

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIAS GHC
JANEIRO A ABRIL DE 2020**

PORTO ALEGRE, MAIO DE 2020.



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

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

Elaboração: Ouvidoria do GHC.

Data de elaboração: 06/05/20.

Classificação do documento: Público.

Equipe da Ouvidoria GHC

Carla Josiana Braun – Coordenação

Jonas Luís Ribeiro – Supervisão

Adriana Teixeira Dutra – Ouvidoria HF

Ana Paula dos Santos – Ouvidoria HCR

Elisabete Pereira Lopes – Ouvidoria HNSC

Ilda Maria Germano Martins – Ouvidoria HNSC

Isabel Ribeiro da Rosa – Ouvidoria HNSC

Karina Barboza Rodrigues – Ouvidoria HNSC

Marisa Inês Pulz – Ouvidoria HNSC

Samuel de Souza Oliveira – Ouvidoria HNSC



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

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 janeiro a abril de 2020.

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

De janeiro a abril de 2020, a Ouvidoria do GHC registrou 2.420 manifestações. Desse total, 336 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. Uma manifestação foi encaminhada para a Secretaria Estadual de Saúde e outra, para a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. Para as gerências do GHC responsáveis pelos serviços ou profissionais objetos das manifestações foram encaminhadas 1.888 manifestações. E das Ouvidorias da Secretaria Estadual de Saúde e da Secretaria Municipal de Saúde foram recebidas 194 manifestações.

Em termos comparativos, no mesmo período de 2019, foram registradas 2.329 manifestações. Assim, percebe-se a manutenção do número de manifestações registradas.

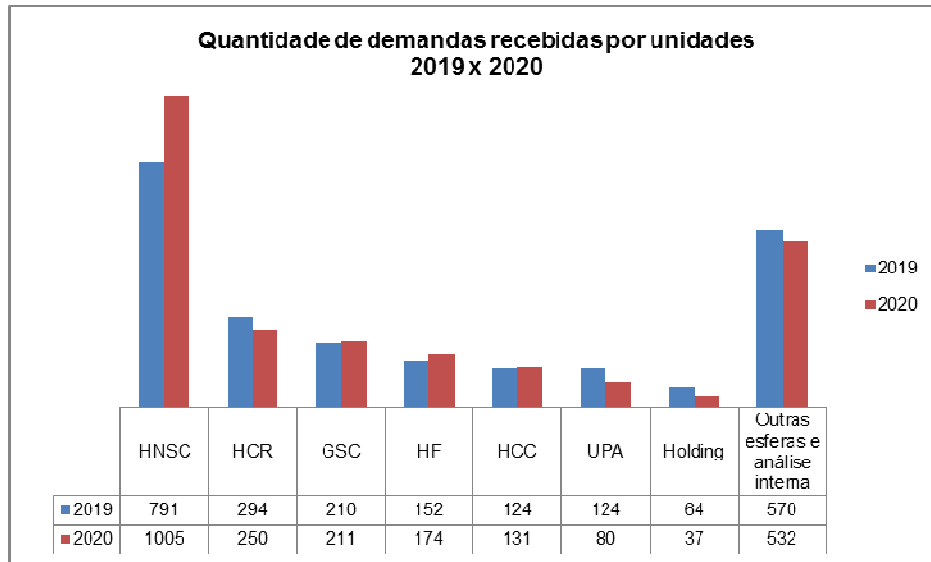
Abaixo, segue gráfico comparativo da quantidade de manifestações recebidas por unidades hospitalares do GHC, UPA, Gerência de Saúde Comunitária e gerências da Holding em 2019 e 2020.



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 FEMINA 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



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.

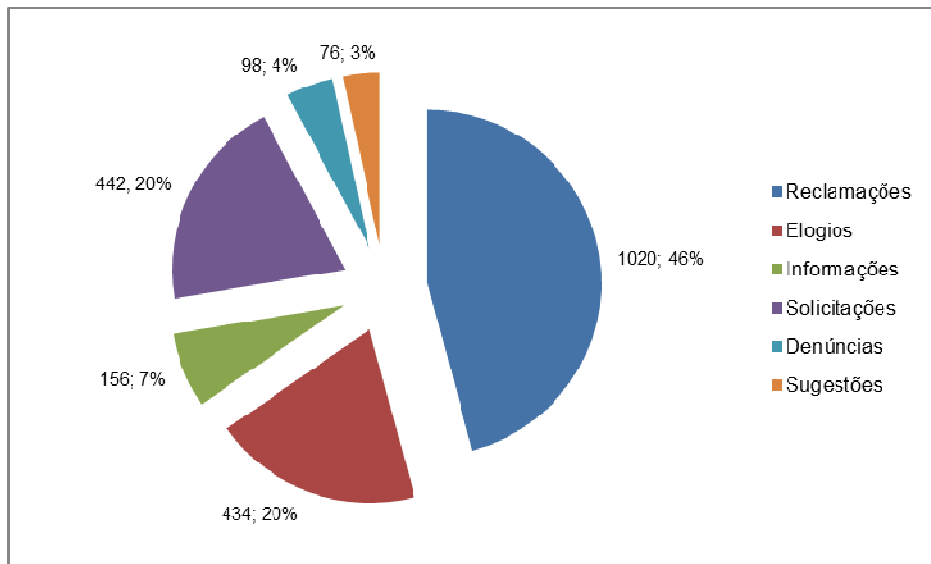
As manifestações recebidas no período analisado foram classificadas da seguinte forma:



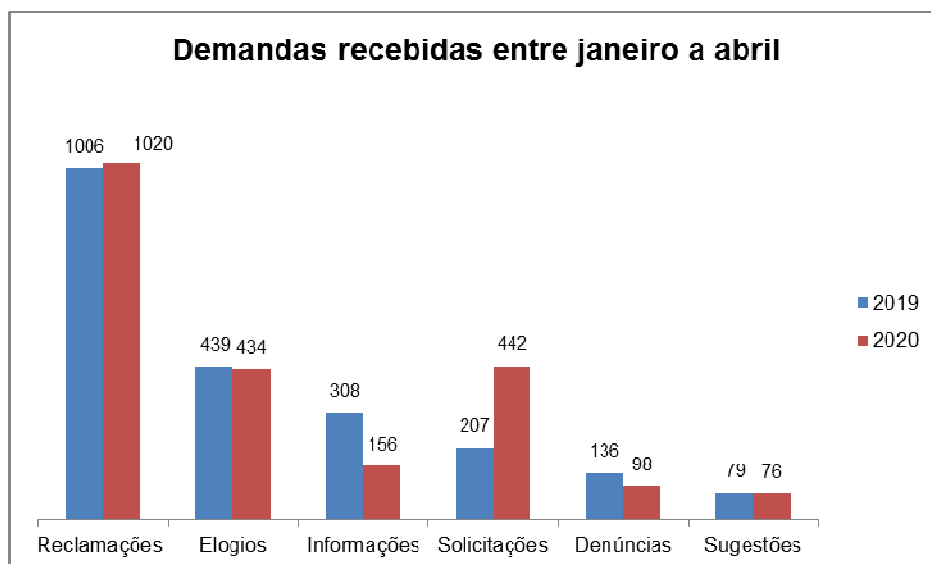
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250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



Em relação ao mesmo período de 2019, percebe-se a manutenção da quantidade de reclamações, elogios, denúncias e sugestões recebidas. Já em relação às solicitações, nota-se um aumento considerável. Esse fato se deve, principalmente, às trocas de rotinas e aos cancelamentos de consultas e cirurgias devido à pandemia vivenciada nesse período.





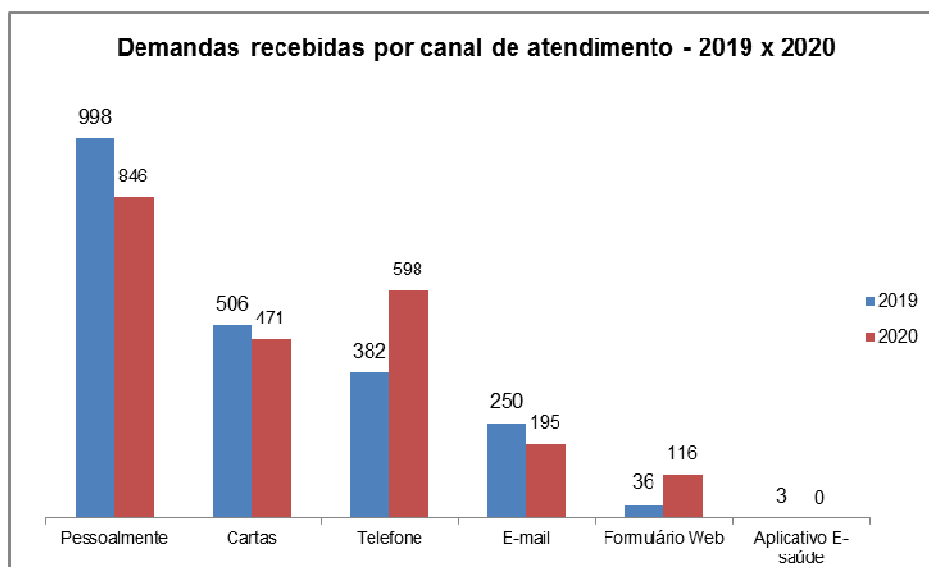
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250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

A classificação da manifestação é feita 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.

Abaixo, expõe-se gráfico demonstrativo da quantidade de manifestações recebidas por cada canal de atendimento nos meses de janeiro a abril 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, 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

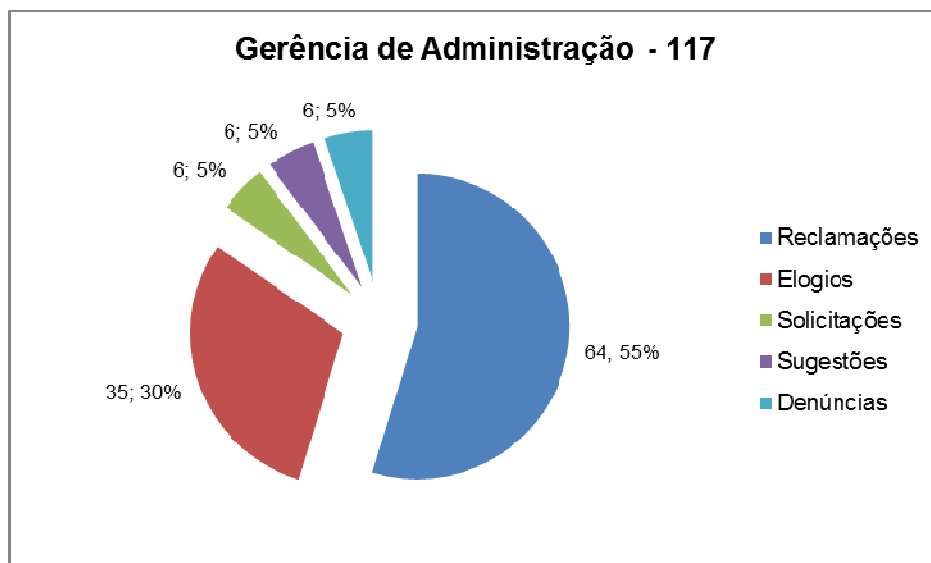
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR HOSPITAL, UNIDADE DE SAÚDE DA GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA, UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar E GERÊNCIAS DA HOLDING

3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

O Hospital Nossa Senhora da Conceição recebeu 1.005 manifestações. Estas são 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 117 manifestações referentes a serviços ou funcionários vinculados à Gerência de Administração do HNSC. As manifestações foram tipificadas da seguinte forma:





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 FEMINA 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

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

DENÚNCIAS

HIGIENIZAÇÃO	3
Condições inadequadas	3

HIGIENIZAÇÃO - POSTO 1.B - CIR. GERAL/PROCTOLOGIA	1
Desaparecimento de pertences	1

PÁTIO	1
Condições inadequadas	1

* HCC POSTO 1.ANX - CLÍNICA PEDIÁTRICA	1
Desaparecimento de pertences	1

* Apesar de este fato ter acontecido no Hospital Criança Conceição, a Segurança é de responsabilidade da Gerência de Administração do HNSC.

RECLAMAÇÕES

A Gerência de Administração do HNSC recebeu 64 reclamações. Abaixo seguem os setores que receberam mais de uma reclamação e os motivos dessas.

HNSC ENTRADA/ACESSO	28
Insatisfação - recepcionista/atendente	19
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	5
Insatisfação - segurança	4



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 CRISTÓ REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINEA 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	4
Falta de equipamento	2
Espaço físico	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1

HNSC ADMINISTRAÇÃO	4
Material de uso contínuo - quantidade insuficiente	1
Material de uso contínuo - equipamento com defeito	1
Material de uso contínuo - falta de equipamento	1
Declaração comparecimento	1

HNSC BANHEIRO - TÉRREO	3
Condições inadequadas	3

HIGIENIZAÇÃO	3
Insatisfação - equipe de higienização	2
Condições inadequadas	1

POSTO 4.F2 - UNID. ADOLESCENTE DEP. QUIM.	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3

SEGURANÇA FÍSICA	3
Insatisfação - segurança	3

EMERGÊNCIA	2
Insatisfação - segurança	2

REFEITÓRIO	2
Insatisfação - atendente de nutrição	1
Insatisfação - médico	1

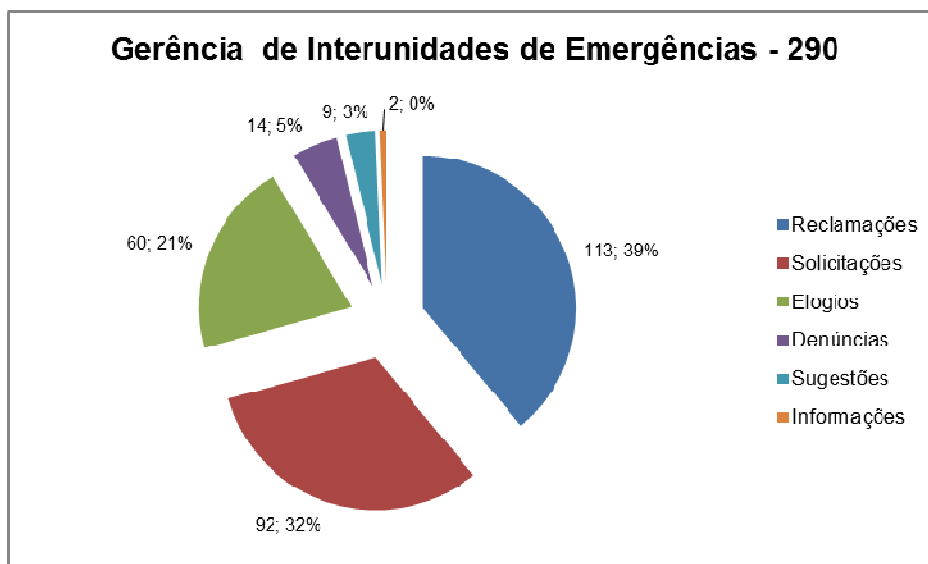
UTI RECEPÇÃO	2
Insatisfação - recepcionista/atendente	2



TELEFONIA	2
Insatisfação - telefonista	2

3.1.2 GERÊNCIA DE INTERUNIDADES DE EMERGÊNCIAS

A Gerência de Interunidades de Emergências do HNSC recebeu 290 manifestações que foram tipificadas conforme quadro abaixo.



DENÚNCIAS

Foram registradas 14 denúncias. Os setores e os motivos são apresentados nos quadros abaixo.

EMERGÊNCIA	8
Desaparecimento de pertences	5
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - técnico de enfermagem	1
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	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 FEMINA 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	3
Desaparecimento de equipamento	1
Insatisfação - médico	1

RECLAMAÇÕES

Em relação a reclamações, foram registradas 113 manifestações. Abaixo, apresentam-se quadros com os setores que receberam mais de uma manifestação e os motivos.

AMBULATÓRIO	60
Insatisfação - médico	28
Insatisfação - recepcionista/atendente	9
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	9
Material de uso contínuo - equipamento com defeito	6
Atestado médico	1
Condições inadequadas	1
Insatisfação - assistente social	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Material de expediente - falta de material	1
Receita	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Falta de medicamento	1

EMERGÊNCIA	37
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	13
Insatisfação - enfermeiro	5
Insatisfação - equipe de saúde	4
Insatisfação - médico	4
Insatisfação - recepcionista/atendente	3
Espaço físico	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Condições inadequadas	1
Leito	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

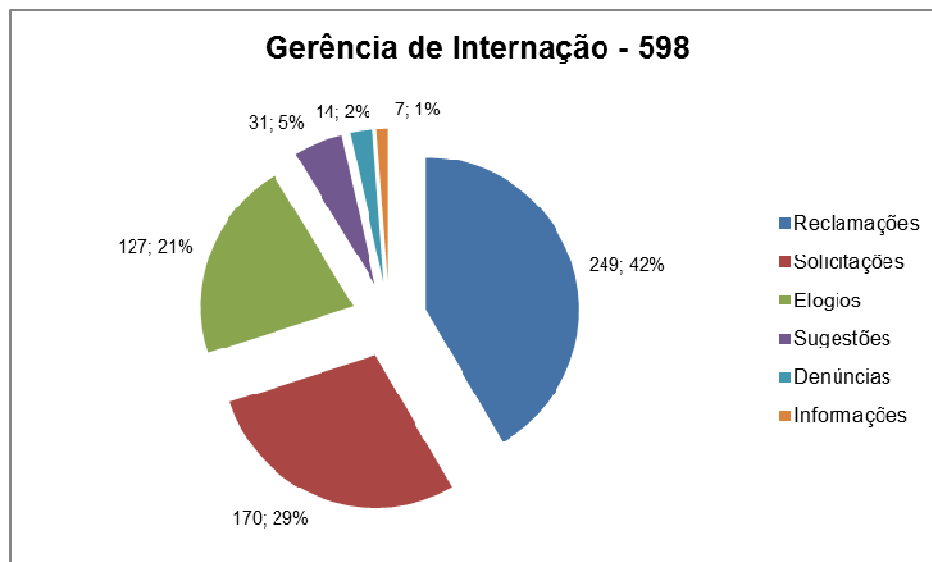
NIR	3
Insatisfação - recepcionista/atendente	3

CENTRAL DE LEITOS	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	2
Insatisfação - equipe de saúde	2

3.1.3 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Unidades de Internação do HNSC recebeu 598 manifestações, conforme se demonstra 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 FEMINA 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 14 denúncias referentes a serviços ou profissionais vinculados à Gerência de Unidades de Internação do HNSC. Seguem abaixo os setores e os motivos.

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

POSTO 1.B - CIRURGIA GERAL/PROCTOLOGIA	2
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1

UNIDADES DE INTERNAÇÃO	2
Insatisfação - equipe de saúde	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

BLOCO CIRÚRGICO	1
Condições inadequadas	1

HEMODINÂMICA	1
Consulta	1

POSTO 3.C2 - MEDICINA INTERNA	1
Desaparecimento de pertences	1

POSTO 3.I1 - ONCOLOGIA/HEMATOLOGIA	1
Insatisfação - enfermeiro	1

POSTO 4.B2 - ENDOCRINO/MED. INTERNA/RETAGUARDA	1
Desaparecimento de pertences	1

POSTO 4.C - PNEUMO/CIR.TORÁCICA	1
Infecção hospitalar	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 FEMINA 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	1
Insatisfação - médico	1

RECLAMAÇÕES

Seguem quadros com os setores que receberam duas ou mais manifestações e os motivos destas. Ao total, foram registradas 249 reclamações.

CENTRAL DE EXAMES	18
Insatisfação - recepcionista/atendente	8
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	3
Resultado de exame	2
Insatisfação - equipe administrativa	1
Espaço físico	1
Material de uso contínuo - falta de equipamento	1
Horário de funcionamento	1
Laudos	1

RADIOLOGIA	15
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	7
Falta de profissional	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Insatisfação - não especificado	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

AMBULATÓRIO	14
Insatisfação - médico	8
Insatisfação - recepcionista/atendente	3
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
Material de uso contínuo - falta de equipamento	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 FEMINA 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

CENTRO OBSTÉTRICO	13
Insatisfação - médico	5
Material de uso contínuo - falta de equipamento	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Resultado de exame	1

POSTO 1.B - CIRURGIA GERAL/PROCTOLOGIA	13
Insatisfação - enfermeiro	5
Insatisfação - médico	4
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Material de uso contínuo - falta de equipamento	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

BLOCO CIRÚRGICO	12
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
Espaço físico	2
Cirurgia	2
Insatisfação - médico	1
Outros	1
Relatório médico	1

POSTO 2.B2 - OBSTETRÍCIA ALOJAM.CONJUNTO	11
Insatisfação - enfermeiro	3
Insatisfação - médico	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Insatisfação - técnico em enfermagem	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 FEMINA 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 3.C2 - MEDICINA INTERNA	9
Insatisfação - equipe de saúde	3
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Material de uso contínuo - equipamento com defeito	1
Condições inadequadas	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

POSTO 3.I2 - ONCOLOGIA/ISOLAMENTO	10
Insatisfação - enfermeiro	4
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 4.B1 - LEITO DE RETAGUARDA	9
Insatisfação - médico	3
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - equipe de saúde	2
Outros	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

POSTO 4.B2 - ENDOCRINO/MEDICINA INTERNA	9
Insatisfação - médico	5
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

LABORATÓRIO	8
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	5
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Trabalhador em saúde	1

POSTO 2.I1 - CARDIOLOGIA/CIRURGIA CARDÍACA	8
Insatisfação - médico	5
Insatisfação - enfermeiro	3



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 FEMINA 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.C - PNEUMO/CIR .TORÁCICA/EGRESSOS	8
Insatisfação - técnico em enfermagem	3
Insatisfação - médico	2
Material de uso contínuo - falta de equipamento	1
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 1.C - CIRURGIA GERAL	7
Insatisfação - médico	4
Abdômen, pelve e membros inferiores	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1

POSTO 3.E - RETAGUARDA DA EMERGÊNCIA	7
Insatisfação - enfermeiro	4
Insatisfação - equipe de saúde	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	1

POSTO 2.A - ISOLAMENTO	6
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
Insatisfação - médico	2
Transferência de paciente	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1

POSTO 2.C - GINECOLOGIA/CIRURGIA GERAL	6
Insatisfação - médico	3
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Material de uso contínuo	1

POSTO 3.B1 - CIRURGIA VASCULAR/ISOLAMENTO	6
Insatisfação - médico	4
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Resultado de exame	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 3.B2 - UROLOGIA	6
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

TOMOGRAFIA	6
Laudo	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Resultado de exame	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

UTI	6
Insatisfação - equipe de saúde	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - médico	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

BANCO DE SANGUE	5
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1

POSTO 3.A - ISOLAMENTO	5
Insatisfação - médico	3
Material de uso contínuo - equipamento com defeito	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1

POSTO 3.C1 - MED. INTERNA/MED. NUCLEAR/ISOL.	4
Espaço físico	1
Transferência de paciente	1
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - enfermeiro	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 3.D - ISOLAMENTO	4
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Material de uso contínuo - falta de equipamento	1

POSTO 4.D - GASTROLOGIA	3
Insatisfação - médico	1
Cirurgia	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

POSTO 4.E - INFECTOLOGIA	3
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - médico	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

EMERGÊNCIA	2
Insatisfação - médico	2

LITOTRIPSIA	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Material de uso contínuo/permanente	1

POSTO U-AVC - UNIDADE DO AVC	2
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1

POSTO 2.I2 - NEURO/CARDIO/ISOLAMENTO	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2



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



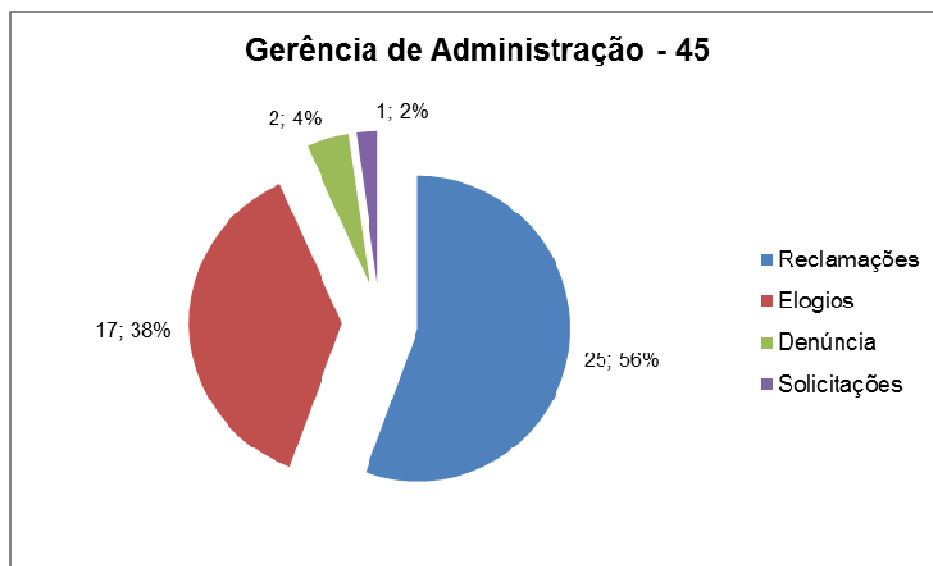
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

3.2 HOSPITAL CRISTO REDENTOR

De janeiro a abril de 2020, o Hospital Cristo Redentor recebeu 250 manifestações referentes a serviços ou profissionais vinculados às Gerências de Administração e de Internação. A seguir são demonstrados os resultados por gerência.

3.2.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCR recebeu 45 manifestações tipificadas conforme quadro abaixo.





DENÚNCIAS

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

HIGIENIZAÇÃO - POSTO 3ºB - TRAUMATO FEMININO	1
Condições inadequadas	1

UTI - RECEPÇÃO	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

RECLAMAÇÕES

Foram registradas 25 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	16
Insatisfação - recepcionista/atendente	7
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	4
Aranha	2
Acompanhante para maior de 60 anos de idade	1
Condições inadequadas	1
Material de uso contínuo - equipamento com defeito	1

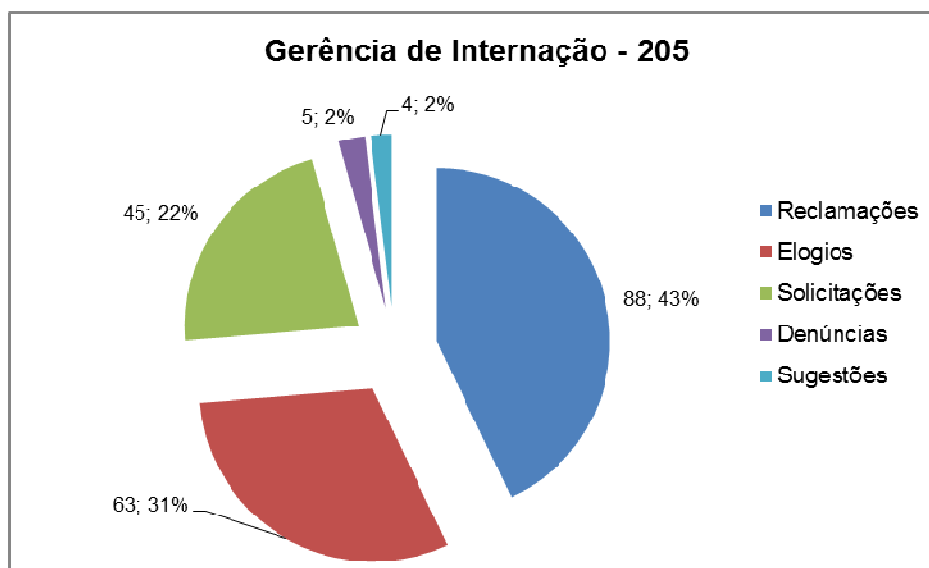
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	2
Abelha	1
Cigarro	1

UTI	2
Material de expediente - falta de material	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1



3.2.2 GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO

Em relação aos setores e aos serviços vinculados à Gerência de Internação do HCR, foram registradas 205 manifestações distribuídas conforme quadro abaixo.



DENÚNCIAS

As 5 denúncias registradas são referentes a acontecimentos dos setores, conforme abaixo.

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

UTI		2
Desaparecimento de pertences		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 FEMINA 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.B - NEUROCIRURGIA	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

RECLAMAÇÕES

Foram registradas 88 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	31
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	18
Insatisfação - médico	8
Atestado médico	2
Insatisfação - enfermeiro	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

AMBULATÓRIO	15
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	7
Insatisfação - médico	5
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

HCR POSTO 3ºA - TRAUMATO MASCULINO	9
Insatisfação - médico	4
Insatisfação - técnico em enfermagem	3
Insatisfação - equipe de saúde	2

POSTO 2.B - NEUROCIRURGIA	5
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Leito	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 3ºB - TRAUMATO FEMININO	5
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 2.C - NEUROCIRURGIA	4
Espaço físico	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Insatisfação - médico	1

POSTO 4ºB - CIRURGIA GERAL/ BUCOMAXILOFACIAL	4
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2

GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO	3
Ambulância/veículo	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1

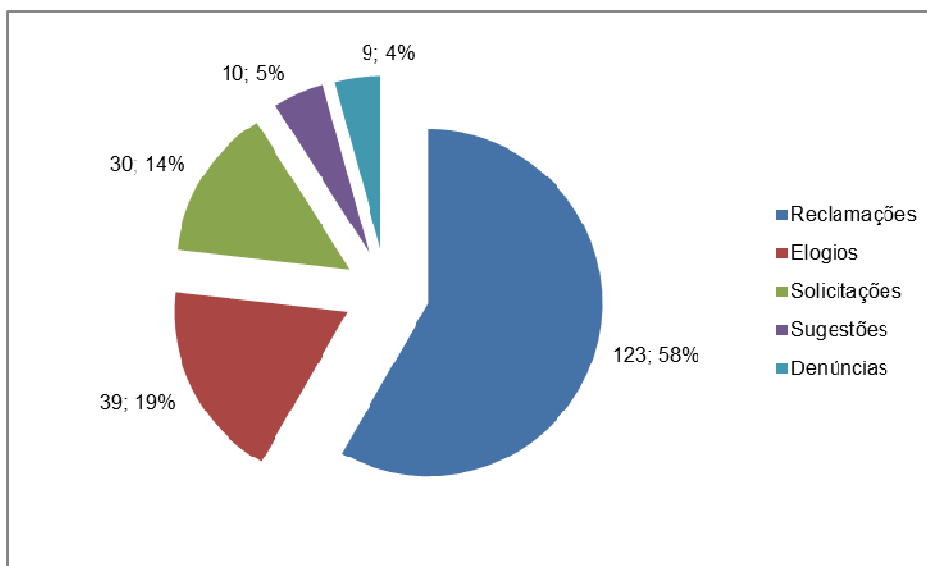
UTI	3
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - fisioterapeuta	1

RADIOLOGIA	2
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Resultado de exame	1



3.3 GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA

A Gerência de Saúde Comunitária, composta por 12 Unidades de Saúde, 3 Unidades de Saúde Mental e 1 Consultório de Rua, recebeu 211 manifestações, conforme quadro abaixo.



DENÚNCIAS

Foram registradas 9 denúncias. Os motivos e as unidades objeto dessas manifestações estão descritas abaixo.

US JARDIM LEOPOLDINA	
Insatisfação - médico	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1

US COSTA E SILVA	
Insatisfação - funcionário da USF	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 FEMINA 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 JARDIM ITU	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

US BARÃO DE BAGÉ	1
Problemas na infraestrutura	1

US POSTO COINMA	1
Insatisfação - funcionário da USF	1

US VILA SESC	1
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1

US PARQUE DOS MAIAS	1
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1

RECLAMAÇÕES

Em relação a reclamações, foram registradas 123 manifestações. Abaixo, expõem-se quadros com as unidades de saúde que tiveram mais de um registro e os motivos.

US NOSSA SENHORA APARECIDA	20
Material de uso contínuo - falta de equipamento	5
Insatisfação - equipe de saúde	3
Insatisfação - funcionário da USF	3
Material de uso contínuo - equipamento com defeito	3
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
Insatisfação - enfermeiro	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2



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 JARDIM LEOPOLDINA	18
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	5
Insatisfação - médico	4
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
Vacinação	1
Insatisfação - funcionário da USF	1
Insatisfação - dentista	1
Interrupção dos serviços	1
Insatisfação - enfermeiro	1

US CONCEIÇÃO	14
Insatisfação - equipe de saúde	4
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
Vacinação	2
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - funcionário da USF	1
Consulta	1

US POSTO PARQUE DOS MAIAS	13
Insatisfação - equipe de saúde	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Falta de trabalhador - recepcionista/atendente	1
Horário de funcionamento	1
Insatisfação - funcionário da USF	1
Visitas da equipe	1
Vacinação	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 COSTA E SILVA	12
Insatisfação - médico	3
Vacinação	2
Animais em ambiente inadequado	1
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Falta de trabalhador - médico	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Problemas na infraestrutura	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Interrupção dos serviços	1

US JARDIM ITU	10
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
Vacinação	1
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - segurança	1

US DIVINA PROVIDÊNCIA	9
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - funcionário da USF	2
Falta de trabalhador - médico	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

US FLORESTA	5
Horário de funcionamento	1
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Insatisfação - funcionário da USF	1
Insatisfação - médico	1
Interrupção dos serviços	1

CAPS AD	3
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	2
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 FEMINA 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

CAPS II	2
Insatisfação - equipe de saúde	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

CONSULTÓRIO DE RUA	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Falta de medicamento	1

US COINMA	2
Falta de trabalhador - agente comunitário de saúde	1
Vacinação	1

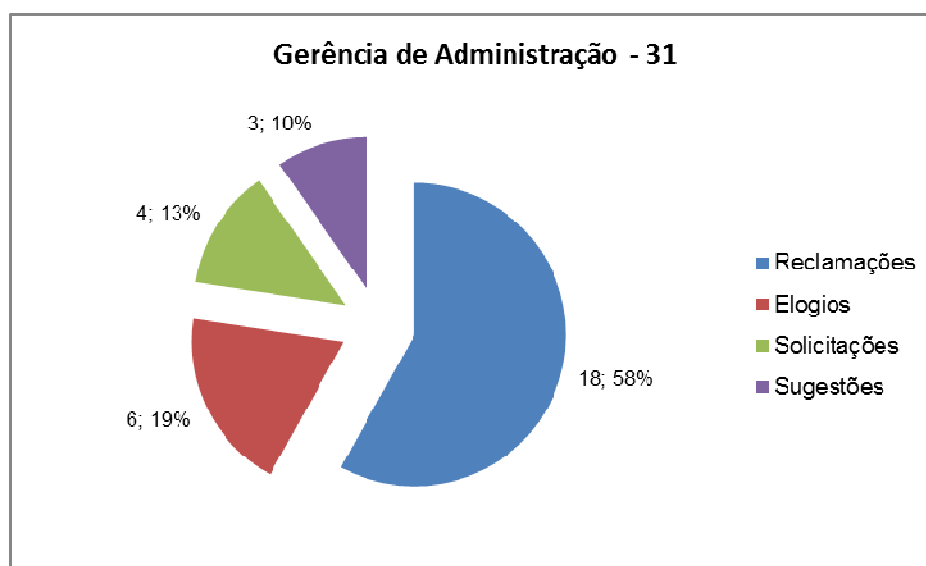


3.4 HOSPITAL FÊMINA

No período analisado neste Relatório, o Hospital Fêmina recebeu 174 manifestações. Os resultados por gerência estão apresentados abaixo.

3.4.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HF recebeu 31 manifestações que foram tipificadas da seguinte forma:



RECLAMAÇÕES

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



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 FEMINA 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

ENTRADA/ACESSO RECEPÇÃO PRINCIPAL	7
Insatisfação - recepcionista/atendente	4
Espaço físico	1
Material de expediente	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

SEGURANÇA FÍSICA	3
Insatisfação - segurança	3

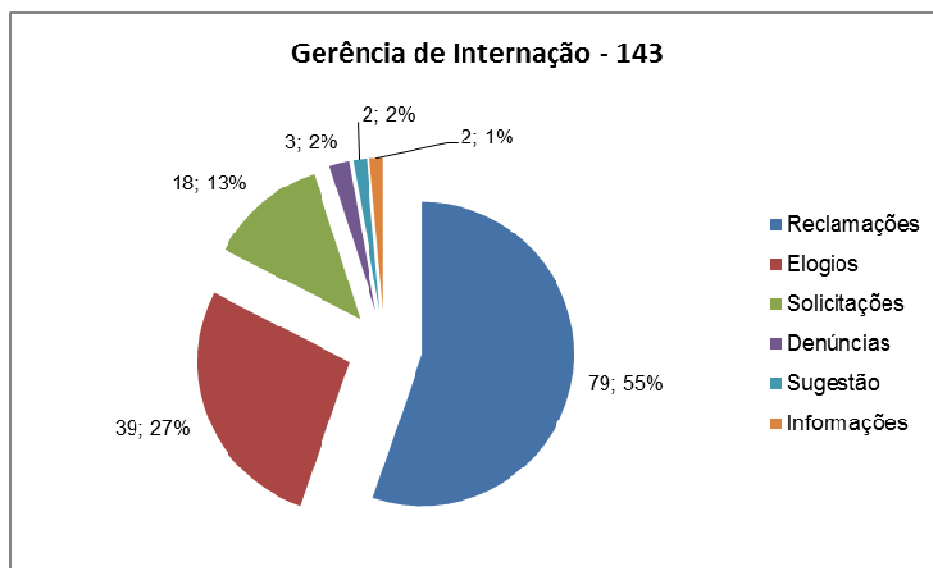
EMERGÊNCIA	2
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	2
Condições inadequadas	1
Material de uso contínuo	1



3.4.2 GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Internação do HF recebeu 143 manifestações durante o período analisado neste Relatório. A quantidade por tipo é demonstrada no quadro abaixo.



DENÚNCIAS

Foram registradas 3 denúncias referentes a serviços de setores pertencentes à Gerência de Internação do HF, conforme se verifica abaixo.

EMERGÊNCIA	2
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - enfermeiro	1

BLOCO CIRÚRGICO	1
Desaparecimento de pertences	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 FEMINA 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

Foram registradas 79 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	20
Insatisfação - médico	14
Insatisfação - enfermeiro	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

AMBULATÓRIO	14
Insatisfação - médico	8
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Alimentação	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Material de uso contínuo - aquisição de material	1
Trabalhador - não cumprimento de carga horária	1

CENTRO OBSTÉTRICO	9
Insatisfação - médico	5
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Acompanhante para gestante	1

UTI - NEONATAL	5
Insatisfação - equipe de saúde	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Insatisfação - enfermeiro	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

ECOGRAFIA	4
Demora no atendimento	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - médico	1
Resultado de exame	1

POSTO 4.AND - GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	4
Insatisfação - técnico em enfermagem	3
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 6AC - OBSTETRÍCIA ALOJAMENTO CONJUNTO	4
Insatisfação - médico	2
Espaço físico	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

CENTRAL DE EXAMES	3
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Laudo	1

FARMÁCIA DE MEDICAMENTOS ESPECIAIS	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Insatisfação - equipe administrativa	1

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	2
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - técnico de enfermagem	1

POSTO 5.AND - GINECO/ONCO GINECOLÓGICA/CIRURGIA	2
Material de expediente - falta de material	1
Insatisfação - técnico de enfermagem	1

GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO	2
Insatisfação - médico	2



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 FEMINA 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 UCICO	2
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Insatisfação - equipe administrativa	1

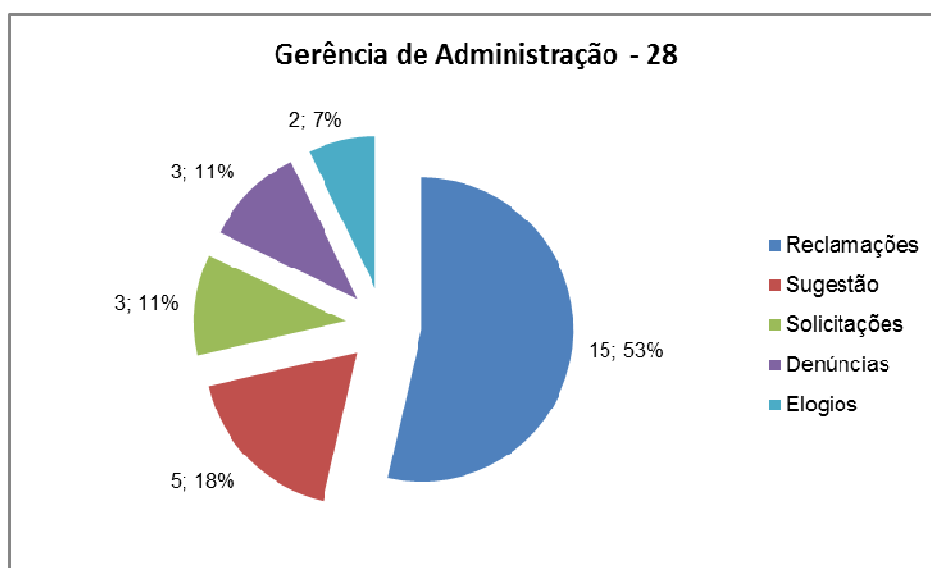
RADIOLOGIA	2
Laudo	2

3.5 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

No primeiro quadrimestre de 2020, o Hospital Criança Conceição recebeu 131 manifestações. Estas são referentes a serviços ou funcionários vinculados às Gerências de Administração e de Internação.

3.5.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCC recebeu 28 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

DENÚNCIAS

Foram registradas 3 denúncias de serviços prestados por setores dessa gerência. Conferem-se os motivos abaixo.

HIGIENIZAÇÃO	2
Condições inadequadas	2

CENTRAL DE LEITOS	1
Condições inadequadas	1

RECLAMAÇÕES

A Gerência de Administração do HCC recebeu 15 reclamações. Abaixo, seguem quadros dos setores que tiveram mais de um registro e os motivos destes.

ENTRADA/ACESSO EMERGÊNCIA	3
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
Condições inadequadas	1

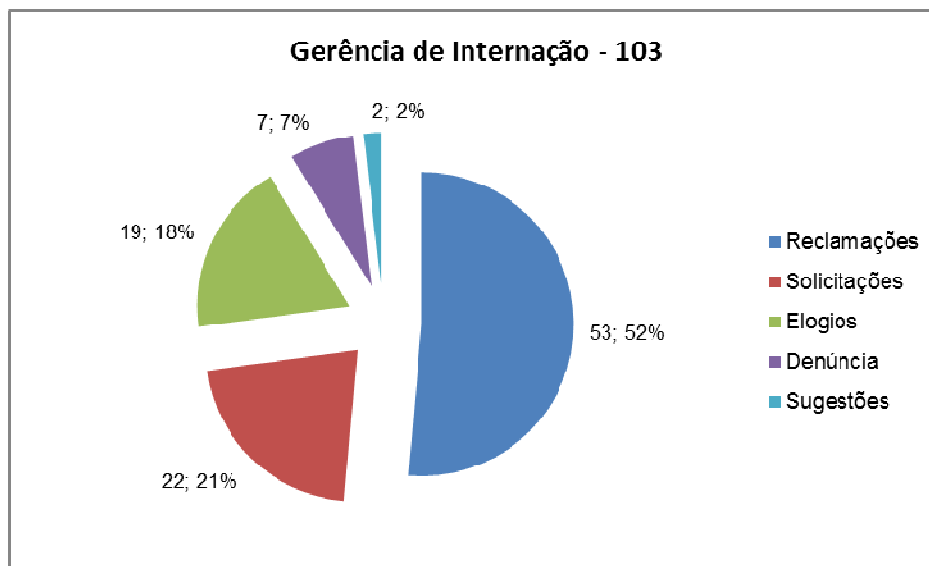
AMBULATÓRIO	2
Espaço físico	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1

EMERGÊNCIA	2
Barata	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1



3.5.2 GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Internação do HCC recebeu, no período avaliado, 103 manifestações. As quantidades por tipo encontram-se no quadro abaixo.



DENÚNCIAS

Foram registradas 7 denúncias conforme se verifica nos quadros abaixo.

AMBULATÓRIO		1
Insatisfação - enfermeiro		1

EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA		1
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento		1

GERÊNCIA DE INTERNAÇÃO		1
Outros		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 FEMINA 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 3.AND - ADOLESCENTES	1
Desaparecimento de pertences	1

POSTO 3.ANX - CLÍNICA PEDIÁTRICA	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1

SEGURANÇA FÍSICA	1
Desaparecimento de pertences	1

UTI - PEDIATRICA	1
Desaparecimento de pertences	1

RECLAMAÇÕES

As reclamações recebidas pela Gerência de Internação do HCC totalizaram 53 registros. Os motivos e os setores que tiveram mais de um registro encontram-se nos quadros abaixo.

AMBULATÓRIO	17
Insatisfação - médico	11
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	3
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Insatisfação - enfermeiro	1

EMERGÊNCIA	17
Insatisfação - médico	6
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	5
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - equipe administrativa	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	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

POSTO 4.AND - CLÍNICA PEDIÁTRICA	5
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - equipe de saúde	1

POSTO 3.ANX - CLÍNICA PEDIÁTRICA	4
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - médico	1
Falta de profissional - enfermeiro	1

POSTO 1.ANX - CLÍNICA PEDIÁTRICA	3
Insatisfação - equipe de saúde	1
Insatisfação - médico	1
Insatisfação - enfermeiro	1

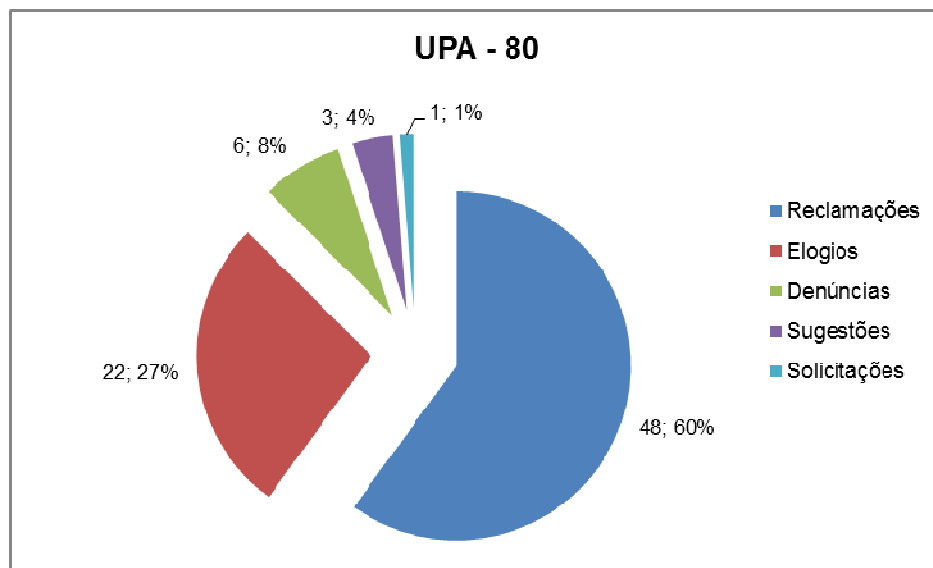
UTI - PEDIÁTRICA	2
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
Insatisfação - enfermeiro	1

UNIDADE NEONATAL	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1



3.6 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar

A Unidade de Pronto Atendimento Moacyr Scliar recebeu 80 manifestações durante o período avaliado. A quantidade, por tipo, verifica-se no quadro abaixo.



DENÚNCIAS

Foram registradas 6 denúncias referentes a serviços prestados. Os motivos encontram-se descritos no quadro abaixo.

DENÚNCIA	6
Acompanhante para maior de 60 anos de idade	2
Insatisfação - segurança	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Trabalhador em saúde	1
Desaparecimento de pertences	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 FEMINA 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

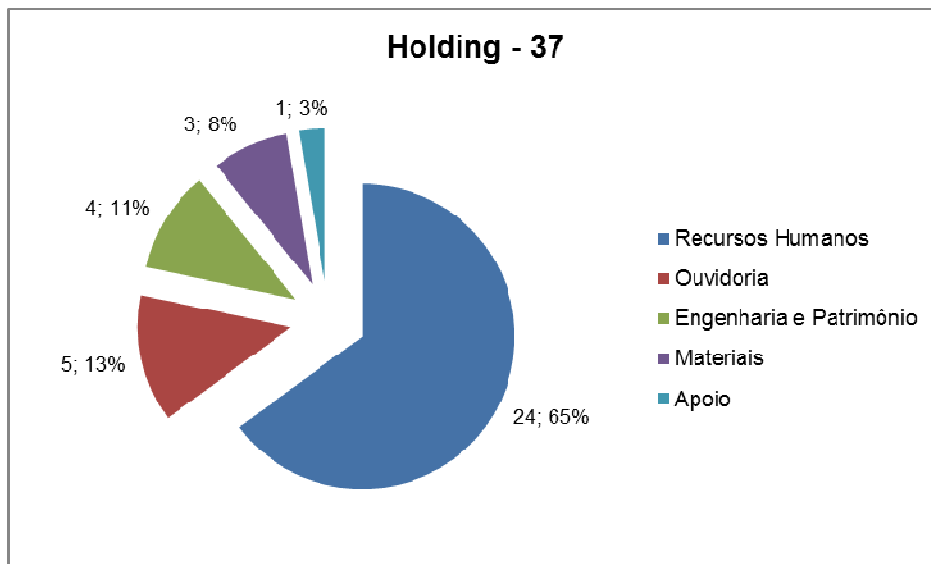
As reclamações recebidas totalizaram 48 registros no período avaliado. Os motivos estão descritos no quadro abaixo.

RECLAMAÇÕES	48
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	14
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	11
Insatisfação - equipe de saúde	7
Insatisfação - recepcionista/atendente	6
Insatisfação - segurança	3
Insatisfação - enfermeiro	2
Insatisfação - médico	2
Espaço físico	1
Insatisfação - odontólogo	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1



3.7 HOLDING

As gerências da Holding receberam 37 manifestações durante o período avaliado. Abaixo, segue quadro demonstrativo com a quantidade de manifestações recebida por gerência.



A Gerência de Recursos Humanos recebeu 9 pedidos de informação, 8 reclamações, 6 denúncias e 1 solicitação.

A Ouvidoria recebeu 5 elogios.

A Gerência de Engenharia e Patrimônio recebeu 3 reclamações e 1 denúncia.

A Gerência de Materiais recebeu 4 reclamações e a Gerência de Apoio apenas 1 reclamação.

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



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 FEMINA 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

3.7.1 GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

DENÚNCIA	1
Insatisfação - equipe de saúde	1

RECLAMAÇÕES	6
Concurso público	2
Dificuldade de acesso - recusa/demora no atendimento	1
Falta de profissional	1
Insatisfação - equipe administrativa	1
Trabalhador em saúde	1

3.7.2 GERÊNCIA DE ENGENHARIA E PATRIMÔNIO

DENÚNCIA	1
Trabalhador em saúde	1

RECLAMAÇÕES	3
Espaço físico	1
Horário de atendimento	1
Insatisfação - equipe administrativa	1

3.7.3 GERÊNCIA DE MATERIAIS

RECLAMAÇÕES	3
Material de expediente - quantidade insuficiente	1
Pagamento ao trabalhador da saúde - atraso/falta	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

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 janeiro a abril de 2020. Os percentuais demonstrados são referentes à pergunta: “De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?”.

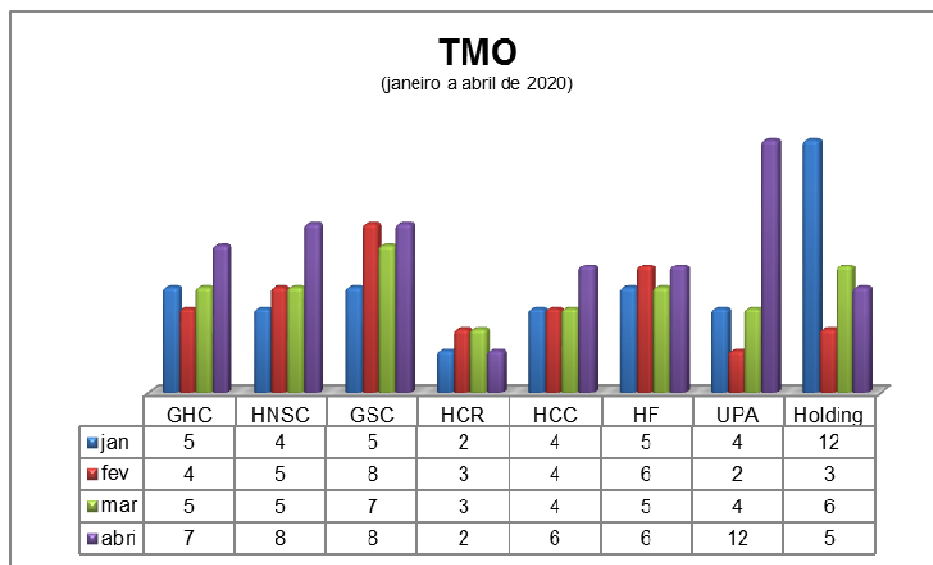
Grau de Satisfação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Ótimo	73,5%	73,4%	71,6%	56,0%
Bom	20,4%	21,2%	25,1%	42,5%
Regular	4,0%	3,9%	2,9%	0,9%
Ruim	0,8%	1,0%	0,2%	0,4%
Péssimo	1,3%	0,5%	0,2%	0,2%



5. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA (TMO)

O Grupo Hospitalar Conceição estabeleceu como indicador institucional o monitoramento do tempo médio de ouvidoria. 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 janeiro a abril de 2020, se verificam no quadro abaixo.



Percebe-se que no mês de abril, o Hospital Conceição e a UPA, que são referências no atendimento de pacientes com suspeita ou confirmação de coronavírus, tiveram o aumento do tempo médio de ouvidoria.