



UnB | HUB



Ministério da
Educação

OUVIDORIA
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

RELATÓRIO MENSAL

JUNHO 2016

Hervaldo Sampaio Carvalho

Superintendente

Elizabeth Queiroz

Gerente de Atenção à Saúde

Tânia Torres Rosa

Gerente de Ensino e Pesquisa

Paulo Mendes de Oliveira Castro

Gerente Administrativo

OUVIDORIA

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães

Ouvidor

Ana Caroline Costa Lopes

Assistente Administrativa



MISSÃO

Cuidar de pessoas e desenvolver ensino e pesquisa em harmonia com o Sistema Único de Saúde.

VISÃO

Ser um hospital de excelência, acreditado para cuidados de média e alta complexidade, ensino e pesquisa em um contexto humanizado e interdisciplinar.

VISÃO 2016

Ética

Transparência

Compromisso Social

Solidariedade

Responsabilidade Ambiental

Compromisso com a excelência



APRESENTAÇÃO

Um dos canais de relacionamento do HUB-UnB com o cidadão é a Ouvidoria. Criada em 2006, a Ouvidoria vem passando por melhorias contínuas desde junho de 2013, e hoje conta uma estrutura de mais de 50 metros quadrados, equipe capacitada e um Sistema Eletrônico de Atendimento, o SIG-Ebserh. A Unidade é membro da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF), na qual estão inseridos todos os HUF's sob gestão administrativa da Ebserh. A Ouvidoria do HUB-UnB é um órgão de comunicação com dirigentes, corpo docente e discente, pesquisadores, professores e alunos, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e, claro, os cidadãos. Com Regimento aprovado em 2013 pela Equipe de Governança, hoje a Ouvidoria do HUB-UnB tem as seguintes atribuições:

1. Receber as manifestações apresentadas pelos interessados, pacientes ou colaboradores, tratando com absoluta confidencialidade as informações, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo as anônimas, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis;
2. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes;
3. Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;
4. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações;
5. Encaminhar à área de gestão de pessoas do HUB-UnB os empregados e servidores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo.

Desde outubro de 2013, a Ouvidoria do HUB-UnB realiza periodicamente a Pesquisa de Satisfação dos Usuários, uma iniciativa da Ouvidoria Geral da Ebserh da qual participam todos os HUF's da RNOHUF.

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h

Canais de Atendimento

Sistema Eletrônico de Atendimento (SIG-Ebserh)

<http://hub.ebserh.gov.br>

Email:

ouvidoria.hub@ebserh.gov.br

Telefone:

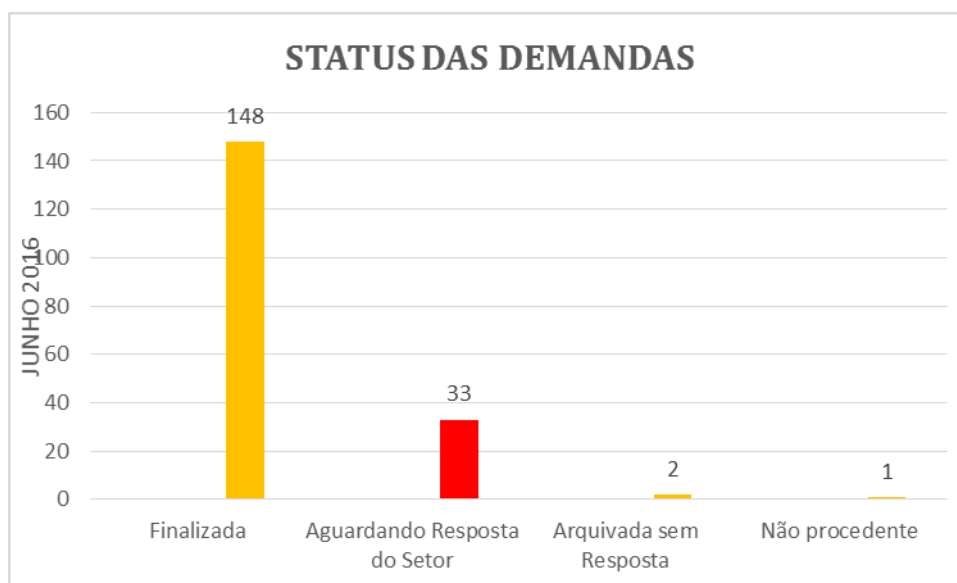
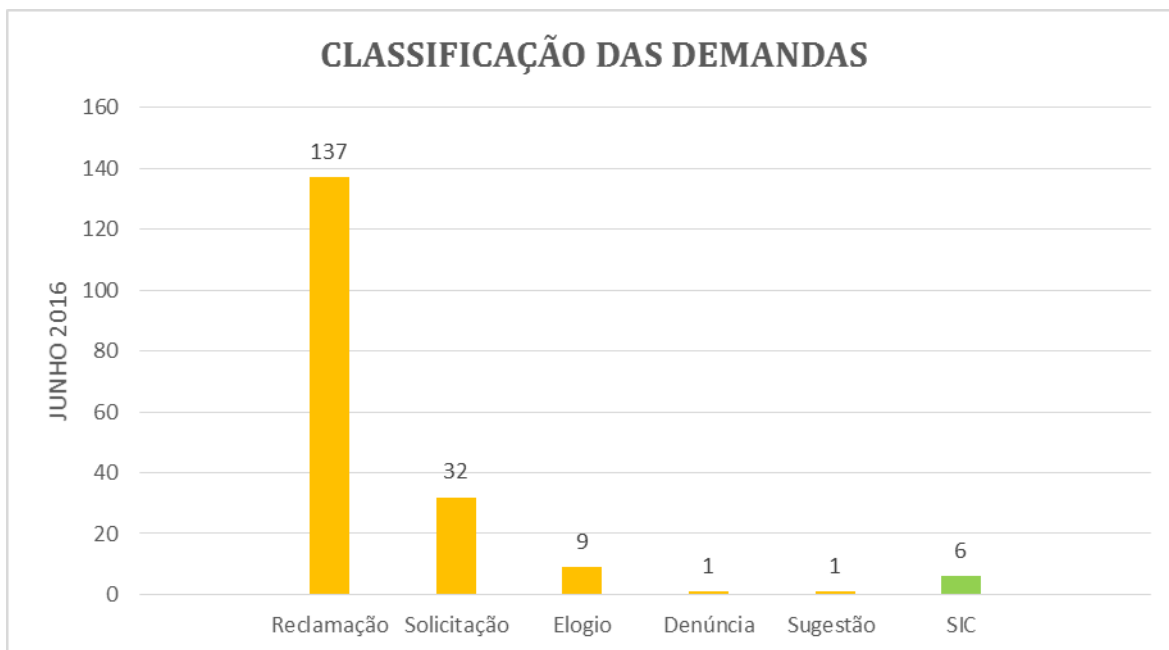
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

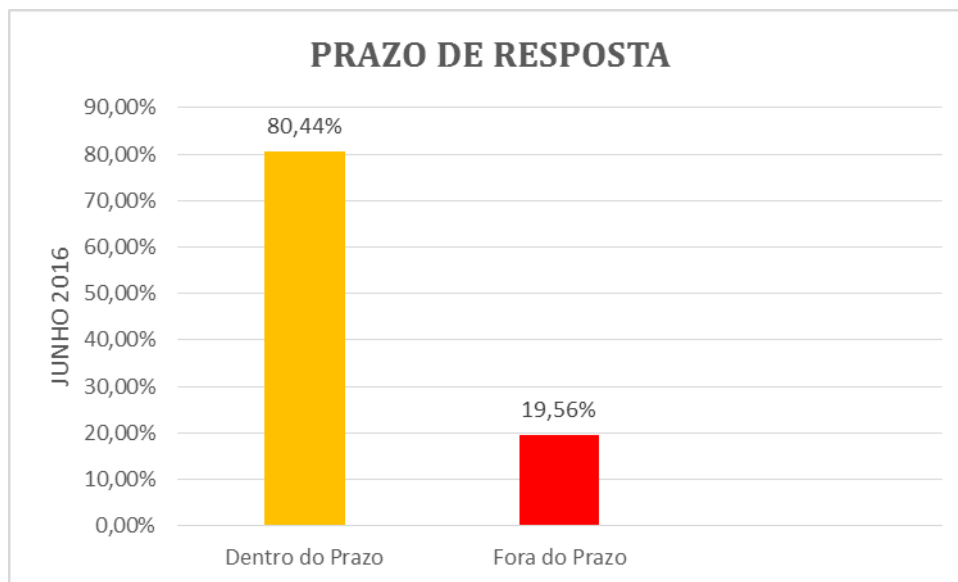
INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em junho de 2016. No total, foram registradas **184** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

GRÁFICOS



Observação 1: Há duas demandas arquivadas sem resposta e uma não procedente. Um elogio foi arquivado por não ter informações suficientes e uma reclamação foi arquivada pois a Ouvidoria orientou paciente a procurar primeiro o respectivo ambulatório e caso o problema não se resolvesse entrasse em contato com a Ouvidoria. Além de uma solicitação não procedente, por não ser tema de competência do HUB-UnB.



Observação 2: Prazo de resposta ao cidadão é de 20 dias, conforme Lei 12.527/2011, Art. 11, § 1º.

TABELAS

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAS	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora na entrega do resultado	35
				Agendamento de exame	1
			Setor de Apoio Terapêutico	Falta de medicamento - Trastuzumabe	2
				Falta de insumos	1
				Materiais para realizar procedimento	1

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016
(continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N	
Reclamação	GAS	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Setor de Apoio Terapêutico	Falta de insumos - reagente	1	
				Falta de medicamento - Gefitinibe	1	
		Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Bloco Cirúrgico	Informações sobre realização de cirurgia	1	
				Agendamento de cirurgia	1	
		Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Farmácia de Dispensação	Solicitação de Informação	1	
				Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Demora na entrega do resultado	1
					Unidade de Nutrição Clínica	Autorização para refeição



Reclamação	GAS	Gestão do Cuidado	Unidade de Oncologia	Greve	18
				Atendimento médico	1
			Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de cirurgia	4
				Comportamento inadequado de profissional	1
				Agendamento de Consulta	1
			Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de cirurgia	3

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAS	Gestão do Cuidado	Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de retorno	1
			Setor de Urgência e Emergência	Atendimento de urgência e emergência - Pediatria	3
			Unidade de Clínica Geral	Dificuldade no relacionamento profissional	1
			Unidade do Sistema Digestório	Comportamento inadequado de profissional	1
			Unidade de Saúde Bucal	Agendamento de consulta	1
		Gestão do Cuidado	Informações sobre realização de cirurgia	3	
		Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de consulta	14	
			Desorganização	8	
			Agendamento de exame	4	
			Agendamento de retorno	2	
			Demora na entrega do resultado	2	
			Atendimento de recepção - Central de Marcação	2	

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016
(continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N	
Reclamação	GAS	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde		Informações sobre realização de cirurgia	1	
				Fechamento do ambulatório de Psiquiatria	1	
				Agendamento de cirurgia	1	
		Setor de Regulação e Avaliação em Saúde (CDMA)	Localização de Prontuário	1		
	GAD	Administrativa Financeira		Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de maqueiros	2
					Atendimento de recepção - Recepcionista	2
					Visita religiosa	1
		Logística e Infraestrutura Hospitalar		Setor de Engenharia Clínica	Equipamento com defeito - Litotripsia	2
					Equipamento com defeito - Eletroencefalograma	1
					Equipamento com defeito - Acelerador Linear	1
					Equipamento com defeito - Radioterapia	1
					Setor de Infraestrutura Física	Instalações Físicas

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016
(continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAD	Logística e Infraestrutura Hospitalar	Setor de Infraestrutura Física	Manutenção de equipamentos	1
	GEP			Emissão de documento	1
	Superintendência	Ouvidoria		Desacato	2
	Superintendência	Setor de Gestão da Informação e Informática		Falta de insumos - papel	1
Total					137

Tabela 2. Solicitações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Solicitação	GAS	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde		Agendamento de Consulta	7
				Informações sobre realização de cirurgia	3
				Informação	1
				Agendamento de Consulta - Pré-natal	1
				Agendamento de exame	1
		Gestão do Cuidado	Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de Cirurgia	1
				Informações sobre realização de cirurgia	1

Tabela 2. Solicitações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Solicitação	GAS	Gestão do Cuidado	Unidade de Oncologia	Tratamento médico - Radioterapia	1
			Unidade de Cabeça e Pescoço	Informações sobre realização de cirurgia	1
		Gestão do Cuidado		Informações sobre realização de cirurgia	1
		Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Setor de Apoio Terapêutico	Falta de material médico	1
			Unidade de Diagnóstico por Imagem	Resultado de exame	1
		GAD	Gestão de Pessoas		Informação - Quantidade de servidores
	Pedido de acesso à informação				2
	Concurso Público				1
	Concurso Público - Convocação				1
	Escala de Trabalho				1
	Administrativa Financeira	Unidade de Apoio Operacional	Solicitação de documento - declaração de acompanhante	1	
	Superintendência	Ouvidoria		Pedido de acesso à informação	1

Tabela 2. Solicitações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Solicitação	GEP	Informações sobre residência			1
	Superintendência	Setor de Gestão da Informação e Informática	Solicitação Informação		1
		Ouvidoria	Solicitação de Informação		2
Total					32

Tabela 3. Elogios por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Elogio	GAS	Médica/ Enfermagem		Elogio	1
		Enfermagem/ Gestão do Cuidado	Enfermagem/ Unidade Psicossocial/ Unidade de Saúde da Mulher/ Unidade de Oncologia	Elogio	1
			Gestão do Cuidado	Unidade de Oncologia	Elogio
				Unidade Materno Infantil	Elogio
	GAS/GAD	Gestão do Cuidado/ Administrativa Financeira/ Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Oncologia/ Unidade de Clínica Geral/ Unidade de Apoio Operacional/ Unidade de Reabilitação	Elogio	1

Tabela 3. Elogios por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Elogio	GAS/GAD	Médica/ Enfermagem/ Administrativa Financeira/ Logística e Infraestrutura Hospitalar/ Gestão do Cuidado	Médica/ Enfermagem/ Unidade de Apoio Operacional/ Setor de Hotelaria Hospitalar/ Unidade de Oncologia	Elogio	1
	GAS/GAD	Enfermagem/Gestão do Cuidado/Logística e Infraestrutura Hospitalar	Enfermagem/ Unidade Materno Infantil/ Setor de Hotelaria Hospitalar	Elogio	1
	GAD	Administrativo Financeiro	Unidade de Apoio Operacional	Elogio	1
	GEP	Ensino e Pesquisa		Elogio	1
Total					9

Tabela 4. Denúncias por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Denúncia	GAS	Gestão do Cuidado	Unidade Materno-Infantil	Comportamento inadequado de profissional	1
Total					1

Tabela 5. Sugestão por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/06/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Sugestão	GAS	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde		Desorganização	2
Total					2