

RELATÓRIO OUVIDORIA HGF 2022





HOSPITAL
GERAL DE
FORTALEZA



FUNSAÚDE
CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Ouvidora Geral da SESA

Marcia Maria Mororó Monteiro Muniz

Ouvidora do HGF

Antonia Lira do Rêgo

Assessor Técnico em Ouvidoria

Mirella Suyane Freire Ferreira

Apoio da Ouvidoria do HGF

Tatiane Ricardo da Silva Bezerra Barbosa/ Mary Lúcia Gomes Araújo



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, Centros de Especialidades Odontológicas CEO, Hospital Waldemar de Alcântara (OS) e a Hemo rede 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 e presencialmente somente quando necessário.

Em abril de 2022, a Fundação Regional de Saúde (Funsau de), assumiu a administração do HGF, com novo modelo de gestão que visa operar com maior eficiência e efetividade dentro da saúde do Estado.



Introdução

Este relatório tem a finalidade de apresentar o trabalho da Ouvidoria do Hospital Geral de Fortaleza do ano de 2022, tem o papel fundamental de subsidiar a 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.

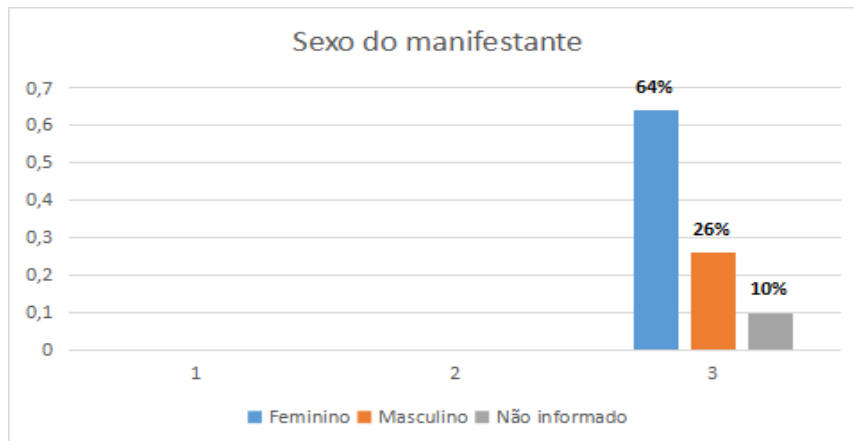
Os dados que compõem o relatório são de manifestações registradas nesta Ouvidoria pelos usuários do HGF (total de 2.027) que nos procuraram através de contato telefônico, presencialmente, pelos sistemas Ouvidor SUS, SOU/ CGE e por email.

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 entender quais dos serviços necessitam de 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.

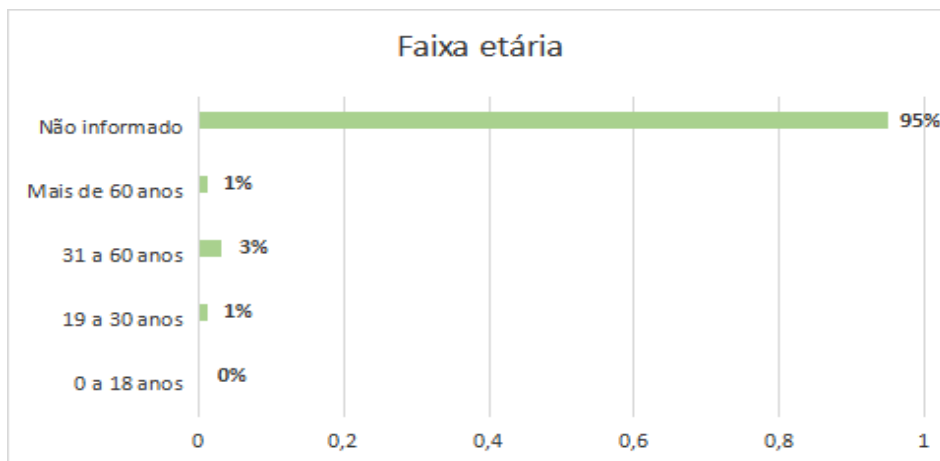
1 – PERFIL DOS USUÁRIOS QUE REGISTRAM MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA DO HGF

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 10%.

1.2 – Faixa etária.

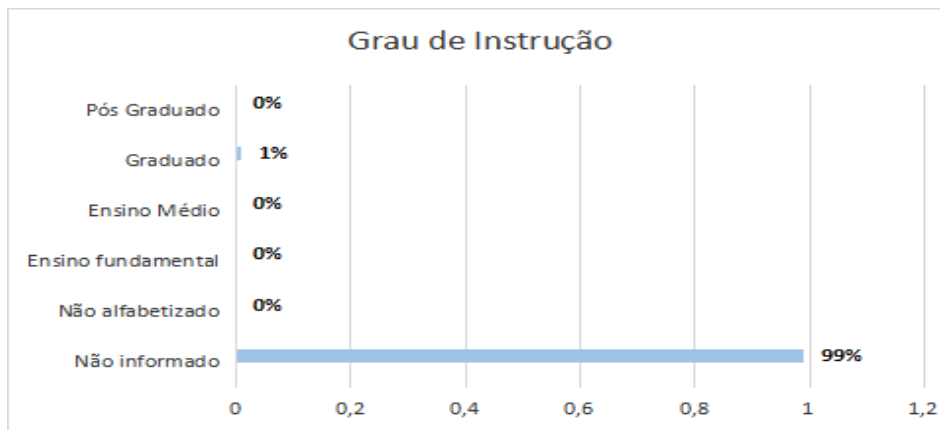


Ainda existe muita dificuldade para coletarmos esses dados porque muitas pessoas não informam nos atendimentos presenciais e por telefone, ou

quando registram manifestações pelos sistemas SOU E Ouvidor SUS, preferem não informar.

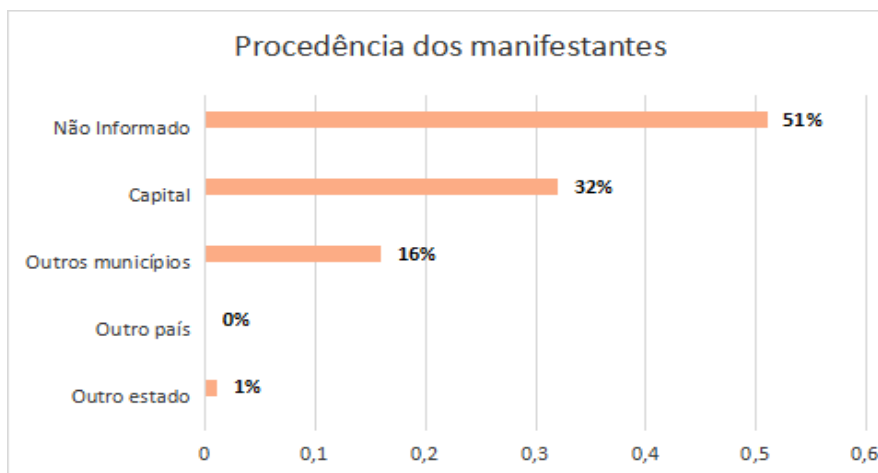
Por isso, o maior percentual, é de não informado com 95% das manifestações. Em seguida, são os usuários de 31 à 60 anos, depois de 19 à 30 anos e de mais de 60 anos.

1.3 – Grau de instrução.



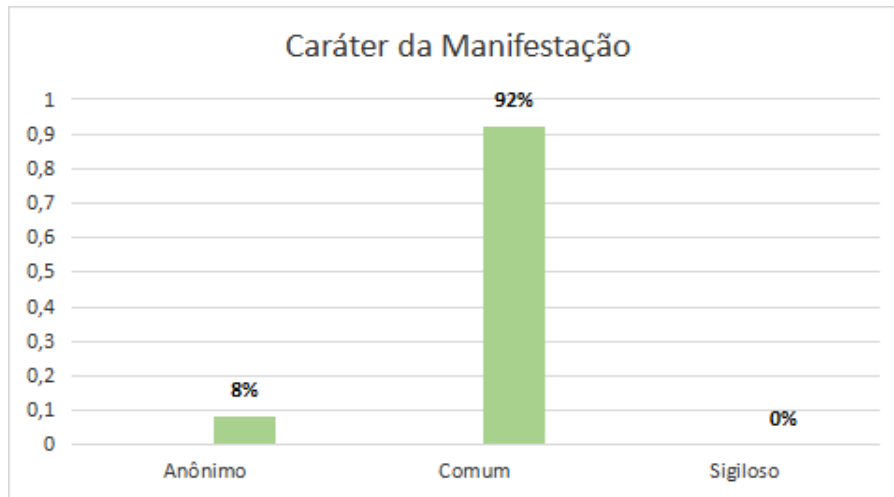
O grau de instrução do usuário é outro dado que temos muita dificuldade de coletar, tendo em vista que em nosso atendimento o usuário geralmente está ansioso em resolver seu problema e não acredita ser necessário repassar essa informação, por isso, a maioria dos usuários não informa o grau de instrução (99%).

1.4 – Procedência.



A maior parte dos usuários preferiram não informar o seu município de procedência. E a maioria que repassou a informação é da capital (32%), e (16%) dos usuários são de outros Municípios do Estado.

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 08%, e somente dois usuários solicitarem sigilo, porém ao calcular o percentual, se tornou uma quantidade irrisória.

2.1 – ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

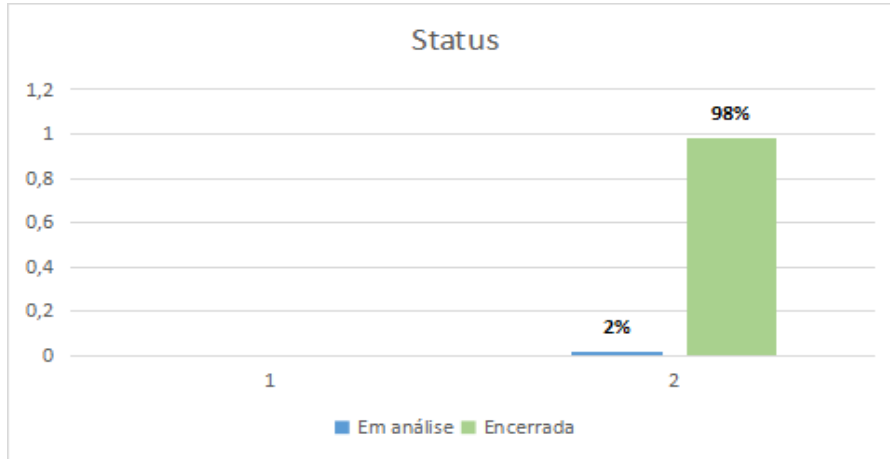
Na segunda parte do nosso relatório, fazemos referência à resolutividade das manifestações e áreas de atendimento em que os manifestantes estiveram.

Área do sus	Quantidade	Porcentagem
Rede de atenção à Urgência e Emergência	396	20%
Rede Cegonha	21	1%
Rede de Saúde Mental	0	0%
Atenção básica	21	1%
Assistência Ambulatorial	383	19%
Assistência Hospitalar	547	27%
Assistência farmacêutica	92	4%
Promoção, proteção e vigilância à saúde	0	0%
Financeiro	19	1%
Gestão Geral	76	3%
Gestão do trabalho	454	23%
Educação em saúde	12	1%
Gestão estratégica e participativa	0	0%
Produtos para a saúde e correlatos	0	0%
Outros	6	0%
Total	2027	100%

No ano de 2022 a maior quantidade de manifestações foram da Assistência hospitalar e Rede de atenção à Urgência e Emergência. Em seguida vem o atendimento pela Assistência Ambulatorial

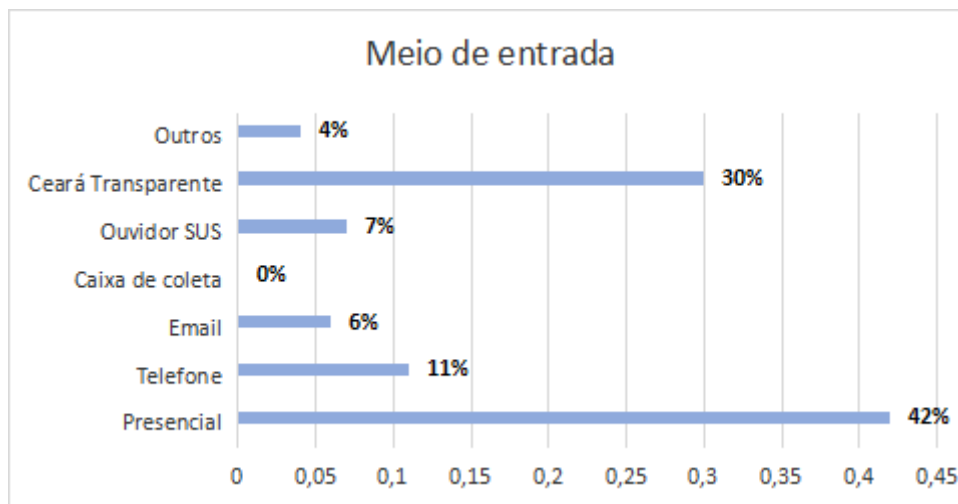
As manifestações referentes à Gestão do trabalho e Gestão Geral, também tiveram um aumento significativo, acreditamos que devido à mudança dos fluxos de entrada de pacientes, acompanhantes e profissionais, que ocasionaram alguns problemas inicialmente.

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 (98%) foram encerradas. As que se encontram em análise, são as que foram repassadas em reunião e a solução/ resposta é repassada em longo prazo, ou são manifestações que encaminhamos e ainda estamos aguardando a resposta.

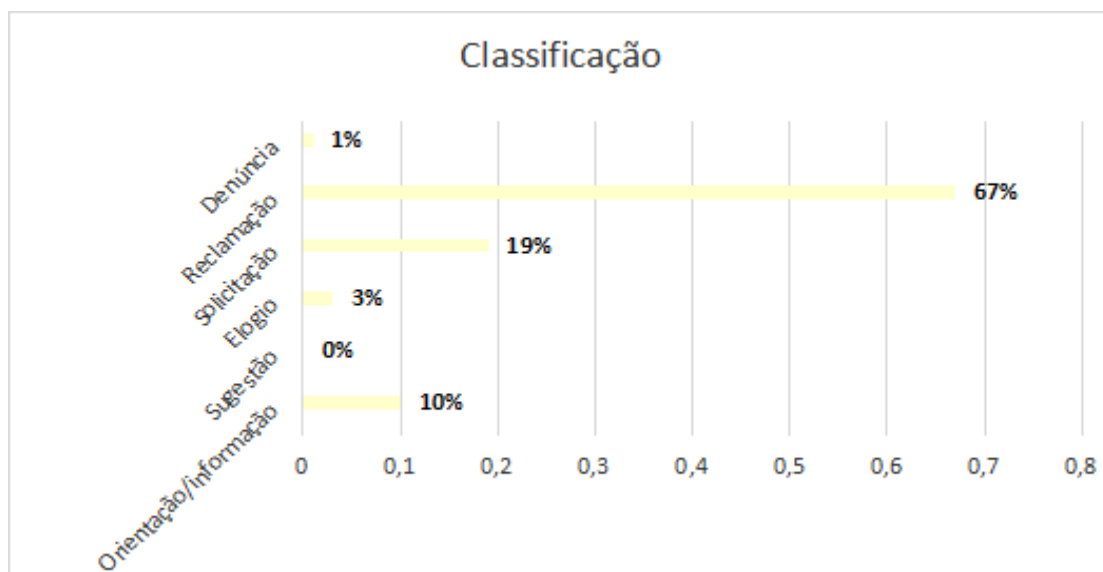
2.3 – Meio de Entrada dos Manifestantes.



Diferente dos anos de 2020 e 2021, a maior parte dos nossos atendimentos foi presencial. Após melhora dos casos de COVID 19 e retorno dos atendimentos presenciais, a maior parte dos nossos usuários nos

procuram no próprio HGF, acreditamos que devido ser um Hospital de Urgência e Emergência e o Núcleo de Atendimento ao Cliente que é responsável pelos agendamentos de procedimentos eletivos e ambulatoriais, que são marcados presencialmente. Outro número que vem crescendo bastante é o de registros através do Ceará Transparente que em 2022 teve (30%) das manifestações.

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 (19%) das manifestações, depois Orientações e Informações (10%), Elogios (03%) e Denúncias (01%).

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	38	11%
Demora na fila de espera da regulação	19	6%
Demora na fila de espera da unidade	243	73%
Outros	35	10%
Total	335	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 (73%), provenientes em geral de pacientes internos que aguardam procedimentos, ou pacientes externos, que aguardam nas filas cirúrgicas Eletivas. Em seguida, se refere aos outros problemas de agendamento e 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	123	29%
Falta ou defeito em equipamento	18	4%
Ausência de insumos/material de consumo	14	3%
Encaminhamento incorreto do usuário	14	3%
Falha de comunicação com o usuário	190	44%
Desorganização interna do setor	32	7%
Outros	43	10%
Total	434	100%

No ano de 2022, no que se refere à Inacessibilidade aos serviços já agendados o maior quantitativo de manifestações foi sobre a Falha de comunicação com o usuário. Também tivemos um grande quantitativo de manifestações referentes a Ausência de profissionais, problema o qual temos maior expectativa de melhorar a partir da convocação dos profissionais do Concurso da Funsaude.

3.3 – Problemas nos serviços ou procedimentos realizados.

Problemas nos serviços e procedimentos realizados	Quantidade	Porcentagem
Problema com profissional responsável pelo procedimento	212	32%
Problema com agendamento e realização de exames complementares	88	13%
Problema no acesso a medicamentos	83	12%
Problema na realização de procedimentos prescritos e indicados	61	9%
Desorganização interna do setor	25	4%
Problema com procedimentos técnicos	144	21%
Outros	58	9%
Total	671	100%

O maior quantitativo nesse assunto foi o Problema com profissional responsável pelo procedimento com (32%) das manifestações, e em seguida são os problemas com procedimentos técnicos. Em 2022 também tivemos

muitas dificuldades com o agendamento de exames, tendo em vista a baixa quantidade de vagas para agendamento de exames de pacientes acompanhados nos Ambulatórios.

3.4 – Relacionamento interpessoal.

Relacionamento interpessoal	Quantidade	Porcentagem
Relacionamento profissional/usuário	38	55%
Relacionamento da chefia com os profissionais	6	9%
Relacionamento entre os profissionais (equipe)	12	17%
Desrespeito do usuário em relação ao profissional	0	0%
Outros	13	19%
Total	69	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. É necessário reforçar a necessidade e orientação aos funcionários sobre a importância de prestar um atendimento humanizado e de qualidade aos nossos usuários.

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

Estrutura física, de funcionamento, de pessoal e de financeiro	Quantidade	Porcentagem
Ambiência	5	2%
Acessibilidade	2	1%
Manutenção	7	3%
Estacionamento	1	0%
Higiene/Limpeza/Rouparia	8	3%
Gestão do trabalho e Educação em Saúde	14	5%
Problema com fluxos/normas/rotinas	128	50%
Transporte	4	2%
Segurança	6	2%
Financeiro	37	15%
Outros	43	17%
Total	255	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 conforme a necessidade seja por aumento de casos ou por novo decreto governamental.

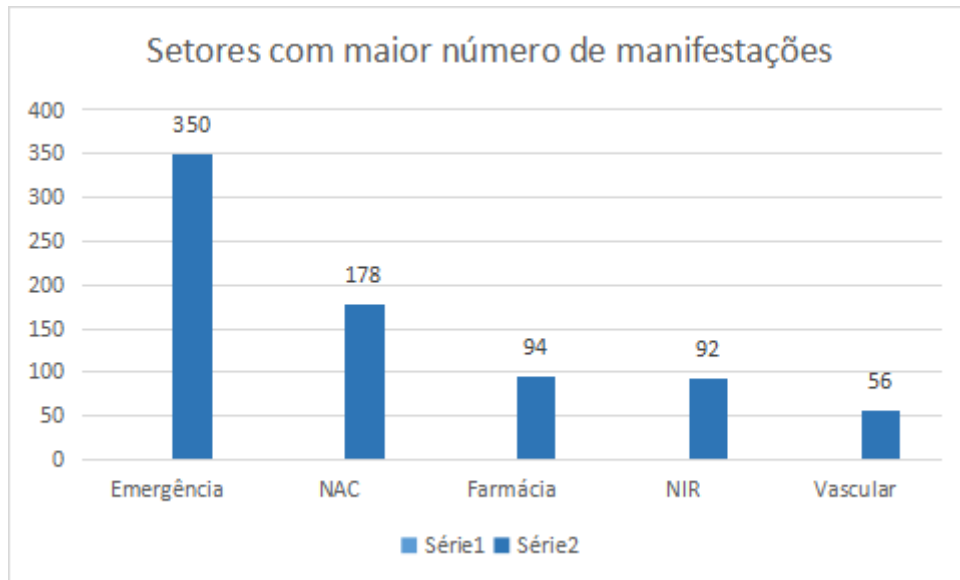
3.6 – Alimentação.

Alimentação	Quantidade	Porcentagem
Quantidade insuficiente	0	0%
Qualidade dos alimentos	0	0%
Horário da Alimentação	0	0%
Outros	1	100%
Total	1	100%

Nos últimos semestres esse quantitativo vem reduzindo cada vez mais, e apenas um usuário fez queixa a respeito da liberação da dieta.

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, Estabilização, Acolhimento e Classificação de risco, Corredor, Medicação,



Centro Cirúrgico da Emergência e SR da Emergência). Ressaltamos que essas nomenclaturas estão sendo modificadas, a partir da organização e Administração da Funsaude.

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 tentam se comunicar com o setor para obter informações referentes ao agendamento e atendimento, principalmente nos números 3101-3209/ 3265-5296/3265-3685/ 3101-3272, mas o telefone não atende ou fica ocupado. Os usuários relatam ligar o dia todo e não conseguem atendimento, principalmente quando tentam contato com a Central de exames, que só realiza o pré agendamento por telefone.

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.

Farmácia – O maior quantitativo de manifestações diz respeito à dificuldade de informações através de contato telefônico pelo número 3101-3218, e outros pacientes reclamam da falta de medicamentos principalmente na farmácia dos programas do Ministério da Saúde.

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 têm 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.

Cirurgia Vascular – A maior parte das manifestações que dizem respeito a Cirurgia Vascular, trata da demora na realização das cirurgias, principalmente em pacientes internos, tendo em vista a grande demanda de pacientes da emergência desta unidade. Muitos usuários reclamam que os pacientes passam vários dias em jejum, e os procedimentos são cancelados diariamente.



5.0 – Conclusão

Diante do exposto, é possível concluir que desde março de 2020 tivemos diversas mudanças por conta do cenário mundial da pandemia do Covid 19, que acarretou em alguns prejuízos significativos para o setor da saúde como um todo e no caso do HGF, principalmente setores como a Emergência e o Núcleo Interno de Regulação tiveram um maior número de registros.

O ano de 2022 teve diversos desafios, e foi necessário reorganizar os atendimentos, para melhor atender ao nosso cidadão.

Apesar de termos recebido uma quantidade muito grande de manifestações na Ouvidoria, a maior parte delas foi resolvida.

Nos colocamos à disposição para colaborar sempre que necessário.