agravamento do estado de saúde dos mesmos, o HGF que é um Hospital terciário acaba atendendo essa demanda.

Outra dificuldade nossa é a superlotação em que o setor se encontra que dificulta o trabalho dos profissionais, e devido o excesso de pacientes os procedimentos acabam demorando. Apesar de várias vezes os funcionários serem orientados sobre a importância de realizar um atendimento humanizado, ainda temos vários usuários que reclamam do mau atendimento ou falta de atenção por parte dos profissionais.

As manifestações registradas envolvem todo o térreo da Emergência (Unidade de Tomada de Decisão, Unidade de Internação Breve, Reanimação, Corredor, Acolhimento e Classificação de risco, Corredor, Medicação, Centro Cirúrgico da Emergência e SR da Emergência).

Núcleo de Atendimento ao Cliente – Os registros referentes ao NAC se dividem entre dificuldade de contato com o setor, falta de comunicação e problemas no atendimento ao paciente/ usuário.

Vários pacientes informam que tentem se comunicar com o setor para obter informações referentes ao agendamento e atendimento, principalmente nos números 3101-3209/ 3265-5296/3265-3685, mas o telefone não atende ou fica ocupado. Os usuários relatam ligar o dia todo e não conseguem atendimento.

Alguns relatam que não recebem informação quando as consultas são desmarcadas, o que acarreta um deslocamento desnecessário de pacientes residentes de Fortaleza e até do interior do estado, que é mais complicado principalmente no período de pandemia. Nesse caso sempre orientamos também que os pacientes mantenham seus números de contato atualizados, para que também seja possível o setor efetivar o contato.

Também recebemos diversas reclamações do setor, que dizem respeito ao relacionamento interpessoal e atendimento prestado aos usuários, que relataram mal atendimento dos profissionais que atendem nos guichês e nas ilhas do ambulatório.

Covid – Os números dizem respeito ao atendimento realizado no Hospital de Campanha, e setores que devido necessidade precisaram prestar atendimento para pacientes acometidos pela Covid 19 (ALA I, ALA J, Emergência Covid, UTI covid I, II, III). A maior parte das manifestações são referentes à falta de informação dos pacientes. Quando iniciou o atendimento no Telecovid, essas reclamações reduziram bastante, tendo em vista que os familiares passaram a obter informações dos pacientes diariamente. Comunicação que também melhorou após a implantação da Sala de Acolhimento, através do Serviço social, Psicologia e equipe médica, onde os familiares eram acolhidos principalmente no momento da informação do óbito.

Com o passar do tempo, foram sendo desenvolvidas outras formas de aproximar os pacientes dos familiares, uma delas eram as vídeo chamadas que com o apoio do Núcleo de Tecnologia e Informática, foram realizadas em alguns setores, principalmente nas Unidades de Terapia Intensiva.

Núcleo interno de Regulação – A maior parte das manifestações que dizem respeito ao NIR são referentes às filas de espera e chamada dos pacientes para internação que algumas vezes tem falhas na comunicação, que ocasionam, a vinda desnecessária dos pacientes ou demora no acesso às informações. Atualmente como as informações referentes às filas de espera são repassadas pela Secretaria de Saúde do Município as reclamações reduziram consideravelmente.

Farmácia – O maior quantitativo de manifestações diz respeito à dificuldade de informações através do setor e de contato com o número de telefone 3101-3218. Alguns reclamam também sobre a falta de medicações e das dificuldades de informações sobre o protocolo para receber medicações, os quais necessitam de exames do paciente, mas as informações vão sendo passadas gradativamente e os pacientes precisam vir várias vezes ao hospital, até que consigam efetivamente receber o medicamento.

4.2 – Setores elogiados em 2020

Ala A

Ala C

Ala D

Ala E

Ala F

Ala G

Ala H

Ala I

Ala J

Ambulatório de Estomaterapia

Ambulatório de Nefrologia

Ambulatório de Neurologia

Ambulatório de Oftalmologia

Ambulatório de Oncologia

Centro de Infusão

Direção Geral (Elogios que se referem a Todos dos profissionais do Hospital, são direcionados à Gestão)

Emergência Geral

Emergência 1º andar

Serviço Social

SESMT

Unidade de AVC

UTI verde

5.0 – Conclusão

Diante do exposto, é possível concluir que 2020 foi um ano de diversas mudanças que ocorreram devido à pandemia do Covid 19. Mudanças essas que acarretaram o recebimento de mais reclamações e mais redefinições de fluxos, mas que houveram várias soluções, por este motivo, a maior parte dos nossos registros foram encerrados.

A questão de dificuldade de contato e acesso ao agendamento de exames e consultas ainda é bastante citada pelos usuários, além do atendimento humanizado que em alguns setores deixa a desejar.

É importante lembrar que o relatório deve dar subsídio à Gestão, para que seja possível compreender onde podemos melhorar nosso atendimento ao cidadão.

Colocamos-nos à disposição para colaborar sempre com o que for necessário.