

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIAS DO GHC
MAIO A AGOSTO DE 2020**

PORTO ALEGRE, SETEMBRO DE 2020.



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro,17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Elaboração: Ouvidoria do GHC.

Data de elaboração: 10/09/20.

Classificação do documento: Público.

Equipe da Ouvidoria GHC

Carla Josiana Braun – Coordenação

Jonas Luís Ribeiro – Supervisão

Adriana Teixeira Dutra – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HF

Ana Paula dos Santos – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HCR

Belquis Aparecida Daniel Lopes – Auxiliar Administrativa (licença tratamento saúde)

Elisabete Pereira Lopes – Auxiliar Administrativa, (licença tratamento saúde)

Ilda Maria Germano Martins – Técnica de Enfermagem, Ouvidoria HNSC

Isabel Ribeiro da Rosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Karina Barboza Rodrigues – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Marisa Inês Pulz – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Samuel de Souza Oliveira – Estagiário, Ouvidoria HNSC



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição (GHC) elabora, quadrimestralmente, relatórios com o objetivo de apresentar o número de manifestações recebidas e os seus principais motivos. No presente relatório, apresentam-se os resultados obtidos nos meses de maio a agosto de 2020.

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

De maio a agosto de 2020, a Ouvidoria do GHC registrou 1.518 manifestações. Desse total, 268 foram fechadas em primeiro nível, ou seja, respondidas pela própria Ouvidoria com base nas informações contidas na Carta de Serviços disponível no site do GHC. Para as gerências do GHC responsáveis pelos serviços ou profissionais objetos das manifestações foram encaminhadas 1.250 manifestações. E das Ouvidorias da Secretaria Estadual de Saúde e da Secretaria Municipal de Saúde foram recebidas 113 manifestações.

Em termos comparativos, no mesmo período de 2019, foram registradas 2.298 manifestações. Essa considerável diminuição do número de manifestações deve-se à pandemia de Covid-19 vivenciada neste período no ano de 2020.

Em março de 2020, teve-se conhecimento do primeiro caso positivo de coronavírus no Estado do Rio Grande do Sul. A partir deste acontecimento, tornou-se necessária a adoção de medidas de proteção para enfrentamento do novo coronavírus. Uma das medidas que impactou diretamente na quantidade e nos motivos das manifestações foi o cancelamento de consultas e cirurgias eletivas com o objetivo de diminuir a circulação de pessoas no hospital. Com essa medida, o número de manifestações presenciais diminuiu, porém aumentou a quantidade de solicitações de marcação de consultas, exames e cirurgias por meio da Ouvidoria.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

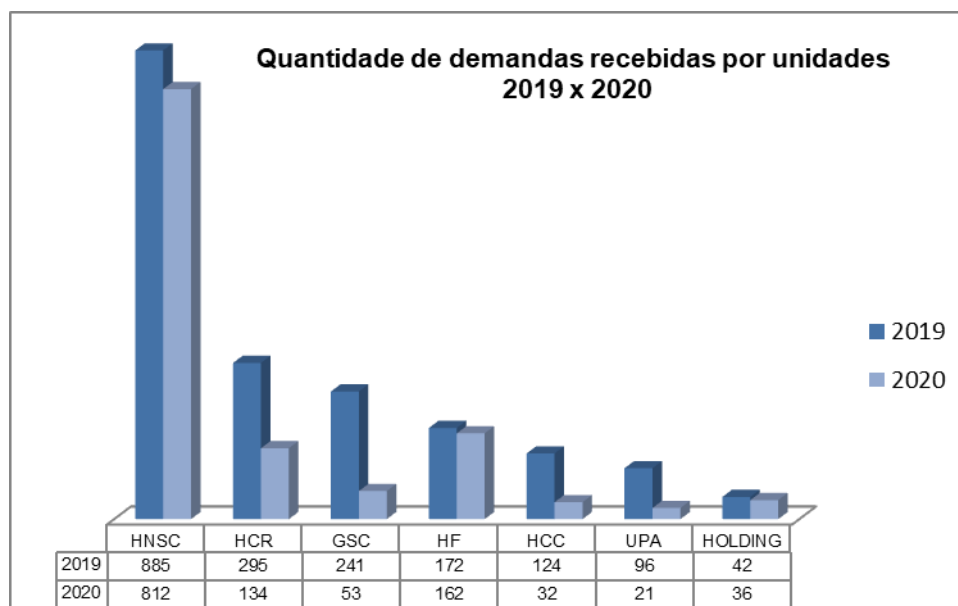
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Outra providência adotada a fim de evitar a grande circulação de pessoas no Hospital Conceição foi a restrição de visitas e acompanhantes. Essas restrições impactaram diretamente no aumento de reclamações referentes às rotinas, pois além de não concordarem com o fato de não poderem visitar os pacientes, os familiares tiveram dificuldades em conseguir notícias destes.

Abaixo, segue gráfico comparativo da quantidade de manifestações recebidas por unidades hospitalares do GHC, UPA, Gerência de Saúde Comunitária e gerências da Holding em 2019 e 2020.



Com a análise do quadro, percebe-se a diminuição da quantidade de manifestações recebidas em todas as unidades durante o período avaliado no ano de 2020.

As manifestações recebidas são tipificadas como: denúncia, reclamação, informação, solicitação, elogio ou sugestão. Conforme o Decreto 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/17, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, considera-se:

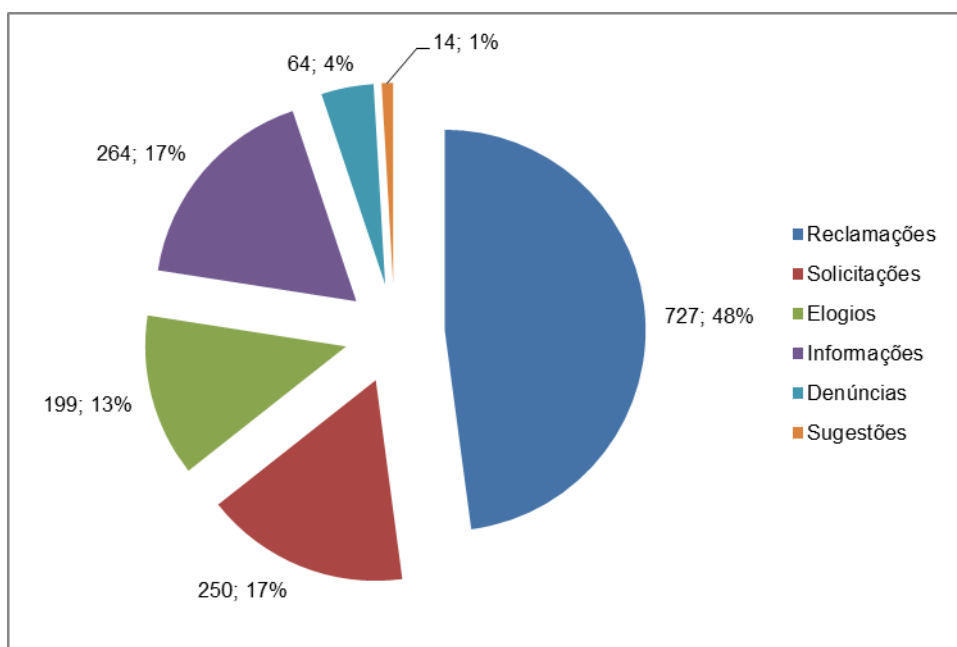
- **Denúncia:** irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento.



- **Reclamação:** insatisfação em relação às ações e aos serviços.
- **Informação:** questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde.
- **Solicitação:** requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
- **Elogio:** satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS.
- **Sugestão:** proposição de ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

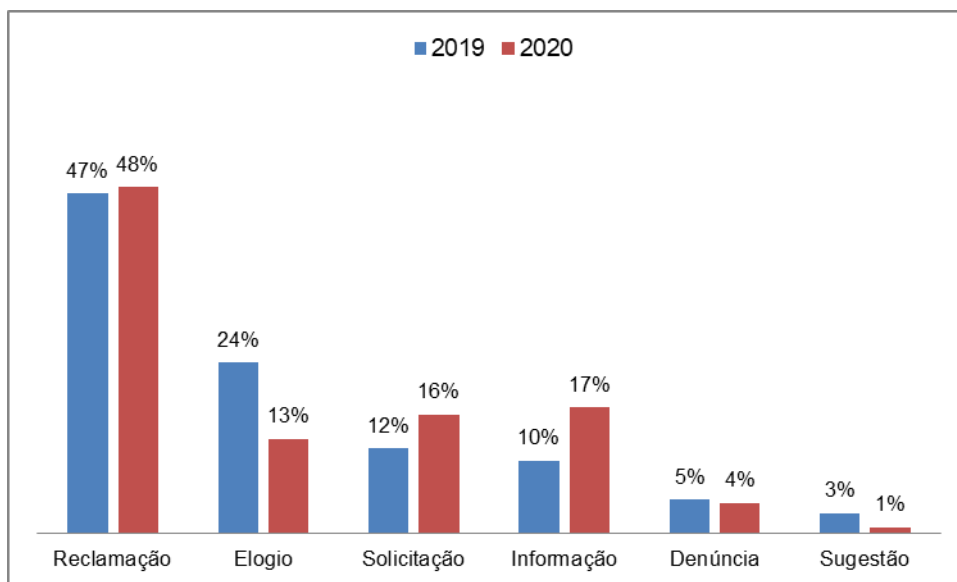
A classificação da manifestação é feita, baseada no Manual de Tipificação do sistema informatizado OuvidorSUS, pelos empregados da Ouvidoria do GHC, que atendem os usuários e/ou seus acompanhantes pessoalmente, por telefone (0800), pelas cartas de manifestações, por e-mail da Ouvidoria ou pelo formulário Web.

As manifestações recebidas no período analisado foram classificadas da seguinte forma:



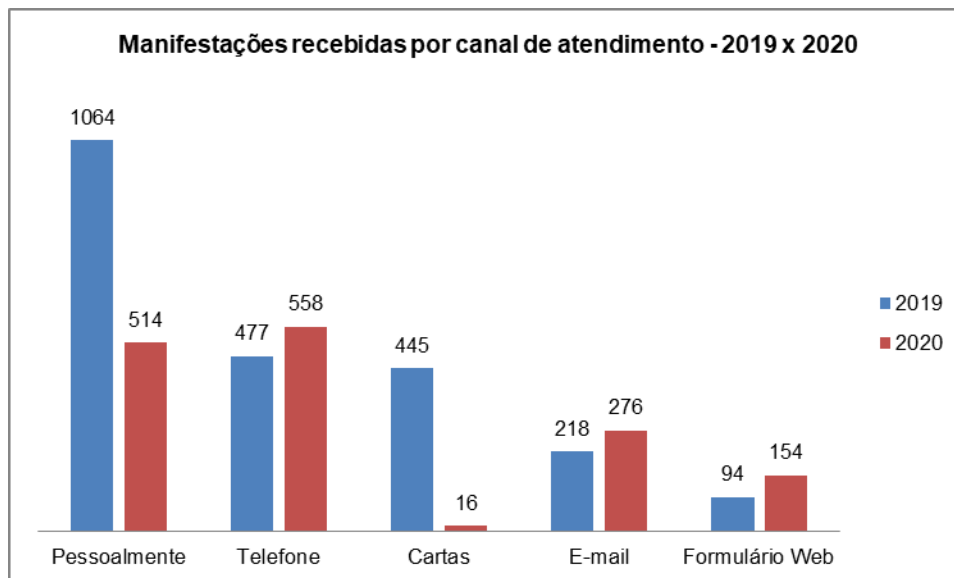


Abaixo, segue quadro no qual se compara o total de manifestações recebidas entre os meses de maio e agosto de 2019 e 2020.



A partir da análise do quadro, percebe-se a manutenção dos percentuais de reclamações e denúncias e a diminuição de elogios e sugestões. Já em relação às solicitações e às informações, nota-se um aumento considerável. Esse fato se deve, principalmente, às trocas de rotinas e aos cancelamentos de consultas, exames e cirurgias devido à pandemia vivenciada nesse período.

Abaixo, expõe-se gráfico demonstrativo da quantidade de manifestações recebidas por cada canal de atendimento nos meses de maio a agosto de 2019 e 2020.



Observa-se o aumento dos atendimentos por telefone e por formulário web (site do GHC) e a diminuição dos atendimentos presenciais. Esse fato também se deve às alterações de rotinas devido à pandemia.

A seguir, serão apresentadas as manifestações recebidas pelas unidades hospitalares do GHC, pela UPA, pela Gerência de Saúde Comunitária e pelas Gerências da Holding. Além das quantidades, são demonstrados os principais assuntos objetos de denúncias e reclamações.



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro,17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

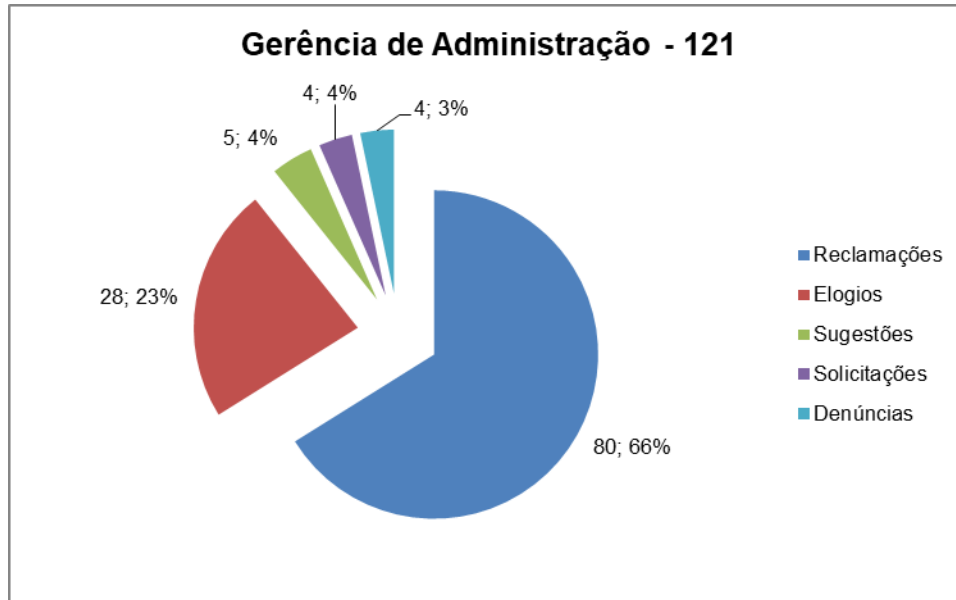
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR HOSPITAL, UNIDADE DE SAÚDE DA GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA, UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar E GERÊNCIAS DA HOLDING

3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

O Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC) por ser referência no atendimento de pacientes com suspeita ou confirmação de covid e também por receber diariamente a maior circulação de pessoas, foi o serviço do GHC que mais teve modificações em suas rotinas. A restrição de visitas e acompanhantes impactou diretamente em reclamações sobre as rotinas e os protocolos de atendimentos. No período avaliado neste Relatório, o HNSC recebeu 812 manifestações. Estas estão divididas entre as Gerências de Administração, Interunidades de Emergências e Unidades de Internação. A seguir, serão apresentados os resultados por gerência.

3.1.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

Foram registradas 121 manifestações referentes a serviços ou funcionários vinculados à Gerência de Administração do HNSC. As manifestações foram tipificadas da seguinte forma:



Abaixo, seguem quadros com os setores que receberam denúncias e os seus respectivos motivos.

DENÚNCIAS

GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	2
Insatisfação - higienizador	2
HIGIENIZAÇÃO - POSTO 2.11 - CARDIO/CIR. CIRÚRGICA	1
Condições inadequadas	1
PÁTIO	1
Desaparecimento de pertences	1



RECLAMAÇÕES

A Gerência de Administração do HNSC recebeu 80 reclamações. Abaixo seguem os setores que receberam mais de uma reclamação e os motivos dessas.

ENTRADA/ACESSO DE VISITAS	52
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	33
Insatisfação - recepcionista/atendente	17
Acompanhante para maior de 60 anos de idade	1
Insatisfação - segurança	1

SEGURANÇA FÍSICA	10
Insatisfação - segurança	8
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2

ENTRADA DE FUNCIONÁRIOS	4
Espaço físico	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

HIGIENIZAÇÃO - POSTO 2.C - GINECOLOGIA/CIR. GERAL	2
Condições inadequadas	2

REFEITÓRIO	2
Alimentação - trabalhador	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

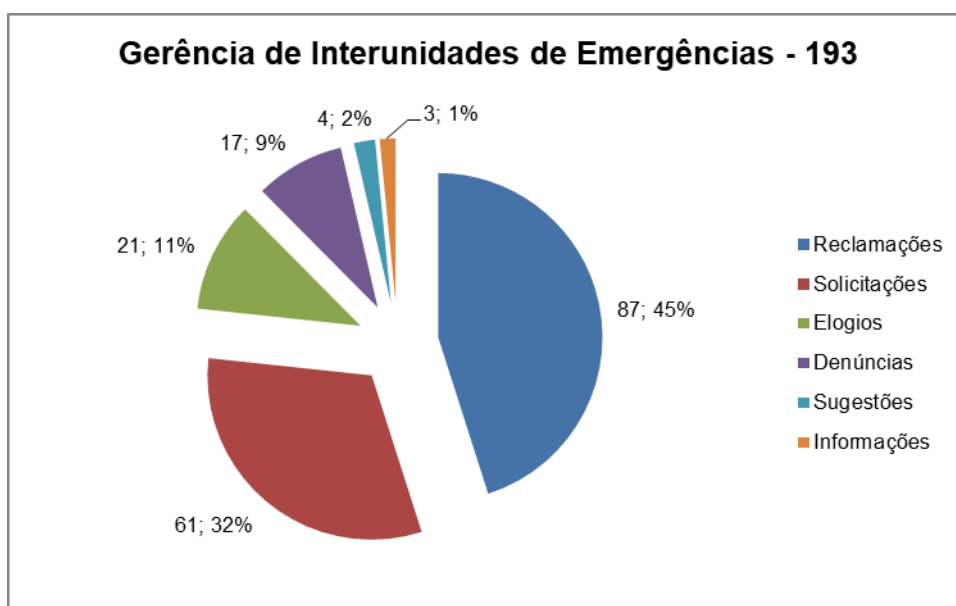
NUTRIÇÃO	2
Insatisfação - nutricionista	2

Conforme informado acima, a tipificação “Rotinas/protocolos de unidade de saúde” foi a mais incidente equivalendo a 49% das reclamações desta Gerência.



3.1.2 GERÊNCIA DE INTERUNIDADES DE EMERGÊNCIAS

A Gerência de Interunidades de Emergências (GIE) do HNSC também foi bastante impactada em seus setores e serviços. O cancelamento de consultas gerou uma grande demanda de solicitações de usuários para que suas consultas fossem mantidas. Além disso, a restrição no atendimento da Emergência, para que pudesse atender os pacientes graves com covid, resultou em reclamações de usuários que buscavam atendimento e não receberam. A GIE, de maio a agosto de 2020, recebeu 193 manifestações que foram tipificadas conforme quadro abaixo.





DENÚNCIAS

Foram registradas 17 denúncias. Os setores e os motivos são apresentados nos quadros abaixo.

EMERGÊNCIA	17
Desaparecimento de pertences	14
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	3

RECLAMAÇÕES

Em relação a reclamações, foram registradas 87 manifestações. Abaixo, apresentam-se quadros com os setores que receberam mais de uma manifestação e os motivos.

AMBULATÓRIO	43
Insatisfação - médico	13
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	9
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	9
Insatisfação - recepcionista/atendente	4
Insatisfação - outros	3
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Espaço físico	1
Falta de profissional - médico	1
Insatisfação - enfermeiro	1



EMERGÊNCIA	32
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	12
Insatisfação - médico	6
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	5
Insatisfação - equipe de saúde	5
Insatisfação - técnico de enfermagem	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - equipe administrativa	1

CENTRAL DE TRIAGEM COVID -19	8
Insatisfação - enfermeiro	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - médico	1

NIR	3
Insatisfação - equipe administrativa	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Transferência de paciente	1

3.1.3 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Unidades de Internação (GUI) do HNSC recebeu 498 manifestações durante o período avaliado neste Relatório.

Abaixo, segue quadro demonstrativo da quantidade de manifestações por tipificação:



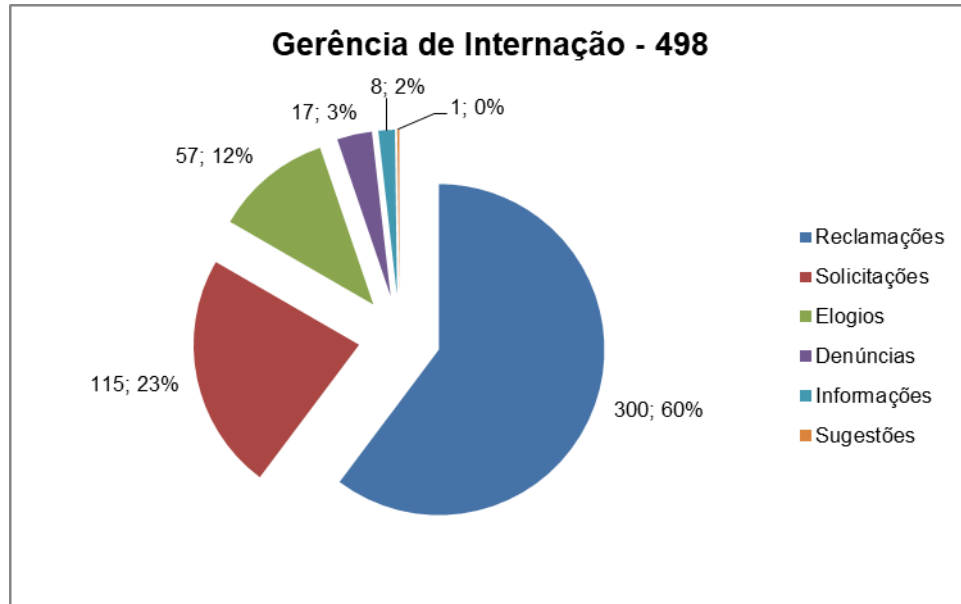
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



DENÚNCIAS

Foram registradas 17 denúncias referentes a serviços ou profissionais vinculados à Gerência de Unidades de Internação do HNSC. Desse total, 76%, ou seja, 13 denúncias são referentes a desaparecimento de pertences. Seguem abaixo os setores e os motivos.

POSTO 3.D - ISOLAMENTO	3
Desaparecimento de pertences	3

POSTO 3.B1 - CIRURGIA VASCULAR/ISOLAMENTO	2
Desaparecimento de pertences	2

POSTO 4.E - INFECTOLOGIA	2
Desaparecimento de pertences	2

CENTRO OBSTÉTRICO	1
Acompanhante para gestante	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

LABORATÓRIO	1
Problemas na infraestrutura	1
POSTO 1.B - CIRURGIA GERAL/PROCTOLOGIA	1
Desaparecimento de pertences	1
POSTO 2.B1 - OBSTETRÍCIA ALTO RISCO	1
Desaparecimento de pertences	1
POSTO 2.11 - CARDIOLOGIA/CIRURGIA CIRÚRGICA	1
Desaparecimento de pertences	1
POSTO 3.12 - ONCO/ONCO CIR/ISOLAMENTO	1
Desaparecimento de pertences	1
POSTO 4.C - PNEUMO/CIR.TORÁCICA	1
Insatisfação - fisioterapeuta	1
POSTO 3.C2 - MEDICINA INTERNA	1
Desaparecimento de pertences	1
POSTO 4.B2 - ENDOCRINOLOGIA/MEDICINA INTERNA	1
Desaparecimento de pertences	1
SALA DE RECUPERAÇÃO	1
Problemas na infraestrutura	1



RECLAMAÇÕES

A GUI teve que se adaptar diariamente para que pudesse atender ao grande número de pacientes com suspeita ou confirmação de covid e aos pacientes com outras enfermidades. A restrição de visitas e acompanhantes dificultou o acesso dos familiares aos médicos e conseqüentemente a notícias dos pacientes gerando grande preocupação e insatisfação dos usuários. As manifestações solicitando ou reclamando de falta de informações dos pacientes foram tipificadas como “Rotinas/protocolos de unidade de saúde”.

Com o passar do tempo, as unidades se organizaram para entrar em contato com o responsável pelo paciente. Algumas unidades disponibilizaram ramais e informaram horários para que os familiares entrassem em contato. Porém, nem todas as unidades conseguiram se organizar assim. Então, o número de reclamações sobre as novas rotinas equivaleu a 50% das manifestações sobre os serviços ou setores dessa Gerência.

Seguem quadros com os setores que receberam duas ou mais manifestações e os motivos destas. Ao total, foram registradas 300 reclamações.

POSTO 1.B - CIRURGIA GERAL/PROCTOLOGIA	25
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	15
Insatisfação - médico	5
Insatisfação - equipe de saúde	2
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - técnico de enfermagem	1

POSTO 3.E - INTERNAÇÃO	19
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	11
Insatisfação - enfermeiro	3
Insatisfação - equipe de saúde	2
Falta de profissional - técnico de enfermagem	1
Insatisfação - técnico de enfermagem	1
Insatisfação - médico	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

POSTO 4.D - GASTROLOGIA	16
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	9
Insatisfação - médico	6
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 2.C - GINECOLOGIA/CIRURGIA GERAL	15
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	11
Insatisfação - equipe de saúde	2
Insatisfação - médico	2

POSTO 3.B1 - CIRURGIA VASCULAR/ISOLAMENTO	15
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	13
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - médico	1

POSTO 1.C - CIRURGIA GERAL	12
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	9
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - médico	1

POSTO 4.B2 - ENDOCRINOLOGIA/MEDICINA INTERNA	12
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	7
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - técnico de enfermagem	1
Transferência de paciente	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

BLOCO CIRÚRGICO	11
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	6
Cirurgia	1
Interrupção dos serviços	1
Leito	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Problemas na infraestrutura	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

POSTO 4.E - INFECTOLOGIA	11
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	7
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - assistente social	1

UTI	11
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	8
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 3.C1 – MED. INTERNA/ NUCLEAR/ISOLAMENTO	10
Insatisfação - médico	4
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	4
Insatisfação - equipe de saúde	2

POSTO 3.C2 - MEDICINA INTERNA	10
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	6
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - enfermeiro	1

POSTO 4.C - PNEUMOLOGIA/CIR. TORÁCICA/EGRESSOS	10
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	6
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - técnico de enfermagem	1
Insatisfação - médico	1

POSTO 2.A - ISOLAMENTO	9
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	8
Insatisfação - médico	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

POSTO 2.I2 - NEUROLOGIA/CARDIOLOGIA/ISOLAMENTO	9
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	7
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

CENTRO OBSTÉTRICO	8
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	4
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 2.B2 - OBSTETRÍCIA ALOJAMENTO CONJUNTO	7
Insatisfação - equipe de saúde	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - técnico de enfermagem	1

POSTO 3.A - ISOLAMENTO	7
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	4
Insatisfação - médico	2
Resultado de exame	1

AMBULATÓRIO	6
Insatisfação - médico	4
Trabalhador em saúde - não comparecimento	1
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	1

LABORATÓRIO	6
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro,17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

POSTO 2.11 - CARDIOLOGIA/CIRURGIA CIRÚRGICA	6
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	4
Insatisfação - médico	2

POSTO 4.B1 - INTERNAÇÃO	6
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	4
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO UCE - CUIDADOS ESPECIAIS CORONARIANOS	6
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	5
Insatisfação - médico	1

POSTO 3.12 - ONCOLOGIA/ONCO CIRURGIA/ISOLAMENTO	4
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Insatisfação - médico	1

POSTO 2.B1 - OBSTETRÍCIA ALTO RISCO	4
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - técnico de enfermagem	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

CENTRAL DE EXAMES RECEPÇÃO E ATEND. TELEFÔNICO	4
Insatisfação - equipe administrativa	2
Prontuário	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

POSTO 3.D - ISOLAMENTO	4
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Transferência de paciente	1

RADIOLOGIA	4
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	2
Insatisfação - outros	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1



BANCO DE SANGUE	3
Insatisfação - recepcionista/atendente	3

CONTROLE DE INFECÇÃO	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Insatisfação - técnico de enfermagem	1

POSTO 3.B2 - UROLOGIA	3
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - médico	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

SALA DE RECUPERAÇÃO	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Insatisfação - técnico de enfermagem	1

EMERGÊNCIA - OBSTÉTRICA	2
Insatisfação - médico	1
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	1

POSTO 3.11 - ONCOLOGIA/HEMATOLOGIA	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2

POSTO 4.B1 - LEITO DE RETAGUARDA EMERGÊNCIA (ENFERMAGEM - ADMINISTRATIVOS)	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO U-AVC - UNIDADE DO AVC	2
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - médico	1

TRIAGEM COVID - 19	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2

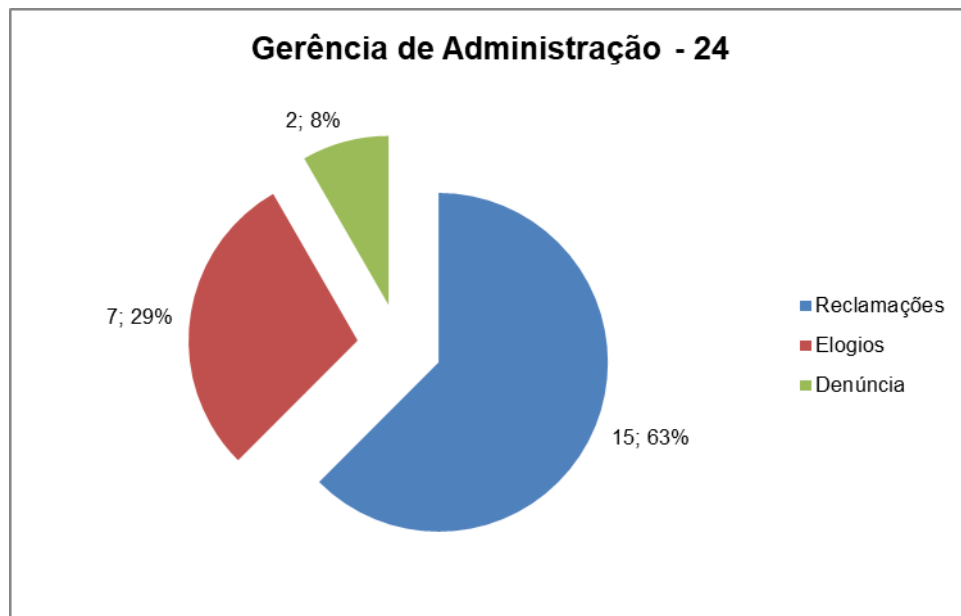


3.2 HOSPITAL CRISTO REDENTOR

De maio a agosto de 2020, o Hospital Cristo Redentor (HCR) recebeu 134 manifestações referentes a serviços ou profissionais vinculados às Gerências de Administração e Internação. A seguir são demonstrados os resultados por gerência.

3.2.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCR recebeu 24 manifestações tipificadas conforme o quadro abaixo.





DENÚNCIAS

Foram registradas 2 denúncias de setores vinculados à Gerência de Administração do HCR. Abaixo, seguem os motivos.

HIGIENIZAÇÃO - POSTO 3ª A - TRAUMATO MASCULINO	1
Condições inadequadas	1

HIGIENIZAÇÃO - POSTO UAVC	1
Condições inadequadas	1

RECLAMAÇÕES

Foram registradas 15 reclamações de setores ou serviços vinculados a esta Gerência. Abaixo, seguem quadros com os setores que tiveram mais de uma reclamação e os motivos destas.

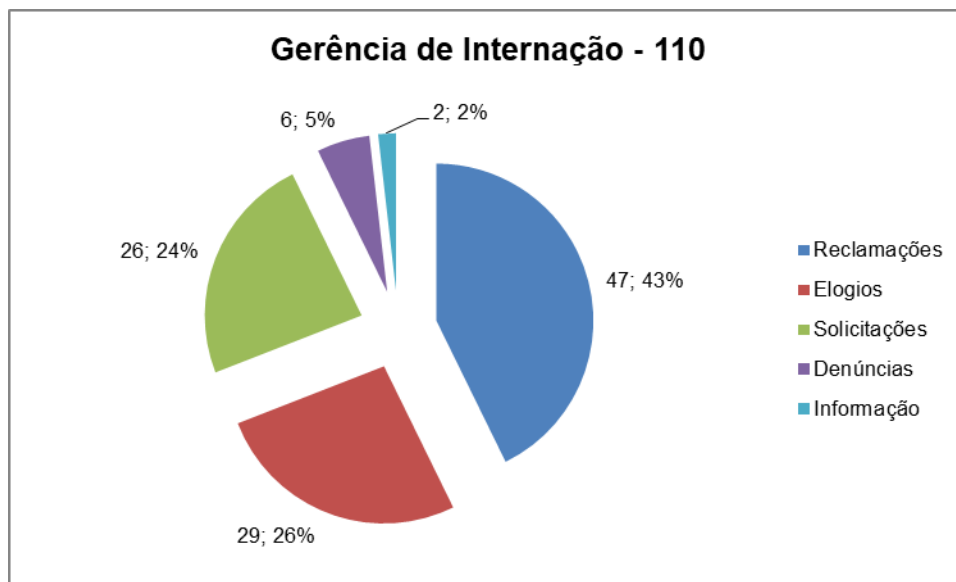
ENTRADA/ACESSO VISITAS	9
Insatisfação - recepcionista/atendente	5
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Insatisfação - segurança	1

NUTRIÇÃO	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2



3.2.2 GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO

Em relação aos setores e aos serviços vinculados à Gerência de Internação do HCR, foram registradas 110 manifestações distribuídas conforme quadro abaixo.



DENÚNCIAS

As 6 denúncias registradas são referentes a acontecimentos nos setores, conforme abaixo.

EMERGÊNCIA	2
Desaparecimento de pertences	2

GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 3ª A - TRAUMATO MASCULINO	1
Desaparecimento de pertences	1



POSTO 4ºB - CIRURGIA GERAL/ BUCOMAXILOFACIAL	1
Desaparecimento de pertences	1

RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	1
Desaparecimento de pertences	1

RECLAMAÇÕES

Foram registradas 47 reclamações referentes a serviços ou profissionais vinculados a setores da Gerência de Internação do HCR. Abaixo, são apresentados os setores que tiveram mais de uma reclamação e os motivos destas.

EMERGÊNCIA	9
Insatisfação - enfermeiro	3
Insatisfação - equipe de saúde	2
Dificuldade de acesso - demora/recusa atendimento	2
Insatisfação - médico	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

POSTO 4ºB - CIRURGIA GERAL/ BUCOMAXILOFACIAL	9
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - equipe de saúde	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Dificuldade de acesso	1
Transferência de paciente	1

UTI	6
Insatisfação - equipe de saúde	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Insatisfação - médico	1
Transferência de paciente	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

AMBULATÓRIO	5
Insatisfação - recepcionista/atendente	3
Insatisfação - médico	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

POSTO 3ªA - TRAUMATO MASCULINO	5
Insatisfação - equipe de saúde	4
Insatisfação - médico	1

POSTO 3ªD - ISOLAMENTO COVID	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2

POSTO UAVC	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

TOMOGRAFIA	2
Diagnóstico por tomografia	1
Documentos - laudo	1

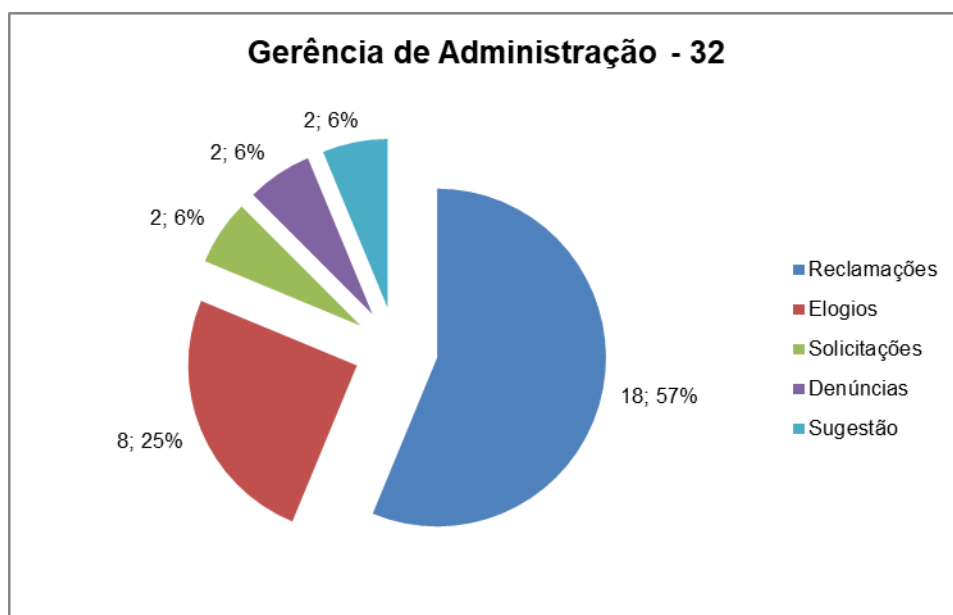


3.3 HOSPITAL FÊMINA

No período analisado neste Relatório, o Hospital Fêmima recebeu 162 manifestações. Os resultados por gerência estão apresentados abaixo.

3.3.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HF recebeu 32 manifestações que foram tipificadas da seguinte forma:





DENÚNCIAS

Registraram-se 2 denúncias referentes a serviços vinculados a essa Gerência, conforme verifica-se abaixo.

REFEITÓRIO	1
Trabalhador em saúde - conduta vedada	1

UTI NEO	1
Desaparecimento de pertences	1

RECLAMAÇÕES

Foram recebidas 18 reclamações. Abaixo, seguem quadros com os setores que tiveram mais de uma manifestação registrada e os motivos destas.

ENTRADA/ACESSO RECEPÇÃO PRINCIPAL	6
Insatisfação - segurança	3
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

SEGURANÇA FÍSICA	3
Insatisfação - segurança	3

POSTO 6AC - OBSTETRÍCIA ALOJAMENTO CONJUNTO	2
Documento - troca nota de alta	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

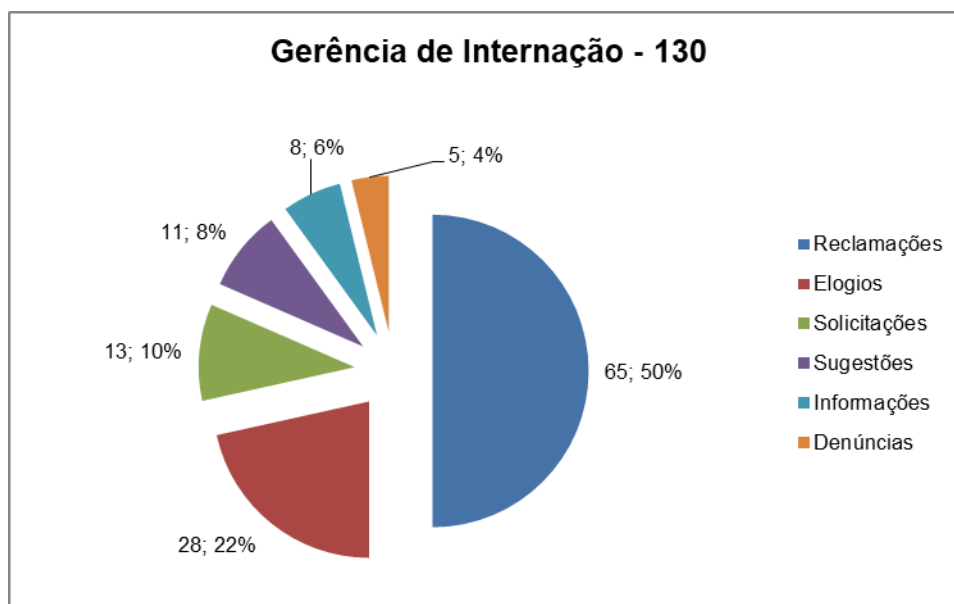
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

3.3.2 GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Internação do HF recebeu 130 manifestações durante o período analisado neste Relatório. A quantidade por tipo é demonstrada no quadro abaixo.



DENÚNCIAS

Foram registradas 5 denúncias referentes a serviços de setores pertencentes à Gerência de Internação do HF, conforme se verifica abaixo.

CENTRO OBSTÉTRICO	4
Acompanhante para gestantes	3
Insatisfação - equipe de saúde	1



EMERGÊNCIA	1
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1

RECLAMAÇÕES

Foram registradas 65 reclamações referentes a serviços prestados por setores da Gerência de Internação do HF. Abaixo, seguem quadros com os setores que receberam mais de uma reclamação e os motivos destas.

EMERGÊNCIA	15
Insatisfação - médico	12
Insatisfação - equipe de saúde	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

CENTRO OBSTÉTRICO	13
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	5
Insatisfação - médico	4
Insatisfação - equipe de saúde	3
Cirurgia obstétrica	1

AMBULATÓRIO	10
Insatisfação - médico	4
Insatisfação - recepcionista/atendente	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 5.AND - GINECO/ONCO GINECOLÓGICA/CIRURGIA	5
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

UTI - NEONATAL	5
Equipamento com defeito	5

POSTO 6.AND - OBSTETRÍCIA ALTO RISCO	4
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação – equipe de saúde	1

TRIAGEM COVID -19	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3

ECOGRAFIA	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Insatisfação - médico	1

GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Insatisfação - médico	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro,17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

3.4 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

No segundo quadrimestre de 2020, o Hospital Criança Conceição recebeu 32 manifestações. Estas são referentes a serviços ou funcionários vinculados às Gerências de Administração e de Internação.

3.4.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCC recebeu 3 manifestações. Estas foram tipificadas conforme o quadro abaixo.





GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro,17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

RECLAMAÇÕES

A Gerência de Administração do HCC recebeu 3 reclamações. Abaixo, seguem quadros dos setores que tiveram registros e os motivos destes.

ELEVADORES	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

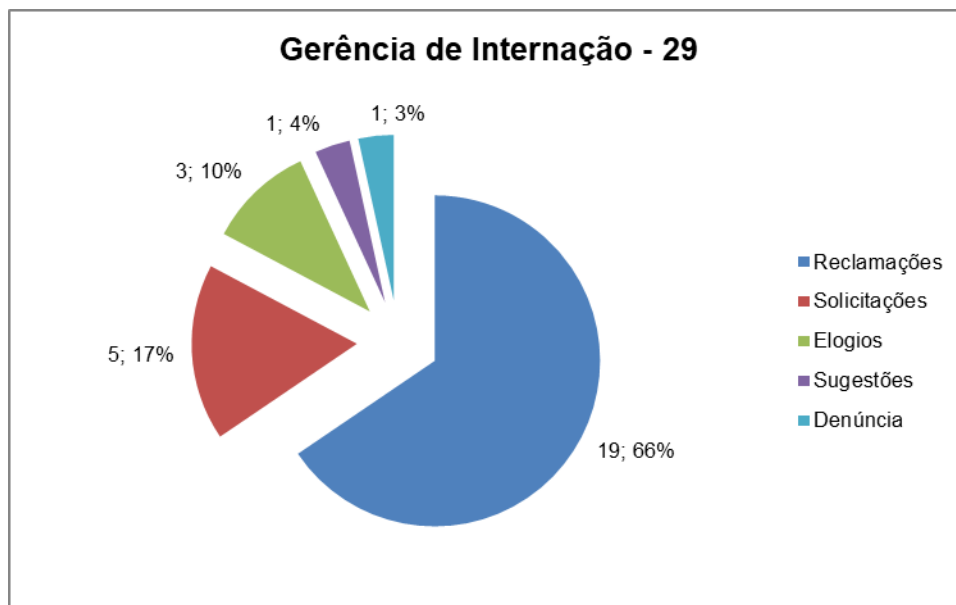
NUTRIÇÃO	1
Alimentação - acompanhante	1

SEGURANÇA FÍSICA	1
Insatisfação - segurança	1



3.4.2 GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Internação do HCC recebeu, no período avaliado, 29 manifestações. As quantidades por tipo encontram-se no quadro abaixo.



DENÚNCIA

Durante o período avaliado foi registrada somente 1 denúncia referente a funcionário pertencente à Gerência de Internação do HCC.

POSTO 4.AND - CLÍNICA PEDIÁTRICA	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1



RECLAMAÇÕES

As reclamações recebidas pela Gerência de Internação do HCC totalizaram 19 registros. Os motivos e os setores que tiveram mais de um registro encontram-se nos quadros abaixo.

AMBULATÓRIO	4
Insatisfação - médico	4

POSTO 4.AND - CLÍNICA PEDIÁTRICA	3
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

POSTO 3.ANX - CLÍNICA PEDIÁTRICA	3
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

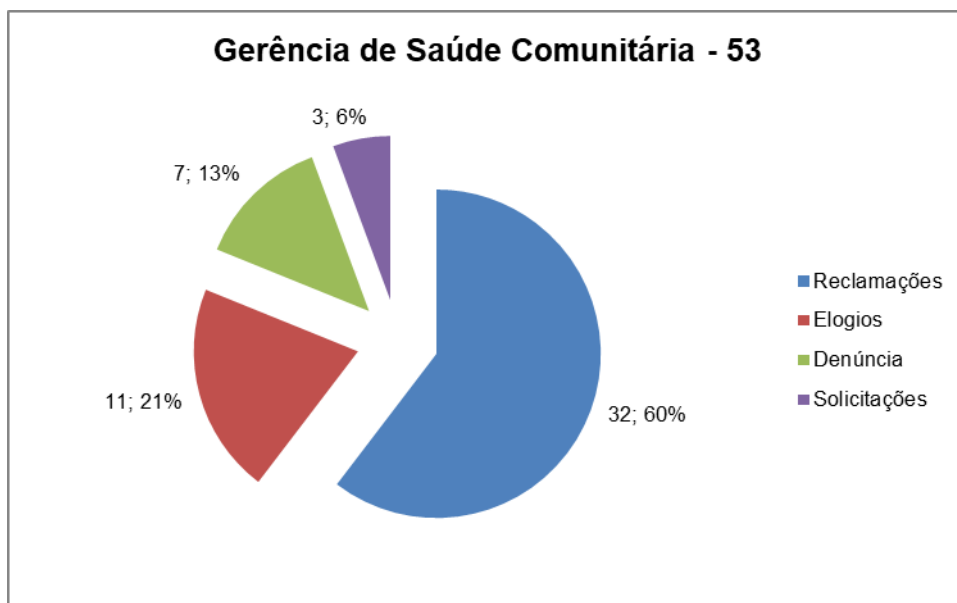
UTI - PEDIATRICA	3
Insatisfação - enfermeiro	2
Espaço físico	1

EMERGÊNCIA	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - médico	1



3.5 GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA

A Gerência de Saúde Comunitária (GSC), composta por 12 Unidades de Saúde, 3 Unidades de Saúde Mental e 1 Consultório de Rua, recebeu 53 manifestações, conforme quadro abaixo.



Em abril de 2020, considerando a necessidade de adoção de medidas de proteção devido ao coronavírus, foram suspensas as manifestações por meio de cartas, principal meio de manifestação dos usuários da Saúde Comunitária. Além disso, os atendimentos foram restritos ocasionando a diminuição do fluxo de pessoas nas Unidades de Saúde reduzindo também o número de manifestações registradas.



DENÚNCIAS

Foram registradas 7 denúncias. Os motivos e as unidades objeto dessas manifestações estão descritas abaixo.

US JARDIM LEOPOLDINA	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	2

US SANTÍSSIMA TRINDADE	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Insatisfação - agente comunitário de saúde	1

US CONCEIÇÃO	1
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1

US JARDIM ITU	1
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1

US NOSSA SENHORA APARECIDA	1
Exercício ilegal da profissão	1

RECLAMAÇÕES

Em relação a reclamações, foram registradas 32 manifestações. Abaixo, expõem-se quadros com as unidades de saúde que tiveram mais de um registro e os motivos.

US POSTO PARQUE DOS MAIAS	5
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - equipe de saúde	1



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

US CONCEIÇÃO	4
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Receita	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

US COSTA E SILVA	4
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Falta de trabalhador - outros	1
Insatisfação - segurança	1
Interrupção dos serviços	1

US COINMA	3
Insatisfação - equipe de saúde	2
Insatisfação - médico	1

US NOSSA SENHORA APARECIDA	3
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - funcionário da USF	1

US SANTÍSSIMA TRINDADE	3
Insatisfação - dentista	3

US JARDIM ITU	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

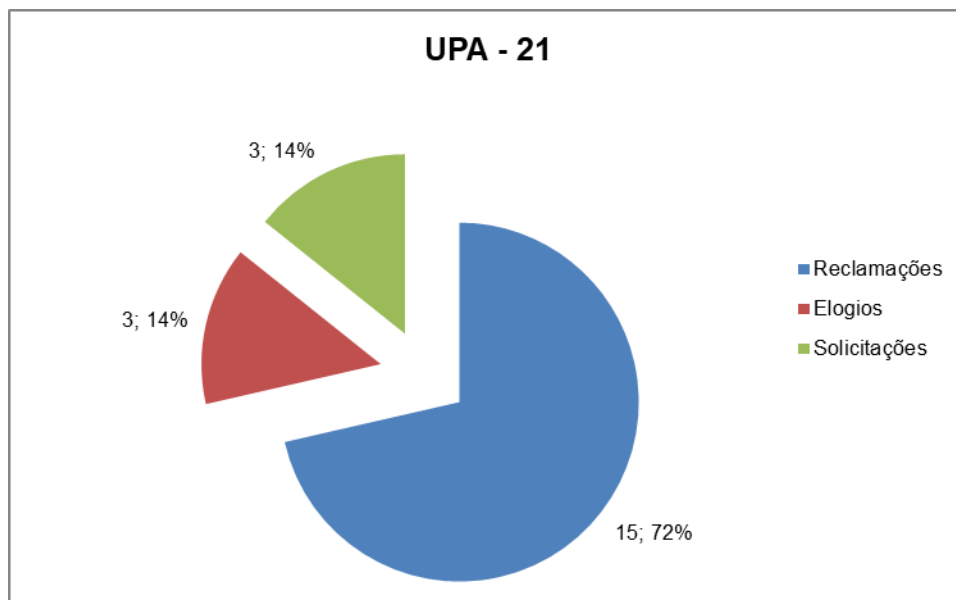
US DIVINA PROVIDÊNCIA	2
Falta de trabalhador - outros	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1



US VILA SESC	2
Falta de trabalhador - fisioterapeuta e nutricionista	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

3.6 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar

A Unidade de Pronto Atendimento Moacyr Scliar recebeu 21 manifestações durante o período avaliado. A quantidade, por tipo, verifica-se no quadro abaixo.





RECLAMAÇÕES

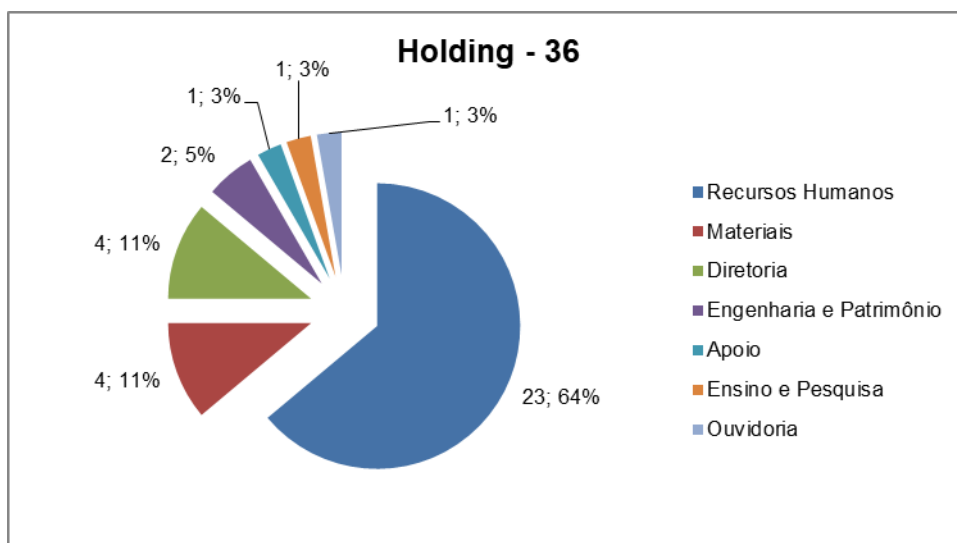
A UPA também se tornou referência para o atendimento de usuários com suspeita ou confirmação de covid-19. Assim, rotinas foram alteradas e a quantidade de atendimentos aumentou acarretando reclamações referentes às “rotinas/procololos de unidade de saúde”. As reclamações recebidas totalizaram 15 registros no período avaliado. Os motivos estão descritos no quadro abaixo.

RECLAMAÇÕES	15
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	6
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - segurança	1



3.7 HOLDING

As gerências da Holding receberam 36 manifestações durante o período avaliado. Abaixo, segue quadro demonstrativo com a quantidade de manifestações recebida por gerência.



A Gerência de Recursos Humanos recebeu 17 reclamações, 4 pedidos de informação, 1 solicitação e 1 elogio.

A Gerência de Materiais recebeu 2 pedidos de informação, 1 reclamação e 1 denúncia.

A Diretoria recebeu 4 manifestações. Desse total, 3 são da Coreme, que é vinculada à Diretoria.

A Gerência de Engenharia e Patrimônio recebeu 2 reclamações. Já Gerência de Ensino e Pesquisa recebeu 1 solicitação e a Gerência de Apoio, 1 elogio. Por fim, a Ouvidoria recebeu 1 elogio durante o período avaliado.

A seguir, quadros com as gerências que receberam denúncias ou mais de uma reclamação e os motivos destas.



DENÚNCIAS

DIRETORIA

DENÚNCIA	1
Recursos humanos - nepotismo	1

GERÊNCIA DE MATERIAIS

DENÚNCIA	1
Licitação - irregularidade	1

RECLAMAÇÕES

GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

RECLAMAÇÕES	17
Concurso público	5
Insatisfação - médico	4
Insatisfação - técnico de enfermagem	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Falta de profissional	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Pagamento - atraso/falta	1
Material de uso contínuo/permanente - aquisição	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1



GERÊNCIA DE ENGENHARIA E PATRIMÔNIO

RECLAMAÇÕES	2
Coronavírus - caso confirmado	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Mensalmente, o Grupo Hospitalar Conceição realiza pesquisas de satisfação com os pacientes que receberam alta dos hospitais Nossa Senhora da Conceição, Cristo Redentor, Fêmeina e Criança Conceição. Estas pesquisas têm como objetivo avaliar as instalações dos hospitais, a limpeza, os atendimentos prestados pela recepção, segurança, equipes médicas, de enfermagem, nutrição, serviço social e psicologia, além da qualidade da alimentação, informações sobre o tratamento e as regras e os serviços dos hospitais. Por fim, questiona-se o paciente como foi, de forma geral, o atendimento recebido no GHC.

Os resultados das pesquisas são repassados mensalmente aos gerentes responsáveis por cada hospital para ciência sobre o nível de satisfação do usuário e para que se identifiquem as áreas e os serviços a serem melhorados.

Abaixo, segue quadro que sintetiza os resultados obtidos nas pesquisas de maio a agosto de 2020. Os percentuais demonstrados são referentes à pergunta: “De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?”.

	Maio	Junho	Julho	Agosto
Ótimo	63,3%	64,5%	62,9%	61,4%
Bom	33,0%	32,0%	32,5%	33,5%
Regular	3,7%	2,7%	3,7%	4,1%
Ruim	0,0%	0,6%	0,2%	0,6%
Péssimo	0,0%	0,2%	0,7%	0,4%



Nota-se em todos os meses avaliados no período analisado nesse Relatório um elevado nível de satisfação dos usuários. Se somados os indicadores “ótimo” e “bom”, o percentual de satisfação ultrapassou 94% em todos os meses.

5. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA

O Grupo Hospitalar Conceição estabeleceu como indicador institucional o monitoramento do tempo médio de ouvidoria (TMO). Esse indicador, monitorado no Painel Estratégico, determina o tempo médio de um protocolo, desde seu encaminhamento até a conclusão final por parte das gerências do GHC. O método de cálculo se dá pela soma do total de dias úteis das manifestações dividido pelo total de manifestações encaminhadas para as gerências por mês. A meta institucional são 6 dias úteis.

Os resultados obtidos pelas gerências do GHC, de maio a agosto de 2020, são verificados no quadro abaixo.

