

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIAS GHC
SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2021**

PORTO ALEGRE, FEVEREIRO DE 2022.



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



Elaboração: Ouvidoria do GHC.

Data de elaboração: 01/02/22.

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)

Gabriel Chaves Machado – Estagiário, Ouvidoria HNSC

Ilda Maria Germano Martins – Técnica de Enfermagem, Ouvidoria HNSC

Isabel Ribeiro da Rosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Kamilly Raphaely Jesuino Batista, Estagiária, Ouvidoria HNSC

Kelly Ferreira Barbosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC



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

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

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	3
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR HOSPITAL, UNIDADE DE SAÚDE DA GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA, UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar E GERÊNCIAS DA HOLDING	8
3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO.....	8
3.1.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	9
3.1.2 GERÊNCIA DE INTERUNIDADES DE EMERGÊNCIAS	14
3.1.3 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....	19
3.2 HOSPITAL CRISTO REDENTOR	24
3.2.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	25
3.2.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....	27
3.3 HOSPITAL FÊMINEA	33
3.3.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	33
3.3.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....	37
3.4 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO	41
3.4.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	41
3.4.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....	45
3.5 GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA	48
3.6 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar	52
3.7 HOLDING.....	55
3.7.1 DIRETORIA.....	56
3.7.2 GERÊNCIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO	56
3.7.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA.....	58
3.7.4 GERÊNCIA DE MATERIAIS.....	59
3.7.5 GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS.....	59
3.7.6 OUVIDORIA	60
4. PARECER OUVIDORIA	62
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	63
6. TEMPO MÉDIO DE OUVIDORIA.....	65



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, os seus principais motivos e os pareceres das Gerências informando as medidas adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias. No presente relatório, apresentam-se os resultados obtidos nos meses de setembro a dezembro de 2021.

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

De setembro a dezembro de 2021, a Ouvidoria do GHC registrou 2.323 manifestações. Desse total, 619 foram respondidas pela própria Ouvidoria com base nas informações contidas na Carta de Serviços disponível no site do GHC ou em respostas padrões fornecidas pelas Gerências sobre determinados assuntos. Para as Gerências do GHC responsáveis pelos serviços ou profissionais objetos das manifestações, foram encaminhadas 1.704 manifestações. Das Ouvidorias da Secretaria Estadual de Saúde e da Secretaria Municipal de Saúde, foram recebidas 114 manifestações. E da Ouvidoria-Geral do SUS, foi recebida uma manifestação. Em termos comparativos, no mesmo período de 2020, foram registradas 1.776 manifestações, ou seja, houve um aumento de 31% de registros de manifestações em 2021. Entende-se que esse aumento deve-se, principalmente, ao retorno de serviços que em 2020 permaneciam fechados devido à pandemia.

Abaixo, segue gráfico comparativo da quantidade de manifestações recebidas por unidade hospitalar do GHC, UPA, Gerência de Saúde Comunitária e Gerências da Holding, entre setembro a dezembro de 2020 e 2021, que foram encaminhadas para as Gerências responderem.

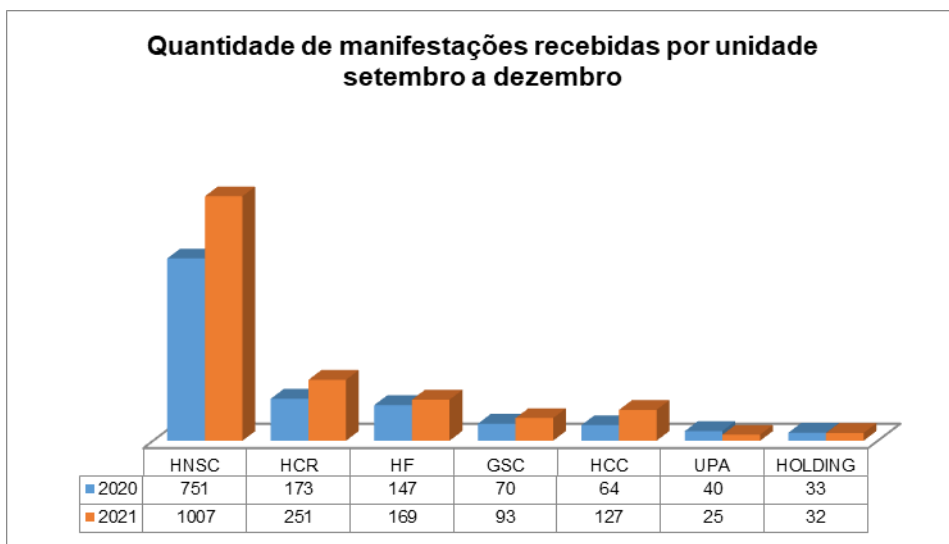


HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

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



Pela análise do quadro, percebe-se a diminuição da quantidade de manifestações referentes aos serviços ou funcionários da UPA Moacyr Scliar (-38%) e das Gerências da Holding (-3%). As demais unidades tiveram aumento de registros durante o período avaliado, conforme segue: Hospital Conceição (+34%), Hospital Cristo Redentor (+45%), Hospital Fêmima (+15%), unidades de saúde vinculadas à Gerência de Saúde Comunitária (+33%) e Hospital Criança Conceição (+98%).

As manifestações recebidas são classificadas como: denúncia, reclamação, informação, solicitação, elogio ou sugestão. Conforme o Decreto 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/17, a qual 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.



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

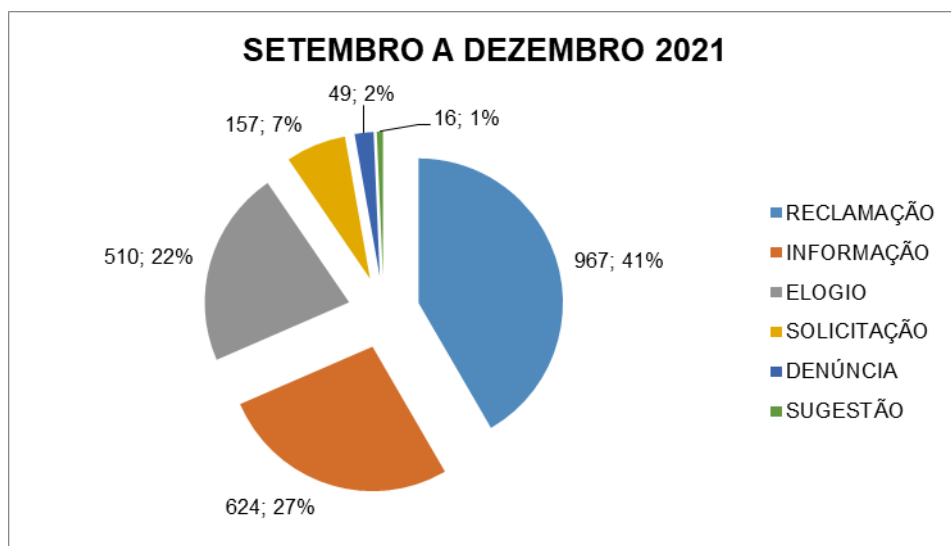
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



- **Sugestão:** proposição de ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

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

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



Abaixo, segue quadro no qual se compara o total de manifestações recebidas por classificação de setembro a dezembro de 2020 e 2021.



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

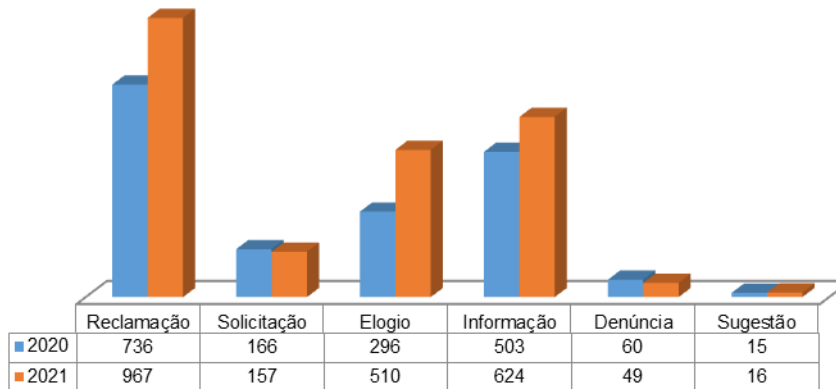
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

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



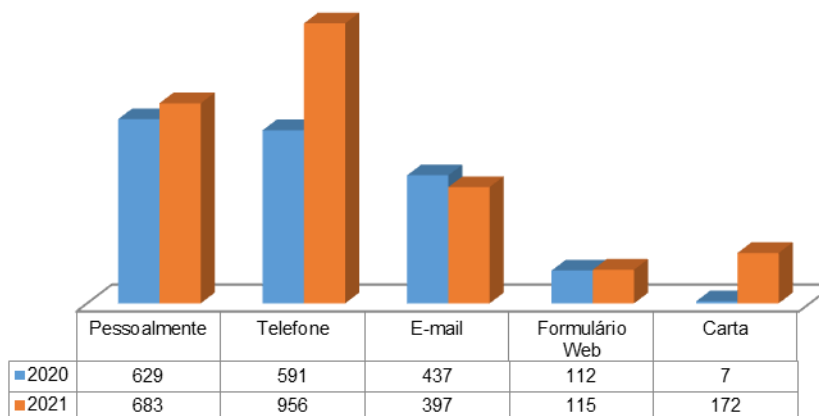
Manifestações recebidas por classificação setembro a dezembro



Com a análise do quadro, percebe-se o aumento de registros de reclamações (+31%), de elogios (+72%), de informações (+24%) e de sugestões (7%) e a diminuição de solicitações (-5%) e de denúncias (-18%).

A seguir, expõe-se gráfico demonstrativo da quantidade de manifestações recebidas por cada canal de atendimento.

Manifestações recebidas por canal de atendimento setembro a dezembro





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



Observa-se, a exceção dos registros feitos pelo canal de atendimento e-mail (-9%), o aumento dos registros. Em 2021, o contato por telefone (0800) foi o canal de atendimento mais procurado com aumento de 62% de registros, seguido pelo atendimento presencial (+9%). O envio de e-mail, apesar da diminuição em comparação ao mesmo período de 2020, é um canal de atendimento bastante utilizado. O registro de manifestações diretamente pelo site do GHC (formulário web) teve um pequeno aumento de 3%. Como medida de proteção, devido à pandemia, as cartas de manifestação deixaram de ser utilizadas a partir de abril de 2020 para evitar a circulação de funcionários da Ouvidoria dentro dos Hospitais e também nas Unidades de Saúde e na UPA e para diminuir a quantidade de papéis e outros objetos potencialmente contaminados. Entretanto, com a diminuição dos casos de covid-19, em abril de 2021, as cartas voltaram a ser utilizadas em alguns setores dos Hospitais, o que impactou no aumento de manifestações por esse canal de atendimento (+2357%).

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 e os pareceres das Gerências informando as medidas adotadas para a solução dos seus motivos.



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

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

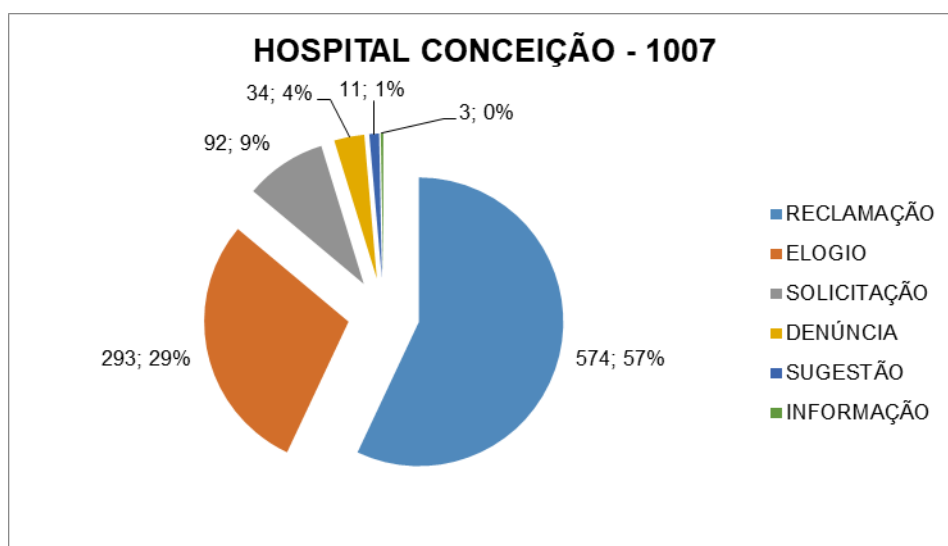
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



3. 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

De setembro a dezembro de 2021, o Hospital Nossa Senhora da Conceição recebeu 1007 manifestações. Estas se destinaram às Gerências de Administração, Interunidades de Emergências e Unidades de Internação. As manifestações foram classificadas da seguinte forma:



A seguir, são apresentados os resultados por Gerência.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

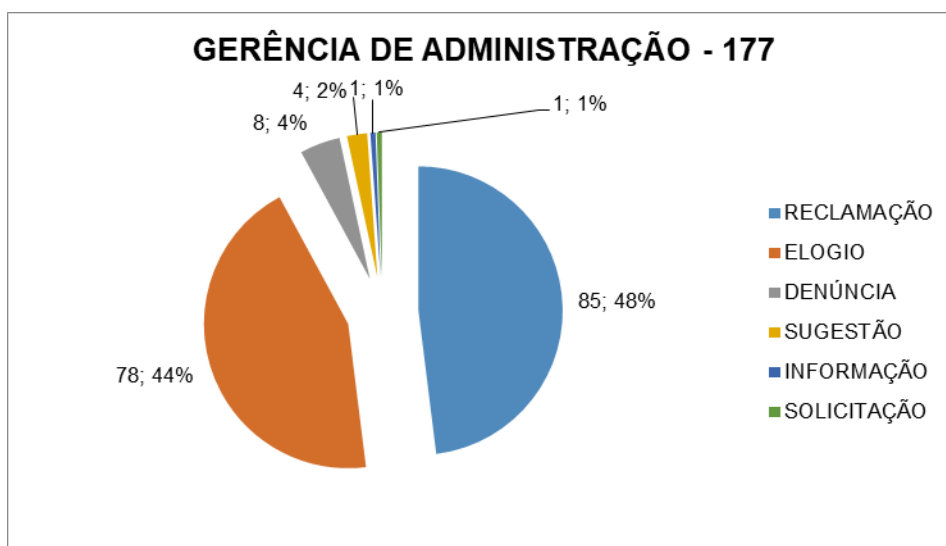
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.1.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

No período analisado neste Relatório, foram registradas 177 manifestações referentes a serviços ou funcionários vinculados à Gerência de Administração do HNSC. As manifestações foram classificadas conforme abaixo:



Observa-se que 92% das manifestações dividiram-se entre reclamações (48%) e elogios (44%). As reclamações e as denúncias serão listadas a seguir por motivos e setores. Dos **elogios** registados apenas um referiu-se à satisfação do espaço físico do Hospital. Todos os demais demonstraram satisfação pelos atendimentos prestados. As equipes mais elogiadas foram as de higienização (29%), de nutrição (23%) e de recepção/atendimento (15%), respectivamente. As **sugestões** referiram-se à colocação de placas informativas sobre proibição de fumar e descarte correto de lixo, à organização da fila de acesso ao hospital e ao protocolo de entrega de pertences dos pacientes. Todas as sugestões foram acolhidas pela Gerência e encaminhadas para as áreas responsáveis por cada serviço. A **informação** solicitada foi referente aos requisitos necessários para a ocupação do cargo de supervisão de higienização. Por fim, a **solicitação** registrada foi de prontuário de paciente.



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

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

Abaixo, seguem quadros com os motivos de **denúncias e reclamações**.

Denúncia	8
Condições inadequadas	6
Desaparecimento de pertences	1
Insatisfação - outros	1

Reclamação	85
Insatisfação - recepcionista/atendente	27
Rotinas e protocolos	23
Insatisfação - segurança	13
Condições inadequadas	8
Espaço físico	2
Insatisfação - outros	2
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	2
Insatisfação - nutricionista	1
Vigilância sanitária - alimentos/bebidas	1
Vigilância em saúde - medidas sanitárias	1
Alimento - outros tipos de alimentos	1
Dificuldade de acesso - falta de vagas	1
Material de expediente - falta de material	1
Material de expediente - qualidade dos materiais	1
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	1

A fim de identificar os setores que mais tiveram registros de reclamações e denúncias, abaixo se apresenta o seguinte quadro:

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HNSC	8	85	93
CELOG Recepção - Informações		1	1
HNSC Arquivo Médico-Same		1	1
HNSC Banheiro	1		1
HNSC Emergência - Segurança Física		1	1
HNSC Entrada de Funcionários		1	1
HNSC Entrada/Acesso de Visitas	1	32	33
HNSC Entrada/Acesso Rampa Oncologia		2	2
HNSC Gerência de Administração	1	6	7
HNSC Higienização - Bloco Cirúrgico		2	2
HNSC Higienização - Coordenação	1		1
HNSC Higienização - Posto 1.B - Cirurgia Geral/Proctologia		1	1
HNSC Higienização - Posto 3.A - Isolamento	2		2
HNSC Higienização - Posto 3.B1 - Cirurgia Vascular/Isolamento		3	3
HNSC Higienização - Posto 3.C2 - Medicina Interna		1	1
HNSC Higienização - Posto 4.B1 - Leito de Retaguarda Emergência	1		1
HNSC Higienização - Posto 4.I1	1		1
HNSC Hotelaria		9	9
HNSC Nutrição		5	5
HNSC Pátio		2	2
HNSC Recepção Terceirizada - Saguão		1	1
HNSC Refeitório		4	4
HNSC Segurança Física		10	10
HNSC UTI Recepção		2	2
HNSC Zeladoria		1	1



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

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



Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

Hotelaria

- Condições inadequadas, espaços físicos – compreendemos e informamos que o Hospital possui programações para os próximos anos de grandes reformas, que vão readequar as áreas físicas e climatização.

- Recepções/atendentes – nossas recepções são terceirizadas e o contrato recebe acompanhamento mensal pela CAFC. Todas as ouvidorias são encaminhadas e discutidas com a empresa com o objetivo de melhoramento nos serviços. Houve no quadrimestre, significativas movimentações de trabalhadores nos postos de trabalho do HNSC e identificamos melhorias. Cabe ainda destacar que as insatisfações crescem sempre que o hospital precisa passar por restrições de acesso.

- Rotinas e protocolos – o hospital continua sendo referência para atendimento ao COVID-19, o que impacta nos protocolos e rotinas do hospital. Acessos são restritos, visitas suspensas, rotinas implementadas e revisadas em ritmo acelerado que, por vezes, inviabiliza a comunicação, mas mesmo assim procuramos ao máximo manter nosso site atualizado e o mural externo com as rotinas do hospital.

Nutrição

- Fila do refeitório – situação provisória atendendo ao protocolo da Vigilância Sanitária e obra da fachada do bloco I, quando a área de acesso precisou ser isolada. Quando o protocolo mudou ampliamos novamente os lugares, reduzindo as filas, mas seguimos atendendo as orientações que modificam conforme o cenário epidemiológico do momento.

- Qualidade de alguns produtos – seguimos sempre promovendo a avaliação e a emissão de pareceres para que a aquisição de produtos seja sempre melhor e/ou como ocorreram muitas vezes à substituição pelas empresas fornecedoras.



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

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



- Fiscalização da lavagem de mãos – intensificamos informações e orientações no local.

- Opções de cardápios – vegano – o refeitório atende as normas do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) e a alimentação é adequada, equilibrada e produzida para o público geral, não atendendo particularidades.

- Pacientes em NPO - a liberação ocorre a partir da prescrição médica de NPO, e sem a prescrição não há liberação. Compreendemos que muitos pacientes ao retornarem ao leito poderão receber a refeição, porém se não há nova prescrição suspendendo NPO, não há envio de refeição.

- Alimentação dos acompanhantes – em razão da Pandemia as alimentações dos acompanhantes seguiam dois fluxos com horários definidos para os acompanhantes: desjejum e jantar no refeitório e almoço nos quartos. Ao melhorar o cenário pandêmico, o almoço também retornou para o refeitório.

Higienização

- Medidas sanitárias – intensificamos ações e ratificamos rotinas e capacitações com os trabalhadores.

- Condições inadequadas – promovemos algumas ações e solicitamos “Ordens de Serviços” quando envolviam outras áreas de apoio, como as Manutenções.

- Rotinas administrativas e de gestão – seguimos regras do GHC, Regulamento de Pessoal, e qualidades técnicas e individuais dos integrantes da equipe.

SAME

- Retirada de documentos médicos – esclarecemos a requisitante os critérios para retirada de prontuários médicos de pacientes. Ofertamos também solução alternativa.



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



Segurança Física

- Fluxos de saída - algumas áreas do hospital passam por modificações ou necessidades temporárias que acabam impactando nos fluxos de circulação conhecidos, gerando dificuldades, até que exista maior divulgação. Estamos optando sempre pelo uso de cartazes e faixas como melhor forma de informação.

- Postura da equipe própria - reforçamos e ratificamos com a equipe rotinas, condutas e ações orientadoras, quanto às normas e protocolos adotados pelo hospital.

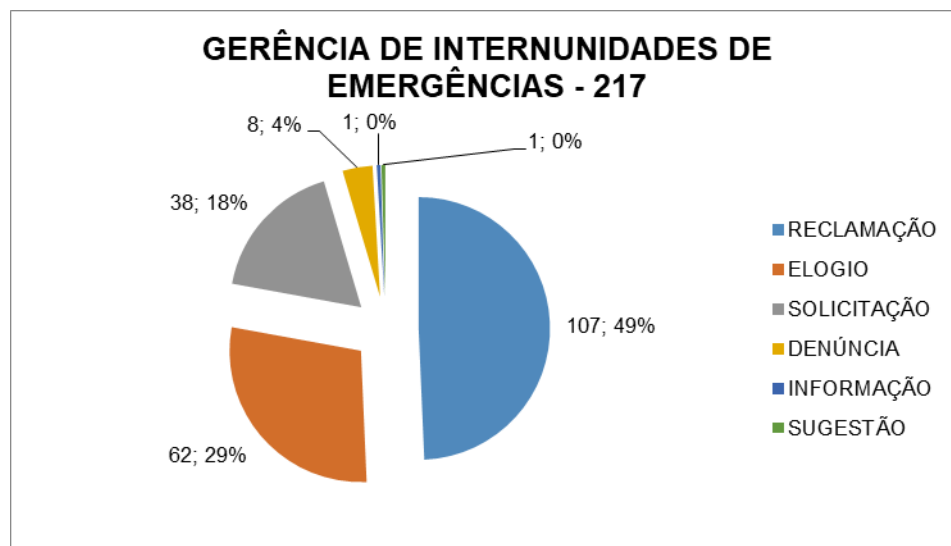
- Postura da equipe terceirizada - parte da segurança é terceirizada e o contrato recebe acompanhamento mensal pela CAFC. Todas as ouvidorias são encaminhadas e discutidas com a empresa com o objetivo de melhoramento nos serviços, o que observamos na sequência.

- Comunicação – muitos dos apontamentos recebidos originam-se das restrições que o hospital adota, por exemplo, restrição de visitas, de atendimentos, etc. Mesmo com a comunicação visual, muitos insistem e acabam gerando conflitos.

- Acesso – organizamos o acesso do hospital com a delimitação de filas e a criação da fila prioritária para cadeirantes e doadores de sangue, especialmente para este último, por ser de grande valor para o hospital.

3.1.2 GERÊNCIA DE INTERUNIDADES DE EMERGÊNCIAS

A Gerência de Interunidades de Emergências (GIE) do HNSC, no período analisado neste Relatório, recebeu 217 manifestações, classificadas conforme quadro gráfico:



Segundo se observa no quadro acima, as manifestações classificadas como reclamação, elogio e solicitação somaram 96% do total registrado. As reclamações e as denúncias serão listadas a seguir por motivos e setores.

Dos **elogios** registrados, apenas um referiu-se à satisfação do espaço físico do Hospital. Todos os demais demonstraram satisfação com os atendimentos recebidos. Destes, 50% foram para a equipe de saúde e 30% para a equipe médica. Os elogios restantes, 19%, citaram profissionais da recepção/atendimento, enfermagem, fonoaudiologia, fisioterapia e odontologia. As **solicitações** registradas foram de pedidos de consultas e cirurgias, transferência de pacientes para outros leitos e solicitação de documentos (laudos, atestados, receitas). A **informação** solicitada foi de orientação em saúde. E a **sugestão** registrada foi referente à fila de acesso ao ambulatório.



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

Abaixo, seguem quadros com os motivos de **denúncias e reclamações**.

Denúncia	8
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	3
Desaparecimento de pertences	2
Insatisfação - médico	2
Insatisfação - enfermeiro	1

Reclamação	107
Insatisfação - médico	40
Rotinas e protocolos	23
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	11
Insatisfação - enfermeiro	7
Falta de profissional - médico	5
Espaço físico	4
Insatisfação - recepcionista/atendente	3
Transferência de paciente	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	2
Insatisfação - equipe administrativa	2
Insatisfação - equipe de saúde	2
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	2
Produtos para saúde/correlatos	1
Laudos	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Material de uso contínuo/permanente - falta de equipamento	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.



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

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Interunidades de Emergências - HNSC	8	107	115
HNSC Ambulatório - Cardiologia		6	6
HNSC Ambulatório - Cirurgia Geral		2	2
HNSC Ambulatório - Cirurgia Plástica		3	3
HNSC Ambulatório - Dermatologia		2	2
HNSC Ambulatório - Dor e Cuidados Paliativos		1	1
HNSC Ambulatório - Endocrinologia		4	4
HNSC Ambulatório - Fisioterapia		4	4
HNSC Ambulatório - Fonoaudiologia	1	1	2
HNSC Ambulatório - Gastroenterologia		2	2
HNSC Ambulatório - Ginecologia		3	3
HNSC Ambulatório - Hematologia		1	1
HNSC Ambulatório - Infectologia		2	2
HNSC Ambulatório - Mastologia		2	2
HNSC Ambulatório - Medicina Interna		2	2
HNSC Ambulatório - Neurologia		2	2
HNSC Ambulatório - Centro de Especialidades Odontológicas		3	3
HNSC Ambulatório - Oftalmologia		4	4
HNSC Ambulatório - Oncologia - Hematologia		9	9
HNSC Ambulatório - Pneumologia		2	2
HNSC Ambulatório - Pré Natal (Alto Risco)		1	1
HNSC Ambulatório - Proctologia		3	3
HNSC Ambulatório - Psiquiatria		3	3
HNSC Ambulatório - Reumatologia		7	7
HNSC Ambulatório - Serviço de Adolescentes (Hebiatria)		1	1
HNSC Ambulatório - Urologia		3	3
HNSC Central de Leitos		2	2
HNSC Emergência - Cirúrgica	1	3	4
HNSC Emergência - Clínica	3	11	14
HNSC Emergência - Observação		2	2
HNSC Emergência - Sala Verde		3	3
HNSC Emergência - Triagem	3	7	10
HNSC NIR		6	6

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

A Gerência de Interunidades de Emergência do GHC trabalha na perspectiva da qualidade e da humanização da atenção prestada ao usuário e sua família, com compromisso, profissionalismo, dedicação, cordialidade, presteza e respeito. Acreditamos que a Ouvidoria é um importante instrumento de gestão, pois nos proporciona a avaliação da qualidade do serviço prestado, identificação de problemas pontuais e encaminhamentos resolutivos, além de promover a comunicação da instituição com o usuário de forma sigilosa e transparente.

O presente relatório refere-se aos registros de ouvidoria classificados como Denúncia (8) e Reclamação (107), recebidos por esta Gerência no 3º quadrimestre de 2021.



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. Das Denúncias

As denúncias se referem às ocorrências de recusa ao atendimento, desaparecimento de pertences e insatisfação com profissionais.

1.1 – Recusa ao atendimento - Foram três denúncias na triagem da Classificação de Risco da Emergência do HNSC. Nestes casos, a Emergência estava em restrição máxima e os pacientes foram orientados à UPA. Ao responder ao usuário, informamos que seu caso foi revisado pela coordenação do serviço. Ressaltamos que sempre que a Emergência do HNSC está em restrição, há uma placa na porta com esta indicação. Por ser um Serviço de urgência e emergência, priorizamos o atendimento de pacientes graves e com risco de morte iminente. Os pacientes são avaliados na Classificação de Risco, por profissionais treinados e habilitados e encaminhados conforme gravidade. Se pelo protocolo de restrição máxima não for identificado risco para vida, no momento do atendimento, o paciente é orientado para rede SUS. Esclarecemos ainda que as UPAS são, também, serviços de emergência e, possuem totais condições de avaliar, fazer exames e se necessário regular para um hospital. Que Emergência do HNSC funciona integrada com toda a rede de saúde SUS e recebe pacientes que precisam de atendimento especializado de alta complexidade, transferidos de outros serviços de pronto atendimento, de hospitais de menor complexidade e trazidos pelo SAMU de Porto Alegre, região metropolitana e interior do Estado.

1.2 - Desaparecimento de pertences – As denúncias referidas como desaparecimento foram duas no período em tela. Para maior controle dos pertences, tais como: medicação e prótese dentária dos pacientes, a Emergência adotou registro identificação tanto no recebimento quanto na entrega dos mesmos ao familiar ou à segurança física, igualmente no caso de transferência do paciente para leito de enfermaria ou UTI, medida que diminuiu consideravelmente estas demandas.

1.3 – Insatisfação com profissionais - Importante se ressaltar que não endossamos nenhum comportamento descortês dos funcionários envolvendo o atendimento aos pacientes e ou seus familiares. Reorientamos as equipes, sistematicamente, dentro das normas e condutas do GHC.



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

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



2. Das Reclamações

As reclamações mais frequentes são a insatisfação com as rotinas e protocolos, dificuldade de acesso – demora no atendimento e insatisfação com profissionais, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Reclamação	Set – Dez/21	
Rotinas/protocolos de unidade de saúde	23	
Dificuldade de acesso – demora no atendimento	11	
Insatisfação – médico	40	55
Insatisfação – enfermeiro	7	
Insatisfação - recepcionista/atendente	3	
Insatisfação - equipe administrativa	2	
Insatisfação - equipe de saúde	2	
Insatisfação - técnico em enfermagem	1	
Total		89

2.1 – Rotinas/protocolos de unidade de saúde - Analisando as reclamações verificamos a insatisfação dos usuários com rotinas estabelecidas pela instituição para o enfrentamento à pandemia causada pelo Corona vírus, as principais queixas são em relação ao cartão de acompanhante, troca de leito do paciente e informações médicas. Enfatizamos que todas as ocorrências foram enviadas aos coordenadores, apuradas e resolvidas dentro das normas do GHC.

2.2 - Dificuldade de acesso – demora no atendimento – Observamos neste quesito que as reclamações são pontuais, tais como: atendimento ao telefone, demora na remarcação de consulta, demora na chamada da consulta, demora por na consulta por atraso de profissional médico, demora na chamada para procedimento eletivo em lista de espera. As demandas foram analisadas, apuradas e respondidas de forma transparente e elucidativa. Em relação às listas de espera eletivas, o Núcleo Interno de Regulação faz revisões administrativas nas mesmas, mensalmente, utilizando critérios estabelecidos em instrução normativa institucional, para ajustes necessários, concentrando esforços para reduzir os tempos de espera entre a decisão de conduta até a efetivação do procedimento.



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

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

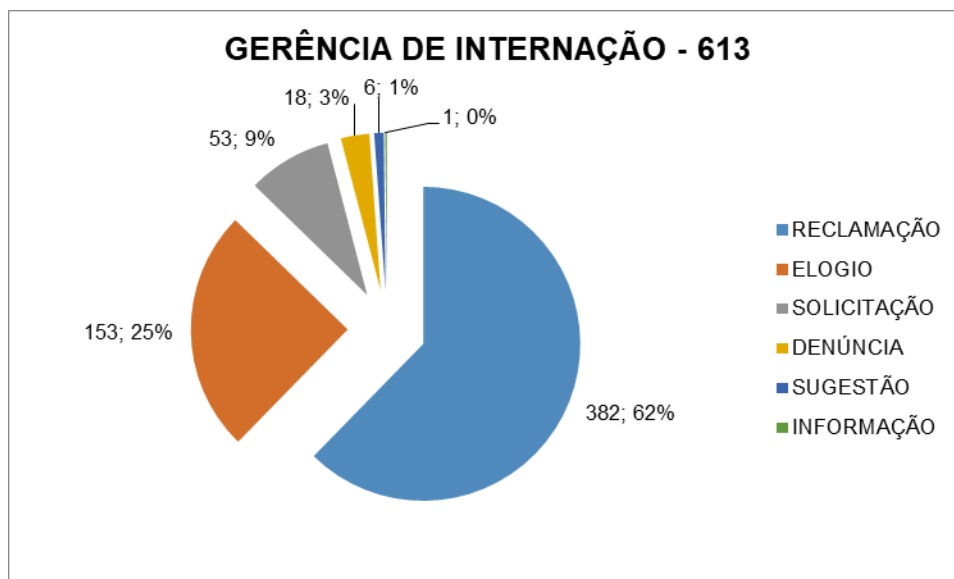


2.3 – Insatisfação com profissionais - As ouvidorias relatando insatisfação com profissionais são enviadas para o coordenador do serviço correspondente, que avalia e apura caso a caso, reorientando o empregado, pessoalmente e, tomando as medidas cabíveis para que tais situações sejam desencorajadas e não mais ocorram. Reconhecendo a importância dos registros individuais de insatisfação com o atendimento médico, é importante contextualizá-los no universo de consultas realizadas no Ambulatório de Especialidades, no caso, 40 registros em aproximadamente 115 mil consultas no período.

Objetivando promover melhorias que qualifiquem o cuidado, realizamos reuniões de colegiado regulares, a cada 15 dias, com a participação dos gestores da Gerência, nas quais são debatidos os assuntos pertinentes.

3.1.3 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Unidades de Internação (GUI) do HNSC recebeu 613 manifestações de setembro a dezembro de 2021. As quantidades, por classificação, estão demonstradas no gráfico abaixo.





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



No gráfico acima, observa-se que 96% das manifestações registradas foram de reclamações, elogios e solicitações. Os **elogios** registrados demonstraram satisfação com o atendimento prestado. A maioria dos elogios, 56%, foi com a equipe de saúde, com os técnicos de enfermagem, 14%, e satisfação com o atendimento médico, 11%. O maior número de **solicitações** foi de cirurgia e consultas, 37%, e de diagnóstico por endoscopia, 13%. As **sugestões** foram referentes às rotinas do Banco de Sangue, à rotina de entrega de exames na Central de Exames, ao acesso ao Hospital após contato médico solicitando comparecimento de familiares e a rotina de fornecimento de alimentação para os acompanhantes dos pacientes. As sugestões que não puderam ser acolhidas pela Gerência tiveram seus motivos justificados; as demais foram encaminhadas para as áreas responsáveis. O pedido de **informação** foi de esclarecimentos referentes à autorização para dispensação de medicamentos para familiar de paciente.

Abaixo, seguem quadros com os motivos de **denúncias e reclamações**.

Denúncia	18
Desaparecimento de pertences	13
Insatisfação - equipe de saúde	2
Problemas na infraestrutura	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	1
Trabalhador em saúde - não cumprimento de carga horária	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

Reclamação	382
Rotinas/protocolos	161
Insatisfação - médico	57
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	43
Insatisfação - equipe de saúde	23
Insatisfação - técnico em enfermagem	23
Insatisfação - recepcionista/atendente	16
Insatisfação - enfermeiro	10
Dificuldade de acesso - quantidade restrita de vagas	7
Insatisfação - equipe administrativa	5
Insatisfação - outros	5
Material de uso contínuo/permanente- falta de equipamento	4
Resultado de exame	3
Espaço físico	3
Falta de medicamento	2
Acompanhante para gestante	2
Material de expediente - aquisição de material	2
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	2
Material de uso contínuo/permanente - qualidade dos materiais	2
Outros tipos de alimentos	1
Medidas sanitárias - coronavírus (covid-19)	1
Laudos	1
Acompanhante para maior de 60 anos de idade	1
Dificuldade de acesso - outros	1
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Falta de profissional - outros	1
Falta de profissional - recepcionista/atendente	1
Insatisfação - não especificado	1
Trabalhador em saúde - outros	1
Material de expediente - falta de material	1
Material de uso contínuo/permanente- aquisição de material	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.



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

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Internação - HNSC	18	382	400
HNSC Ambulatório - Urologia		1	1
HNSC Banco de Sangue		8	8
HNSC Bloco Cirúrgico		14	14
HNSC Central de Exames - Marcação e Entrega de Exames		31	31
HNSC Central de Exames - Recepção e Atendimento Telefônico		4	4
HNSC Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)	1	3	4
HNSC Centro Obstétrico		6	6
HNSC Controle de Infecção		2	2
HNSC Coordenação de Enfermagem		1	1
HNSC Ecografia		2	2
HNSC Emergência - Obstétrica		1	1
HNSC Endoscopia - CPRE - Colonoscopia		3	3
HNSC Farmácia/Siclom		2	2
HNSC Hemodiálise	1		1
HNSC Laboratório - Anatomia Patológica	1		1
HNSC Laboratório - Posto de Colheita		5	5
HNSC Medicina Nuclear		1	1
HNSC Posto 1.B - Cirurgia Geral/Proctologia	1	25	26
HNSC Posto 1.C - Cirurgia Geral		1	1
HNSC Posto 2.A - Isolamento		8	8
HNSC Posto 2.B1 - Obstetria Alto Risco		1	1
HNSC Posto 2.B2 - Obstetria Alojamento Conjunto		6	6
HNSC Posto 2.C - Ginecologia/Cirurgia Geral		8	8
HNSC Posto 2.I1 - Cardiologia/Cirurgia Cardíaca		8	8
HNSC Posto 2.I2 - Neurologia/Cardiologia/Isolamento	1	3	4
HNSC Posto 3.A - Isolamento	1	8	9
HNSC Posto 3.B1 - Cirurgia Vascular/Isolamento		19	19
HNSC Posto 3.B2 - Urologia	1	7	8
HNSC Posto 3.C1 - Med Interna/Med Nuclear/Isolamento		9	9
HNSC Posto 3.C2 - Medicina Interna		13	13
HNSC Posto 3.D - Isolamento	1	10	11
HNSC Posto 3.E - Internação		6	6
HNSC Posto 3.E - Retaguarda da Emergência (Médicos)		1	1
HNSC Posto 3.I1 - Oncologia/Hematologia		12	12
HNSC Posto 3.I2 - Oncologia/Onco Cirurgia/Isolamento	1	18	19
HNSC Posto 4.B1 - Internação		17	17
HNSC Posto 4.B1 - Leito de Retaguarda Emergência (Enf- Adm)		2	2
HNSC Posto 4.B2 - Endocrinologia/Medicina Interna	1	11	12
HNSC Posto 4.C - Pneumologia/Cirurgia Torácica/Egressos	1	8	9
HNSC Posto 4.D - Gastrologia	1	15	16
HNSC Posto 4.E - Infectologia	1	11	12
HNSC Posto 4.I1 - Isolamento/Covid	1	9	10
HNSC Posto 4.I2 - Cirurgia Torácica/Cardiologia		9	9
HNSC Posto U-AVC - Unidade do AVC		2	2
HNSC Posto UCE - Cuidados Especiais Coronarianos		1	1
HNSC Radiologia		7	7
HNSC Sala de Recuperação		10	10
HNSC Tomografia		6	6
HNSC Triagem Covid-19		8	8
HNSC Unidades de Internação	1	6	7
HNSC UTI1 - Área I	1	5	6
HNSC UTI2 - Área II		1	1
HNSC UTI3 - Área III	1	5	6
HNSC UTI5 - Área V	1	2	3

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

O Relatório Quadrimestral das Ouvidorias do período de setembro a dezembro de 2021 nos orienta quanto aos principais motivos de reclamações e denúncias ocorridas neste espaço de tempo. A Gerência de Unidade de Internação do Hospital Nossa Senhora da Conceição analisa os dados expostos juntamente com o acompanhamento dado no processo dos setores envolvidos até chegarmos às respostas pertinentes a cada 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



O que abrange diversas unidades e funcionários, deste hospital, em sua interação com o público.

Agradecemos pelas manifestações, pois corroboram para que possamos desenvolver e reorganizar as rotinas hospitalares buscando excelência em atendimento. As solicitações de nossos clientes através da ouvidoria têm destaque em alguns aspectos e pelo fato da pandemia ter se estendido até o presente momento, refletiu direta e indiretamente nas reclamações e denúncias. As queixas relacionadas à comunicação telefônica entre as equipes médicas e os familiares dos pacientes foram prejudicadas, pois aumentou o volume de pessoas para contatar devido ao cancelamento das visitas. Com isso, realizamos um trabalho de orientação e reforço através de e-mails com as especialidades médicas e seus coordenadores respectivamente, quanto a manter contato telefônico com os familiares. Também, salientamos com eles a importância desta rotina em cada ouvidoria pontualmente.

A dificuldade de acesso e demora em atendimentos passaram por uma grande reformulação e é feito ajustes sempre que necessário para otimizar o tempo e a produtividade. Assim como, reuniões. A central de entrega e marcação de exames e as recepções apresentam novas rotinas e treinamentos constantes para os funcionários desempenharem suas atividades com mais agilidade e qualidade.

O desaparecimento de pertences é uma questão a qual houve diminuição de reclamações. A internação tornou-se, especialmente, a oportunidade de informar e esclarecer qualquer dúvida dos pacientes e acompanhantes. Durante a permanência nas unidades a equipe assistencial continua com o trabalho de orientar a todos a evitar trazer bens de valor e zelar pelos itens trazidos. Também ressalta que a assistência não tem responsabilidade sobre seus pertences. A Segurança Física é a referência para localizar e entregar itens extraviados no hospital, caso ocorra.

As insatisfações com os profissionais são avaliadas pelos gestores caso a caso e de acordo com as circunstâncias podem gerar desde uma pactuação a providências mais severas dependendo do ocorrido. Nossa prioridade é pelo atendimento de qualidade, sempre respeitando a todos e as normas institucionais.



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 FÊMINEA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001

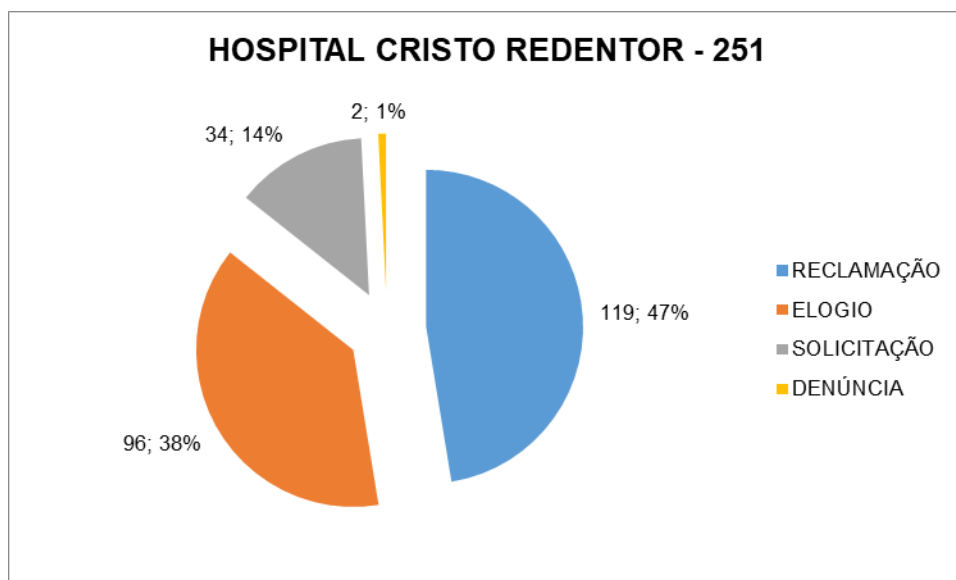
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



Por isso, a Gerência de Unidades de Internação do Hospital Nossa Senhora da Conceição constantemente busca aprimorar a relação entre os profissionais e usuários. A ouvidoria tornar-se uma ferramenta fundamental neste trabalho, pois evidencia as possíveis falhas que necessitam de resolução. Assim como, ratificam os pontos que estamos na direção correta.

3.2 HOSPITAL CRISTO REDENTOR

De setembro a dezembro de 2021, o Hospital Cristo Redentor (HCR) recebeu 251 manifestações referentes a serviços ou profissionais vinculados às Gerências de Administração e Internação. As manifestações foram classificadas da seguinte forma:



Abaixo, são demonstrados os resultados por Gerência.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

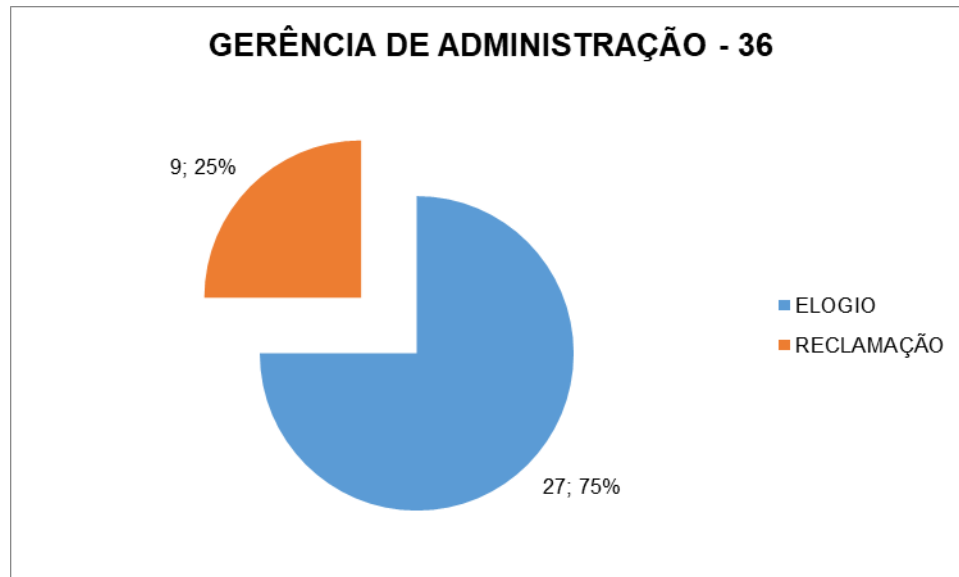
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.2.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCR recebeu 36 manifestações, conforme o quadro abaixo.



Conforme se observa no gráfico acima, 75% das manifestações foram de elogios. Os **elogios** registrados foram referentes à satisfação com o atendimento prestado. As equipes com maior número de elogios foram as de nutrição, 33%, de recepção, 25%, e de higienização, 22%, respectivamente.

Abaixo, segue quadro com os motivos de **reclamações**.

Reclamação	9
Insatisfação - recepcionista/atendente	5
Rotinas e protocolos	1
Insatisfação - segurança	1
Insatisfação - nutricionista	1
Insatisfação - 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 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



A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HCR	9	9
HCR Ambulatório - Recepção Terceirizada	1	1
HCR Emergência Recepção Terceirizada	1	1
HCR Entrada/Acesso Visitas	5	5
HCR Nutrição	1	1
HCR Segurança Física	1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações:

Referente aos registros Insatisfação – Recepcionista/atendente, os registros foram recebidos e respondidos. Os registros são elemento importante para avaliação dos serviços e orientações e treinamentos das equipes. Observa-se que a referencia é quanto à postura que tentamos ajustar, porém, como o Hospital tem normas mais restritivas, e protocolos de segurança (Coronavírus) e de segurança física (o HCR é pronto socorro, que recebe pacientes vítimas de trânsito, Ferimentos por Arma de Fogo, Ferimentos por Arma Branca, etc.. sendo importante a observância dos protocolos, pois já tivemos atentados por Arma de Fogo dentro do hospital), e que eventualmente não são bem aceitos, mas que são necessários para a segurança de todos.

Quando a referencia é portas de entrada (Recepcionistas e/ou Segurança) é onde se cumprem as regras de acesso e de segurança, que eventualmente geram conflitos. Porém, como manifestado acima sempre serve para exemplificar e aprimorar o treinamento das equipes.

Quanto ao registro referente à conduta da Nutricionista, mostra falha na comunicação entre as partes envolvidas, cujas equipes foram orientadas para evitar casos como o registrado.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

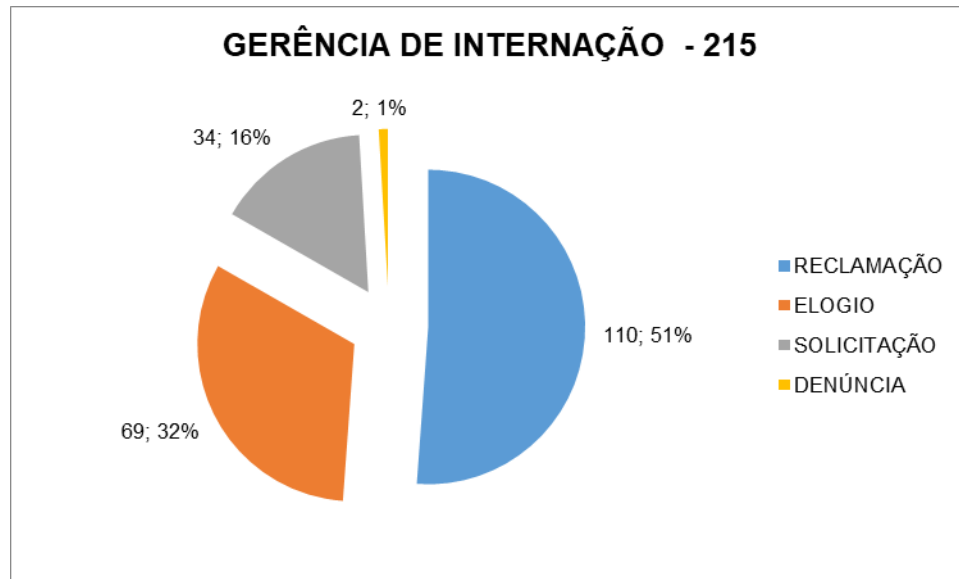
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.2.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

Em relação aos setores e aos serviços vinculados à Gerência de Internação do HCR, foram registradas 215 manifestações distribuídas conforme gráfico abaixo.



Os **elogios** registrados foram de satisfação com o atendimento prestado. As equipes de saúde, os médicos e os técnicos de enfermagem foram, respectivamente, os mais citados nas manifestações. Das **solicitações** registradas, 86% foram de consultas e cirurgias.

Abaixo, seguem quadros com os motivos de **denúncias** e **reclamações**.

Denúncia	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1
Insatisfação - técnico em enfermagem	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 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

Reclamação	110
Insatisfação - médico	23
Rotinas/protocolos	20
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	19
Insatisfação - equipe de saúde	11
Insatisfação - enfermeiro	9
Insatisfação - recepcionista/atendente	6
Dificuldade de acesso - outros	5
Insatisfação - técnico em enfermagem	5
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	3
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	2
Insatisfação - não especificado	1
Insatisfação - assistente social	1
Insatisfação - outros	1
Material de expediente - falta de materiais	1
Legislação, direitos e deveres	1
Resultado de exame	1
Trabalhador em saúde - não cumprimento de carga horária	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Internação - HCR	2	110	112
HCR Ambulatório - Bucomaxilofacial		1	1
HCR Ambulatório - Cirurgia Plástica		11	11
HCR Ambulatório - Neurocirurgia		2	2
HCR Ambulatório - Neurologia		1	1
HCR Ambulatório - Recepção		1	1
HCR Ambulatório - Traumatismo-Ortopedia		9	9
HCR Bloco Cirúrgico		3	3
HCR Crot (Centro de Resultado Ortopedia/Traumatismo)		1	1
HCR Emergência		13	13
HCR Emergência - Triagem/Acolhimento	1	4	5
HCR Emergência Cirúrgica		2	2
HCR Emergência Sala de Medicação		1	1
HCR Emergência Sala de Sutura		1	1
HCR Emergência Sala Verde		1	1
HCR Gerência de Internação		1	1
HCR Posto 2ºA - Neurocirurgia	1	3	4
HCR Posto 2ºB - Neurocirurgia		5	5
HCR Posto 2ºC - Neurocirurgia		2	2
HCR Posto 3ºA - Traumatismo Masculino		6	6
HCR Posto 3ºB - Traumatismo Feminino		2	2
HCR Posto 4ºA - SR Queimados		1	1
HCR Posto 4ºB - Cirurgia Geral/ Bucomaxilofacial		16	16
HCR Posto UAVC		2	2
HCR Radiologia		2	2
HCR Ressonância Magnética		11	11
HCR Sala de Recuperação		1	1
HCR Serviço Social		1	1
HCR UTI		6	6



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



Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

- 1) Todas as manifestações de reclamação e denúncias são apuradas seguindo o rito preconizado pelo Regulamento de Sanções Disciplinares que estabelece os procedimentos para apuração de irregularidades ou prática de falta funcional por empregados ou por cedidos à disposição do Grupo Hospitalar Conceição;
- 2) Nesse sentido, considerando o referido regulamento e de acordo com a gravidade e urgência do fato trazido nas manifestações, procede-se com apuração do caso diretamente (pela gerência) ou de forma delegada aos gestores mais próximos ao supostamente ocorrido/alegado, podendo resultar, conforme as informações levantadas, para o Hospital Cristo Redentor, em melhorias no processo de trabalho, em responsabilização e/ou sancionamento do empregado e, para o reclamante/denunciante em atendimento, esclarecimento e/ou encaminhamento ao seu pleito. Nas apurações, diga-se de passagem, além dos meios tradicionais para iniciar e desenvolver a investigação (pessoalmente, telefone, e-mail...) temos usado também o fluxo de workflow OUV030, meio pelo qual os gestores são instados a esclarecer e/ou resolver os problemas trazidos nas manifestações, medida que agiliza e registra o processo apurativo de forma mais adequada;
- 3) Além da atuação resolutiva e pedagógica, ao nível macro, desenvolvemos um sistema de dashboard (vide imagem abaixo) de controle baseado em banco de dados fornecido pela Ouvidoria-GHC que, em conjunto com os relatórios fornecidos pela mesma, auxiliam na observação e visualização dos padrões e tendências das manifestações, possibilitando uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações, bem como comparações de diversos níveis.

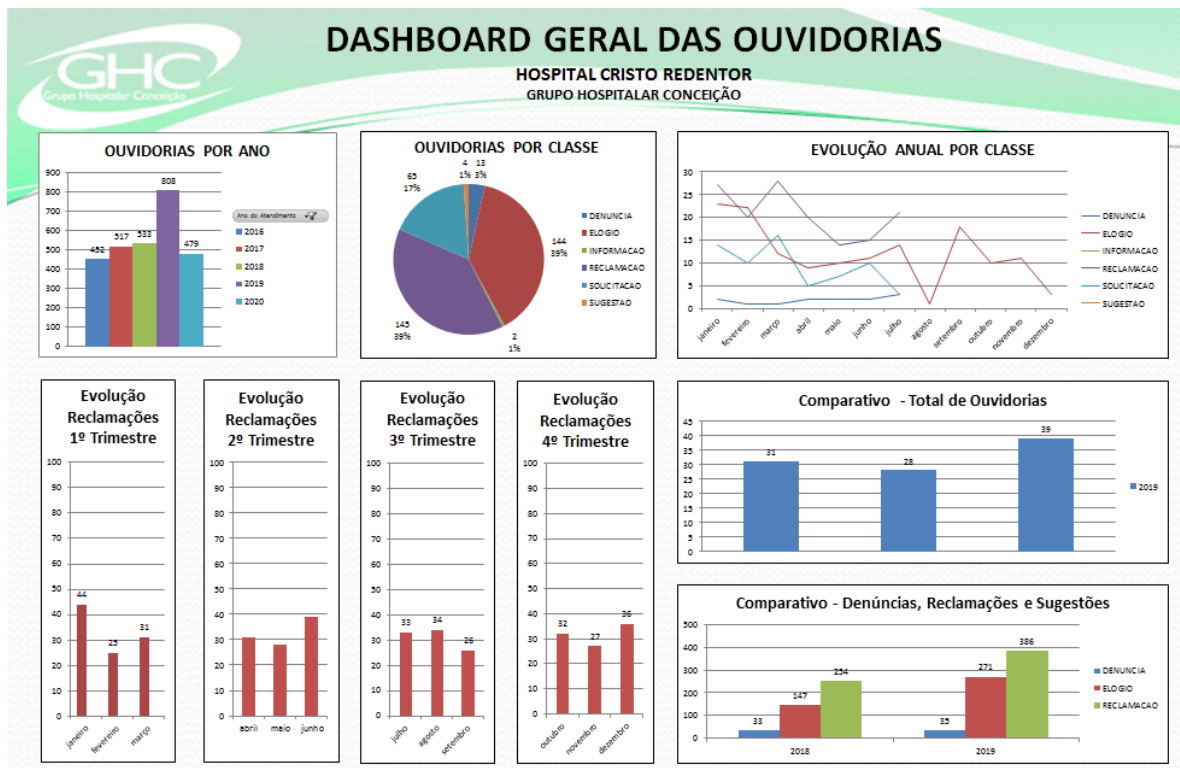


HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

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



(Fonte: Gerência de Internação HCR)

4) Com este ferramental supramencionado, quanto às denúncias no período em análise, foram implementadas melhorias no processo de trabalho e capacitação das equipes. No tocante as ouvidorias de reclamação cujo subtema foi insatisfação, no geral, referem-se a ocorrências quanto ao tratamento verbal recebido pelo paciente, sendo que em tais casos foram tomadas pelos gestores medidas tanto pedagógicas junto aos empregados e equipes, como sancionatórias que se materializaram desde advertências verbais até pactuações e PADs. Com relação às ouvidorias cujo subtema foi dificuldade de acesso – recusa ao atendimento/dificuldade de acesso, no geral, dois tipos de ocorrência foram as mais frequentes: demora para atendimento médico na emergência e recusa de atendimento após a classificação de risco. Quanto à demora de atendimento, sempre frisamos aos pacientes, no momento da resposta, sobre o funcionamento da emergência e o sistema de classificação de risco, sendo que num dos casos apurados foi identificado uma demora



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

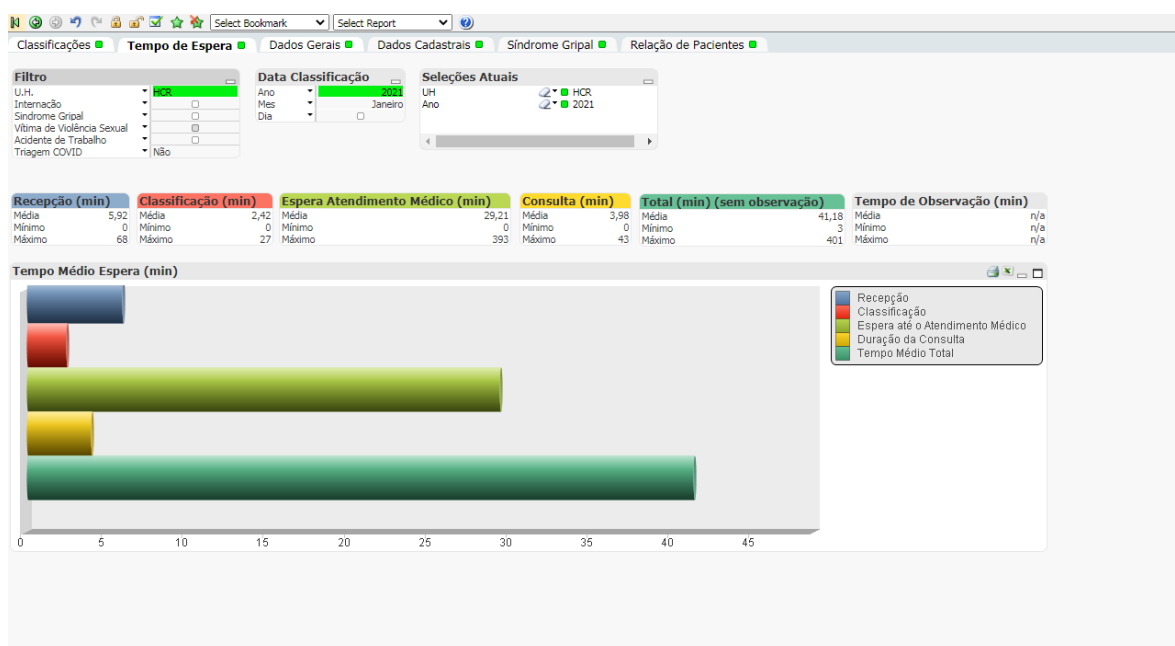
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



excessiva que se originou de um problema pontual num plantão, que foi corrigido junto à coordenação envolvida com orientação ao profissional e equipe.

Não é demais lembrar que para estes casos, sempre são coletadas informações de várias fontes, o que inclui os do Sistema Business Intelligence da Emergência que fornece os tempos envolvidos nos atendimentos no geral e também para qualquer atendimento em específico. Veja a imagem abaixo:



(Fonte: BI Emergência – Na imagem, evidencia-se que, em 2021, no HCR, o tempo de espera até o atendimento médico tem ficado abaixo dos trinta minutos)

Quanto à recusa de atendimento, por desconhecimento do usuário, na classificação de risco, com frequência, ocorre a identificação de que o perfil do paciente não está indicado para prosseguir com tratamento na emergência do HCR que é voltada para situações agudas (de média e alta complexidade), terminando o paciente por ser encaminhado para o serviço de saúde adequado. Os profissionais de enfermagem são treinados para fornecer a informação pela forma e conteúdo corretos, todavia é frequente situações de desconforto do paciente (e familiares) com a conduta que resultam neste tipo de manifestação. De todo



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



modo, nenhuma das manifestações deste tipo respondidas com esclarecimentos sobre o funcionamento deste serviço de saúde e sua relação com a rede e com o paciente foi objeto de um segundo questionamento pelo reclamante/denunciante, o que nos leva a concluir, como dito acima, que são situações geradas mais por desconhecimento do que por descontentamento. Sobre as manifestações que apontaram problemas com rotinas/protocolos de unidade de saúde, as causas mais comuns foram de duas ordens: rotinas de visitação e entrada de pertences. Com a pandemia, foram restringidos os acessos como regra geral, sendo que as exceções, quando não resolvidas, terminaram em ouvidorias. Nestes casos, procuramos flexibilizar as rotinas de acordo com o caso, redundando em aprendizado das próprias equipes tendo diminuído o número de tais manifestações nos últimos meses. Em todo caso, sempre foi frisado nas respostas o momento excepcional, as medidas tomadas e o porquê, bem como, conforme o caso, atendidos os reclames.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

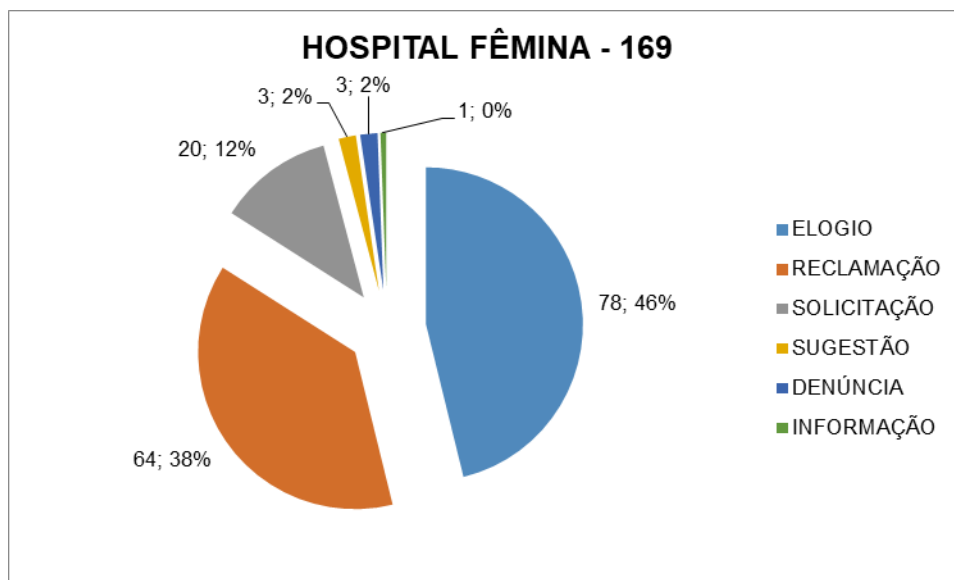
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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 HOSPITAL FÊMINA

No período analisado neste Relatório, o Hospital Fêmima recebeu 169 manifestações, classificadas conforme abaixo.



A seguir, são demonstrados os resultados por Gerência.

3.3.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HF recebeu 41 manifestações, que foram classificadas da seguinte forma:

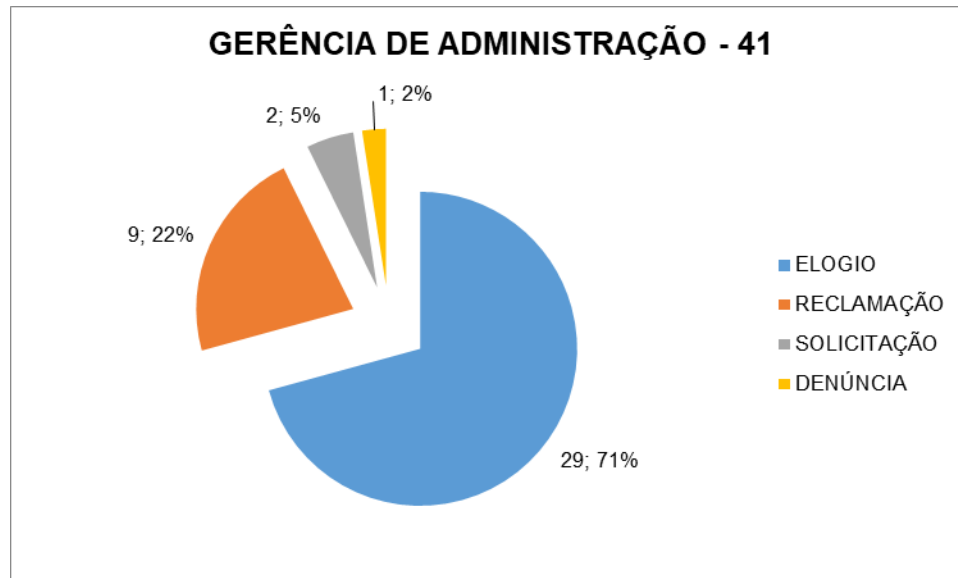


HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

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



Nota-se pelo gráfico acima que a maioria das manifestações registradas foi de **elogio**, 71%, os quais demonstraram satisfação com o atendimento prestado. As equipes citadas nas manifestações foram as de recepção/atendimento, de segurança, de higienização, de nutrição e de ascensoristas. As **solicitações** registradas foram de documentos (Declaração de Nascido Vivo e comprovante de acompanhamento).

Os motivos de **denúncia** e **reclamações** estão listados nos quadros abaixo.

Denúncia	1
Insatisfação - higienizador	1

Reclamação	9
Insatisfação - segurança	4
Insatisfação - recepcionista/atendente	2
Insatisfação - atendente de nutrição	1
Rotinas/protocolos	1
Prontuário	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



A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HFE	1	9	10
HFE Arquivo Médico/SAME		1	1
HFE Gerência de Administração	1	1	2
HFE Nutrição - Pacientes Internados		1	1
HFE Recepção Ecografia		2	2
HFE Segurança Física		4	4

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

DENÚNCIA

Insatisfação – higienizador

A Gerência de Administração recebeu, entre setembro e dezembro de 2021, uma manifestação de descontentamento quanto ao uso inadequado de recursos materiais por parte de profissional de Higienização do Hospital Fêmima. Na falta de evidências e, constatado o acesso restrito de profissionais da equipe médica e de enfermagem a medicamentos nas áreas assistenciais, a demanda foi direcionada à supervisão do departamento de Higienização, para reafirmação das rotinas profissionais e uso adequado de materiais.

RECLAMAÇÕES

Prontuário

A Gerência de Administração recebeu, entre setembro e dezembro de 2021, uma manifestação relacionada à inexistência de registro de Nascimento no Serviço de Arquivamento Médico e Estatístico do Hospital Fêmima. Em vista de o nascimento ter ocorrido na década de 1970, anterior à implantação de sistemas informatizados de prontuários, a cidadã foi orientada a buscar as informações relativas ao registro junto ao Cartório de Registro Civil ou na própria certidão de nascimento do filho.



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



Insatisfação – atendente de nutrição

A Gerência de Administração recebeu, entre setembro e dezembro de 2021, uma manifestação relacionada à entrega de alimentação, à paciente internada, em ambiente inadequado. A coordenação do serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Fêmina foi notificada e os protocolos de atendimento foram revistos. Cidadã informada, ainda, de que a entrega de alimentação a pacientes em isolamento é realizada pela equipe de enfermagem e não pela equipe de Nutrição.

Insatisfação – segurança

A Gerência de Administração recebeu, entre setembro e dezembro de 2021, quatro manifestações de descontentamento quanto à postura de profissionais de segurança do Hospital Fêmina. As demandas relativas ao comportamento inadequado dos profissionais do quadro efetivo de trabalhadores da instituição foram direcionadas ao gestor do departamento de Segurança Física, para pactuação quanto à efetiva condução dos processos de trabalho e adequada postura profissional. As manifestações relacionadas à postura dos profissionais terceirizados de segurança foram encaminhadas à supervisão da prestadora de serviços contratada pelo Hospital Fêmina, para notificação dos trabalhadores.

Rotinas/protocolos de unidade de saúde

A Gerência de Administração recebeu, entre setembro e dezembro de 2021, uma manifestação de descontentamento quanto à rotina de acompanhamento de pacientes nos postos de internação Hospital Fêmina. A supervisão da prestadora de serviços terceirizados de recepção foi notificada sobre a demanda, entretanto, o acesso de acompanhantes aos postos de internação é previa e exclusivamente avaliado pela equipe assistencial, cabendo à Recepção informar sobre a possibilidade ou não de acompanhamento. A Gerência de Administração do Hospital Fêmina esclarece, ainda, que em virtude da adoção de protocolos de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus, o acompanhamento de pacientes no Serviço de Oncologia está ocorrendo de maneira pontual e restrita, de modo a



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



minimizar os impactos causados pela epidemia e manter a qualidade e a continuidade da assistência à saúde.

Insatisfação - recepcionista/atendente

A Gerência de Administração do Hospital Fêmina recebeu, entre setembro e dezembro de 2021, duas manifestações de descontentamento quanto à postura de profissionais recepcionistas e atendentes. As demandas relativas ao comportamento inadequado de profissionais do quadro efetivo do Hospital Fêmina foram direcionadas aos gestores das equipes administrativas, para providências e pactuação quanto à efetiva condução dos processos de trabalho e adequada postura profissional. As inconformidades no atendimento praticadas por profissionais terceirizados foram direcionadas à prestadora de serviços contratada pelo Hospital Fêmina, para revisão e readequação dos protocolos de atendimento, com vistas ao melhor atendimento aos cidadãos.

3.3.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

No período de setembro a dezembro de 2021, a Gerência de Internação do HF recebeu 128 manifestações. A quantidade por classificação é demonstrada no gráfico abaixo.

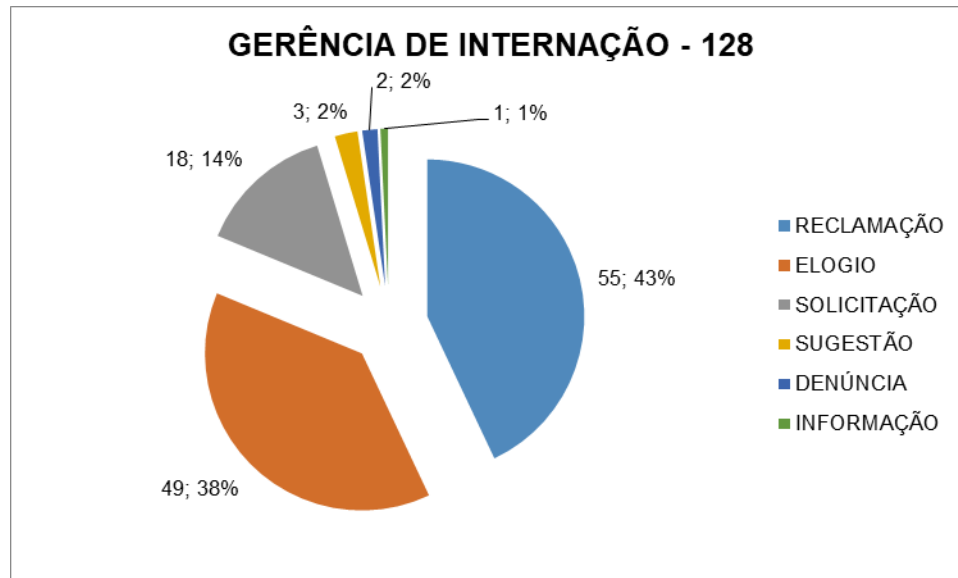


HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINEA

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



Conforme se observa no gráfico acima, as manifestações classificadas como reclamação, elogio e solicitação somaram 95% do total registrado. A maioria dos elogios registrados foi referente à satisfação com o atendimento das equipes de saúde, 46%, e satisfação com as equipes médicas, 38%. Nos demais elogios foram citados enfermeiros, recepcionistas/atendentes e psicólogo. Das **solicitações** registradas, 66% foram de consultas e cirurgias, 16% de documentos e o restante de exames. As **sugestões** registradas foram de formação de equipe multidisciplinar para acompanhamento das mães no pós-parto, de separar na sala de recuperação as mães que perderam os bebês das demais e a aquisição de bebedouros para o ambulatório do Hospital para as pacientes poderem abastecer suas garrafas com água. O pedido de **informação** recebido foi referente a orientações em saúde. Já os motivos de **reclamações** e **denúncias** estão listados nos quadros abaixo.

Denúncia	2
Desaparecimento de pertences	1
Insatisfação - médico	1



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

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

Reclamação	55
Insatisfação - médico	25
Insatisfação - recepcionista/atendente	9
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	7
Rotinas e protocolos	6
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Insatisfação - enfermeiro	2
Dificuldade de acesso - outros	2
Insatisfação - equipe de saúde	1
Medidas sanitárias - coronavírus	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Internação - HF	2	55	57
HFE Ambulatório - Cirurgia Plástica		1	1
HFE Ambulatório - Ginecologia		9	9
HFE Ambulatório - Infectologia		2	2
HFE Ambulatório - Mastologia		1	1
HFE Ambulatório - Oncologia		6	6
HFE Ambulatório - Quimioterapia		1	1
HFE Ambulatório - Recepção		2	2
HFE Centro Obstétrico		5	5
HFE Ecografia		5	5
HFE Emergência	1	9	10
HFE Gerência de Internação		1	1
HFE Laboratório de Análises Clínicas		3	3
HFE Laboratório Fertilização In Vitro		1	1
HFE Posto 4.And - Ginecologia/Obstetrícia		4	4
HFE Posto 5.And - Ginecologia/Oncologia Ginecológica/Cirurgia	1	2	3
HFE Posto 6.And - Obstetrícia Alojamento Conjunto		1	1
HFE Posto 6.And - Obstetrícia Alto Risco		2	2

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

As manifestações através de ouvidorias constituem uma ferramenta de gestão que nos possibilita perceber a realidade e avaliar as possíveis melhorias, alinhando ao planejamento estratégico. Esta participação social efetiva possibilita a reflexão interna dos resultados prestados da nossa assistência nos possibilitando avaliar o planejado e a entrega de nosso compromisso na nossa Carta de Serviços. Um percentual importante das reclamações recaíram na atenção ambulatorial tendo como foco principal a demora de retorno da atualização das agendas cirúrgicas que haviam sido desmarcadas pela pandemia



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



e que ainda não conseguimos atualizar. Procuramos com o envolvimento dos funcionários médicos, administrativos e Núcleo Interno de Regulação, alcançar o máximo de atendimentos, mas ainda não zeramos as listas e que na maioria das reclamações foram interpretadas pelas pacientes como uma indisposição da vontade do profissional médico para proceder as consultas e resolver os problemas. As mudanças de fluxo de trabalho para ajustar as necessidades dentro dos picos da pandemia, onde estabelecemos maior restrição tem sido interpretado como imposições médicas e que provoca insatisfação direcionada a este profissional. Mesmo depois de 2 anos de restrições, a permissão parcial de acompanhante na sala de pré parto ainda é um importante fator de reclamação. Procuramos alternativas para oferecer o maior contato da paciente com o familiar, sendo uma delas através de conexão virtual mas não foi possível pela impossibilidade de contrato para WIFI no Centro Obstétrico. O momento ainda é de restrição e o manteremos para a segurança dos pacientes, funcionários e familiares. Nossas instalações, baseados em enfermarias, sala de pré parto coletiva, não nos permitem liberar acompanhantes no tempo integral do trabalho de parto o que desagrada os familiares. Há, na programação estratégica para o Hospital Fêmima, através do Programa de Parcerias de Investimentos a busca destas adequações de instalações, programa gerenciado pela equipe de projetos GHC.

No período avaliado, embora tenhamos todos estes entraves e mudanças de fluxo na assistência houve 20 manifestações de elogios que comparado ao total de reclamações confere um percentual de 35%.

As equipes são sempre acionadas para reflexão sobre as ouvidorias e há, perceptivelmente, um amadurecimento na aceitação desta ferramenta como elemento para melhorias.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

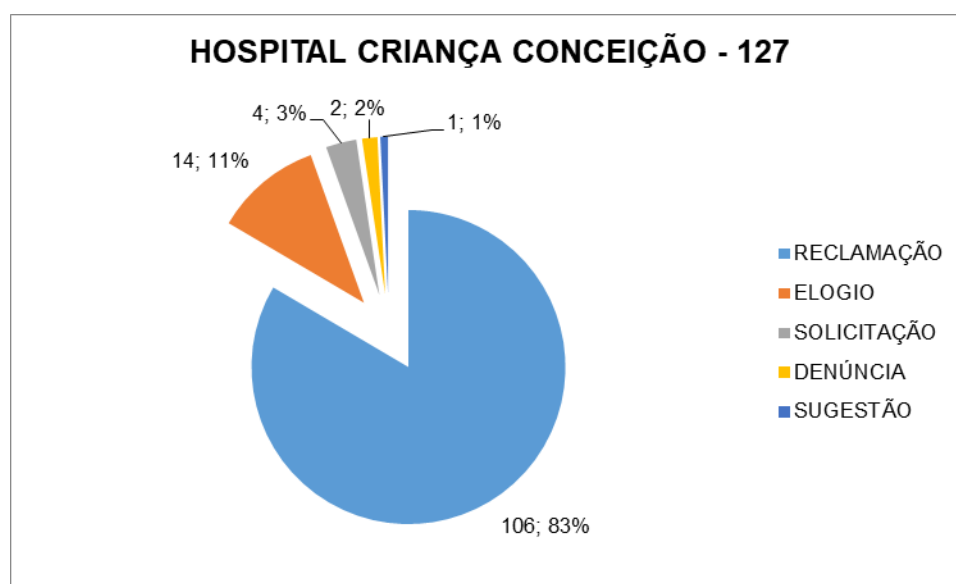
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.4 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

No período analisado neste Relatório, o Hospital Criança Conceição recebeu 127 manifestações, que foram classificadas conforme o gráfico abaixo. As manifestações são referentes a serviços ou funcionários vinculados às Gerências de Administração e Internação.



A seguir, apresentam-se os resultados por Gerência.

3.4.1 GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

A Gerência de Administração do HCC recebeu apenas 6 manifestações, que foram classificadas da seguinte forma:

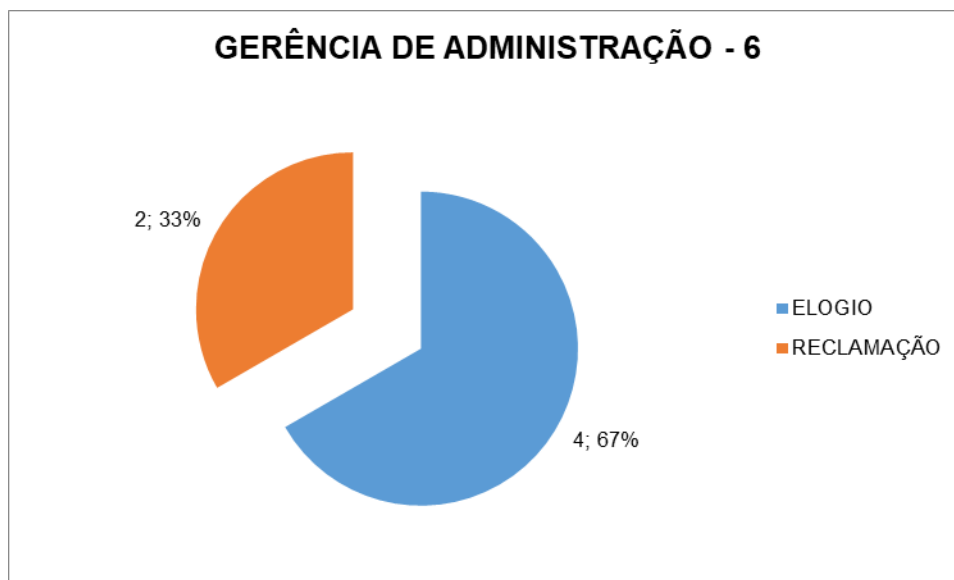


HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

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



Os **elogios** recebidos demonstraram satisfação com o atendimento prestado pelas equipes de higienização e de nutrição.

Os motivos das **reclamações** registradas estão demonstrados no quadro abaixo.

Reclamação	2
Condições inadequadas	1
Espaço físico	1

Abaixo, segue quadro com os setores que receberam reclamações e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Reclamação	Total
Gerência de Administração - HCC	2	2
HCC Gerência de Administração	1	1
HCC Higienização - 3.Anx - Pediatria	1	1



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

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



Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

Referente às 02 reclamações recebidas, temos a informar o que segue:

1- 11.11.2021

Relato:

Usuário do GHC informa que gostaria de uma sala de brinquedos para as crianças ou uma sala de espera infantil com televisão, porque a espera é muito ruim.

Resposta: Em resposta a manifestação, a Gerência vai verificar a disponibilidade com as áreas envolvidas.

Providências:

Solicitamos a avaliação do setor da elétrica a fim de verificar a possibilidade da instalação de 01 televisor próximo às salas de atendimento do Ambulatório. Quanto à sala de espera infantil, atualmente não será possível devido à pandemia (COVID). Deixaremos registradas tais solicitações para avaliação futura.

2- 01.11.2021

Relato:

Inconformidade do autor com a higienização do 3º anexo, o qual seu filho está internado, informa que neste local há acúmulo de pessoas e pouca ventilação, mas também há sujeira no ambiente, acúmulo de roupas e objetos em geral.

Resposta:

Em resposta temos o que segue:

O responsável pelo serviço de Higienização do HCC esteve no quarto onde o paciente estava internado (I-320.3), e conversou com a mãe que referiu:

1. Que tem muitas camas no quarto, 05 camas de bebês e 01 cama grande;
2. Que há muita gente dentro, 06 pacientes nas camas, 06 acompanhantes adultos e 02 funcionários da Enfermagem;



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. Que as janelas não podem ser abertas porque ficam na altura dos berços das crianças;

4. Que o Higienizador tem dificuldades para limpar devido ao grande número de pessoas na sala, pela quantidade de roupas, objetos (bolsas) das mães que ficam embaixo das camas;

5. Referiu ainda que o higienizador tem dificuldades de acesso à limpeza principalmente embaixo das camas porque as mães não retiram seus pertences mesmo quando solicitado.

Conduta da Higienização:

1. Reorientar os Higienizadores que atuam na área a solicitar de forma mais enfática e respeitosa para que as mães recolham seus pertences durante a limpeza do quarto;

2. Solicitar à chefia de Enfermagem para que os funcionários do setor procurem reorientar os familiares para que colaborem com as rotinas do setor.

Providências:

Intensificadas as orientações aos Supervisores e Higienizadores através de capacitações periódicas, no sentido de reduzir as dificuldades no que diz respeito às condutas no serviço de rotina, dentro das unidades de internação.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

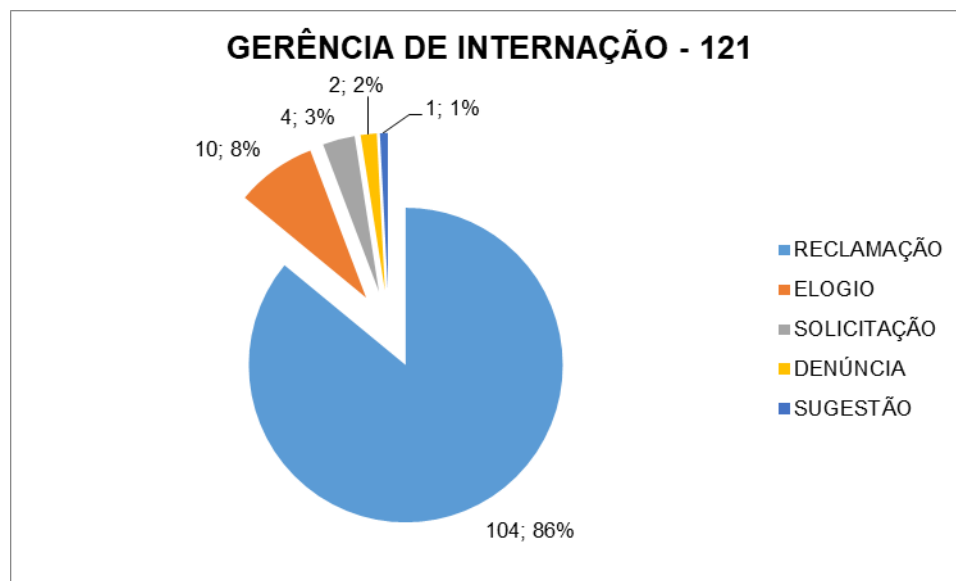
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.4.2 GERÊNCIA DE UNIDADES DE INTERNAÇÃO

A Gerência de Internação do HCC recebeu, no período avaliado, 121 manifestações. As quantidades por classificação encontram-se no gráfico abaixo.



A maioria dos elogios registrados foi referente à satisfação com o atendimento das equipes de saúde, 40%, e das equipes médicas, 30%. Nos demais elogios foram citados especificamente enfermeiros, fisioterapeutas e recepcionistas/atendentes. As **solicitações** registradas foram de consultas e transferência de pacientes para outros leitos. A **sugestão** realizada foi para que se tenha uma sala de espera mais reservada no ambulatório da psiquiatria. A Gerência agradeceu a sugestão, mas informou que não dispõe de área física diferente para a espera dos pacientes para a psiquiatria. Os motivos de **denúncias** e **reclamações** seguem abaixo.

Denúncia	2
Superlotação na 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 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

Reclamação	104
Falta de profissional - médico	43
Insatisfação - médico	28
Rotinas e protocolos	11
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	5
Insatisfação - equipe de saúde	4
Dificuldade de acesso - outros	4
Transferência de paciente	2
Insatisfação - enfermeiro	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1
Trabalhador em saúde - não comparecimento	1
Resultado de exame	1
Espaço físico	1
Insatisfação - não especificado	1
Insatisfação - nutricionista	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Internação - HCC	2	104	106
HCC Ambulatório - Endocrinologia		4	4
HCC Ambulatório - Nefrologia		3	3
HCC Ambulatório - Neurologia		15	15
HCC Ambulatório - Nutrição		1	1
HCC Ambulatório - Otorrinolaringologia		1	1
HCC Ambulatório - Pediatria		1	1
HCC Ambulatório - Pneumologia		4	4
HCC Ambulatório - Psiquiatria		4	4
HCC Ambulatório - Reumatologia		46	46
HCC Ecografia		2	2
HCC Emergência - Triagem / Acolhimento		2	2
HCC Emergência Pediátrica		4	4
HCC Laboratório		1	1
HCC Neon - Unidade Neonatal		1	1
HCC Posto 3.And - Clínica Pediátrica	2	4	6
HCC Posto 4.And - Clínica Pediátrica		6	6
HCC Posto UCIN - UCI Neonatal Canguru		1	1
HCC UTI- Neonatal		1	1
HCC UTI - Pediátrica		3	3

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

Em relação ao resultado das ouvidorias relatam-se as explicações pertinentes a cada caso:



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. Falta de profissional médico quase todas as reclamações foram em relação à saída de profissional por força de lei da previdência. Avisado da saída no dia que teria que deixar e trabalhar sem tempo para substituição. Profissional retornou por força de liminar;
2. Insatisfação em relação ao atendimento médico é falado com cada um através da sua chefia. Quando mais grave é pactuado para que o fato não se repita. E anotado quantas ouvidorias na ficha de acompanhamento;
3. Demora no atendimento se explica porque os médicos do ambulatório também atendem as consultorias do andar e algumas vezes podem atrasar. Pode ocorrer também demora em algumas consultas por serem mais complexas que outras. Na emergência não está acontecendo atrasos porque os tempos do Manchester estão sendo observados;
4. O problema da endocrinologia é com um profissional, que já se fez pactuação quanto à conduta no atendimento e ele está respondendo um PAD;
5. A Neurologia tem reclamações pelos pais não concordarem com os diagnósticos em função de não quererem que os filhos tenham doença neurológica e vão solicitando troca de médico. Algumas são sobre atendimento de profissional que fala de forma mais incisiva e atende de porta aberta que é uma recomendação em tempo de pandemia;
6. Postos e unidades sempre a reclamação é por super lotação ou falta de banheiro que são problemas já conhecidos pela nossa estrutura física. Desde que iniciou a pandemia temos muitos quartos bloqueados por isolamento de algum paciente aumentando a lotação de outros quartos.



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

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

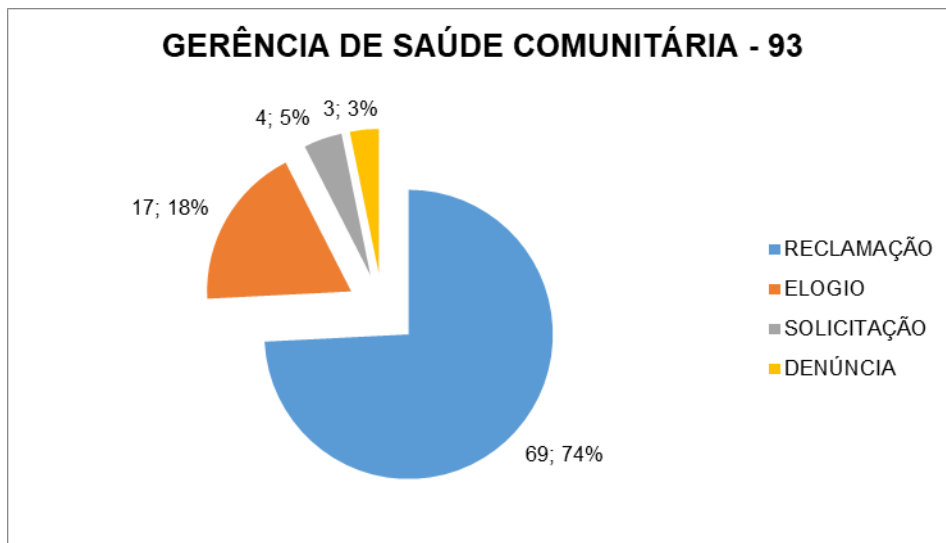
CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 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



3.5 GERÊNCIA DE SAÚDE COMUNITÁRIA

A Gerência de Saúde Comunitária (GSC) recebeu 93 manifestações, conforme gráfico abaixo.



Os **elogios** demonstraram a satisfação dos usuários com os atendimentos prestados pelos funcionários das unidades de saúde. As **solicitações** registradas foram de visita domiciliar para paciente e de documentos (atestado, receita).

Os motivos de **denúncias** e **reclamações** estão listados nos quadros abaixo.

Denúncia	3
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	2
Insatisfação - equipe de saúde da família	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 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

Reclamação	69
Rotinas/protocolos de unidade de saúde da família	17
Insatisfação - médico	9
Insatisfação - funcionário da USF	8
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	7
Insatisfação - equipe de saúde da família	3
Falta de trabalhador - médico	3
Dificuldade de acesso - quantidade restrita de vagas	3
Insatisfação - outros	2
Insatisfação - agente comunitário de saúde	2
Insatisfação - dentista	2
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	2
Espaço físico	2
Dificuldade de acesso - falta de vagas	1
Dificuldade de acesso - outros	1
Horário de funcionamento	1
Insatisfação - enfermeiro	1
Trabalhador de saúde da família - contratação	1
Trabalhador de saúde da família - não comparecimento	1
Outros	1
Visitas da equipe	1
Vacinação - coronavírus	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Saúde Comunitária - GHC	3	69	72
Caps I - Infantil		1	1
Caps II		1	1
Unidade Barão de Bagé		4	4
Unidade Coinma		3	3
Unidade Conceição	2	12	14
Unidade Costa e Silva		7	7
Unidade Divina Providência		3	3
Unidade Floresta		1	1
Unidade Jardim Itu		5	5
Unidade Jardim Leopoldina		5	5
Unidade Nossa Senhora Aparecida		9	9
Unidade Parque dos Maias	1	10	11
Unidade Santíssima Trindade		1	1
Unidade Sesc		7	7



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

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



Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

Considerando as recomendações do Conselho Fiscal do GHC e do Comitê de Auditoria do GHC, o presente documento visa demonstrar quais as providências tomadas pela Gerência de Saúde Comunitária (GSC) para solucionar os problemas que originaram as reclamações e denúncias dos nossos usuários.

A Ouvidoria é uma importante ferramenta de comunicação entre as Unidades de Saúde de Atenção Primária (US) e Secundária (CAPS) e seus usuários. Além disso, é um importante instrumento de gestão, que qualifica as ações e serviços prestados.

Conforme demandas encaminhadas pelo Setor de Ouvidoria, no período de setembro a dezembro de 2021, recebemos 72 ouvidorias, sendo 3 denúncias e 69 reclamações. As motivações estão relacionadas a atendimento médico, insatisfação com funcionários, rotinas das US, dificuldades de acesso, entre outras. O período foi de grande movimentação nas US com as situações oriundas do COVID e rotinas precisaram ser alteradas para melhor atender a todos. O acolhimento, processo habitual em Atenção Primária a Saúde (APS), sofreu modificações em função de Recursos Humanos (RH), com os afastamentos e a área física existente. A GSC assumiu a vacinação COVID havendo assim aumento dos sítios de enfermagem. A equipe de enfermagem é principal responsável pelo acolhimento e esteve sobrecarregada em função do cenário de constantes mudanças de fluxos em função da pandemia. Quanto às reclamações sobre os atendimentos médicos, informamos que todas as situações foram apuradas, respondidas e os responsáveis técnicos da medicina acompanharam os casos, conversando com os profissionais envolvidos quando necessário, ocorre da mesma forma com os profissionais da enfermagem. Além disso, as dificuldades de acesso, reclamações sobre protocolos, rotinas nas unidades, insatisfação com funcionários e demora no atendimento foram sempre repassadas para os gestores locais e à equipe para que entrassem em contato com o usuário, buscando a resolução.



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



Considerando o cenário de pandemia de COVID-19, a fim de respeitar as medidas de segurança e protocolos, tivemos alterações em algumas atividades realizadas nas US. Foram realizadas adequações na estrutura física para delimitar o espaço para atendimento dos usuários sintomáticos respiratórios e não sintomáticos. Os locais de atendimento e salas de espera também ficaram com restrição de espaço e necessidade de reforçar as medidas de limpeza e higienização, impactando no acesso dos usuários aos serviços. A GSC instalou toldos, tendas, banheiros hidráulicos para melhorar os recursos disponíveis. Reiteramos que todas as demandas foram avaliadas pela gerência, e sendo identificado que algumas denúncias e reclamações foram equivocadas, pois eram demandas pessoais. Além disso, por vezes, as insatisfações dizem respeito a consultas e exames não agendados via sistema GERCON, sobre o qual não temos gestão. Nestes casos, os usuários são informados sobre os fluxos e os prazos e que estes não dependem da US.

Foram recebidas 3 denúncias via ouvidoria. Uma delas se refere à dificuldade encontrada pelo familiar para marcação de consulta eletiva para sua mãe. Segundo o autor da denúncia, a mesma estava há mais de 2 anos sem atendimento na sua US. A gestora da US acolheu a demanda agendando uma consulta com médico responsável pela área. Outra denúncia, realizada de forma anônima, se refere ao fato de um usuário com sintomas gripais não ter conseguido atendimento, sendo orientado a retornar à tarde, o que o mesmo não fez em função de estado de saúde. Foi averiguada a situação, e constatado que todos os pacientes sintomáticos respiratórios foram atendidos não sendo identificadas falhas no atendimento no dia. A US pôs-se a disposição para realizar escuta do usuário. Uma terceira denúncia trata de uma suposta quebra de sigilo, durante consulta médica. A mesma foi averiguada, sendo esclarecido que a presença de acompanhante durante as consultas é decisão do usuário, portanto, aquelas informações averiguadas em consultório durante a anamnese não configuram mácula ética.

Ressaltamos que todas as ouvidorias são encaminhadas aos gestores de nossas filiais para conhecimento e resposta, e as mesmas são revisadas pela equipe gerencial, posteriormente. Além disso, enfatizamos com os gestores das US a importância de realizar



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



esclarecimentos acerca das ouvidorias. A GSC realizou no final de 2021, o seminário de planejamento para retomada de acolhimento com vistas à reorganização do acesso às US, porém fomos surpreendidos com o novo aumento nos casos de COVID-19, em janeiro de 2022.

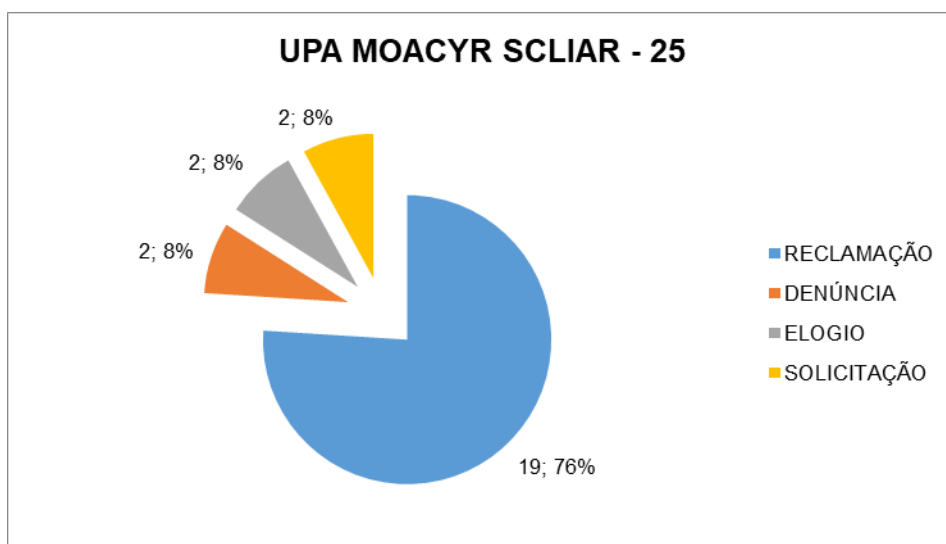
A GSC entende que o presente instrumento oportuniza reflexões e adequações quanto a posturas, manejos e condutas de trabalhadores, os quais são responsabilizados e chamados para pactuações com o objetivo de qualificar o processo de trabalho e atendimento ao usuário.

A orientação da GSC para os gestores locais é de estarem à disposição para escuta das demandas trazidas pela população do território de sua US.

As ouvidorias são respondidas conforme prazo preconizado pelo painel de indicadores do PE.

3.6 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MOACYR SCLiar

A Unidade de Pronto Atendimento Moacyr Scliar recebeu 25 manifestações durante o período avaliado. A quantidade, por classificação, pode ser verificada no gráfico abaixo.





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

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



Os **elogios** recebidos referiram-se à satisfação dos usuários com os atendimentos prestados pelas equipes médica e de saúde. As **solicitações** registradas foram de fornecimento de documentos (laudo e resultado de exame). Abaixo, seguem quadros com os motivos das **denúncias** e **reclamações** registradas.

Denúncia	2
Desaparecimento de pertences	1
Dificuldade de acesso - recusa ao atendimento	1

Reclamação	19
Insatisfação - médico	4
Insatisfação - enfermeiro	3
Dificuldade de acesso - demora no atendimento	3
Insatisfação - técnico em enfermagem	2
Rotinas e protocolos	1
Dificuldade de acesso - outros	1
Insatisfação - segurança	1
Insatisfação - equipe de saúde	1
Espaço físico	1
Insatisfação - outros	1

A seguir, apresenta-se quadro com os setores que receberam reclamações e/ou denúncias e as respectivas quantidades.

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
UPA Moacyr Scliar	2	19	21
UPA Moacyr Scliar - Consultório Médico		3	3
UPA Moacyr Scliar - Enfermagem		3	3
UPA Moacyr Scliar - Recepção/Seguranças		2	2
UPA Moacyr Scliar - Observação		3	3
UPA Moacyr Scliar - Pertences	1		1
UPA Moacyr Scliar - Triagem Covid		3	3
UPA Moacyr Scliar - Urgência	1	4	5
UPA Moacyr Scliar - Zona Norte		1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

A UPA Moacyr Scliar apresentou aumento no número de manifestações no último quadrimestre de 2021, comparado aos meses anteriores. Esse aumento foi em parte devido as situações enfrentadas pela unidade, especialmente relacionadas a superlotação extrema



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

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



enfrentada nos meses de setembro e outubro, que trouxeram consequências para os fluxos de atendimento, gerando grande insatisfação por parte dos usuários. Da mesma forma, o aumento da demanda de atendimentos, a partir do mês de dezembro, especialmente relacionados a Covid-19, também resultou no recebimento de algumas manifestações.

A maioria das manifestações, que foi do tipo reclamações ou denúncias relacionadas a insatisfação com equipes médicas e de enfermagem ou a dificuldade de acesso, foram resultantes das consequências da superlotação. Devido ao excesso de pacientes aguardando transferência para hospitais, havia necessidade de reorganização das equipes, priorizando atendimento de pacientes em observação ou aqueles com quadros mais graves. Nestas ocasiões, a conduta da equipe sempre foi orientação dos usuários, expondo as dificuldades e limitações para atendimento. Além disso, equipe de gestão também se fazia presente no saguão de espera, conversando e orientando pacientes e familiares, visando o entendimento das nossas dificuldades e evitando possíveis conflitos ou insatisfações.

Em muitas situações, temos ouvidorias que citam profissionais específicos, porém, devido a serem relacionadas a não aceitação de orientações ou rotinas, não configuram problemas individuais com necessidade de orientação ou correção. Nas ocasiões que as reclamações citam insatisfação com atendimento de profissionais específicos, quando identificada postura inadequada por parte do profissional, os mesmos foram chamados para ciência do recebimento da Ouvidoria, sendo orientados quanto a postura esperada e Código de Ética e Conduta do GHC, com registro em acompanhamento funcional ou encaminhamento para aplicação de sanção administrativa.

Segue como ponto crítico as reclamações ou denúncias relacionadas a extravio de pertences. Identificamos que algumas destas situações ocorreram no atendimento de intercorrências graves, com falha da equipe assistencial. Da mesma forma, temos situações que podem ocorrer extravios durante transporte do paciente para hospital de destino ou ainda pelo próprio paciente. Orientamos equipe assistencial quanto a necessidade de maior atenção e registro em prontuário sobre encaminhamento para administrativo ou entrega para



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

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

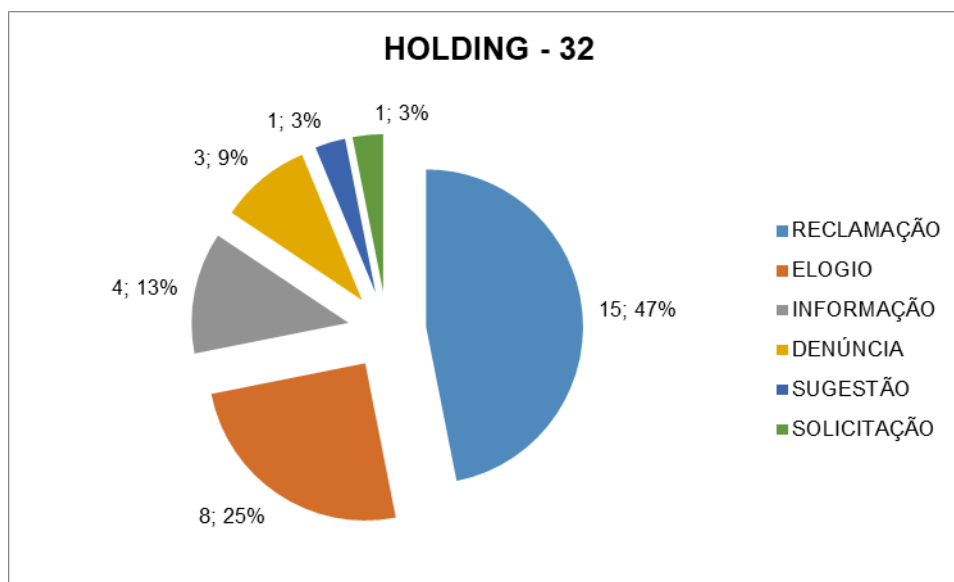
Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90



familiar de pertences, evitando possíveis extravios, considerando as consequências dos mesmos tanto para paciente ou familiares quanto para unidade.

3.7 HOLDING

As Gerências da Holding receberam 32 manifestações durante o período avaliado. Abaixo, segue quadro demonstrativo com a quantidade de manifestações recebidas por classificação.



A **Gerência de Recursos Humanos** recebeu 4 reclamações, 4 pedidos de informação, uma sugestão e um elogio.

A **Gerência de Engenharia e Manutenção** recebeu 7 reclamações, uma denúncia e um elogio.

A **Gerência de Materiais** recebeu 2 reclamações e 3 elogios.

A **Ouvidoria** recebeu 2 reclamações e 2 elogios.

A **Gerência de Ensino e Pesquisa** e a **Diretoria** receberam uma denúncia cada.

A **Gerência de Informática** recebeu uma solicitação.



E a **Gerência de Apoio** recebeu um elogio.

A seguir, apresentam-se quadros e pareceres das Gerências que receberam denúncias e/ou reclamações.

3.7.1 DIRETORIA

Denúncia	1
Contratação	1

Parecer sobre as providências adotadas para a solução do motivo de denúncia:

Trata-se de manifestação que denuncia, de forma anônima, o fato de empregado ocupante de cargo de comissão de livre nomeação e exoneração estar ocupando cargo incompatível com regulamento interno do GHC. Após análise e parecer da Assessoria Jurídica do GHC, entendeu-se que a contratação e ocupação do cargo estão de acordo com a legislação e regulamentos internos do GHC, não havendo razões para procedência da denúncia.

3.7.2 GERÊNCIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

Denúncia	1
Problemas na infraestrutura	1

Reclamação	7
Condições inadequadas - hospitais	2
Espaço físico	2
Material de uso contínuo/permanente - equipamento com defeito	2
Condições inadequadas - outros	1

Estabelecimento	Denúncia	Reclamação	Total
Gerência de Engenharia e Manutenção - GHC	1	7	8
HCR UTI		1	1
HFE Manutenção		1	1
HNSC Manutenção		3	3
HNSC Obras	1	1	2
HNSC Posto 4.B1 - Internação		1	1



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

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



Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações e denúncias:

Os prédios onde estão localizados os hospitais do Grupo Hospitalar Conceição - GHC são, em sua maioria, antigos, com instalações subdimensionadas e tecnologias ultrapassadas. Áreas hospitalares estão normalmente ocupadas com pacientes, funcionários e equipamentos em funcionamento, o que dificulta a execução dos reparos principalmente quando apresentam demolições, instalações elétricas, climatização e rede hidrossanitária.

A manutenção atendeu em 2021, em média, 3835 (três mil oitocentos e trinta e cinco) ordens de serviço por mês, para atender aos mais diversos tipos de chamados, tendo seu tempo de realização variável, sendo os serviços críticos sempre priorizados. O tempo de reparo depende também da disponibilidade de materiais e equipamento, o que pode atrasar a realização do serviço em caso de necessidade de aquisição.

Todas as reclamações foram verificadas “in loco” por técnicos da manutenção, analisadas as possíveis causas e da ocorrência de algum problema na resolução do mesmo. Com essa informação, todas as reclamações foram respondidas informando a veracidade ou não da reclamação e, em caso de confirmação, quais atitudes foram tomadas.

Analisando as reclamações por reparos a serem realizados pela manutenção, ocorridas no período solicitado, podemos concluir que os problemas foram resolvidos de forma adequada, dentro da programação de execução da manutenção, levando em consideração a grande demanda mensal de serviços. A execução dos serviços, muitas vezes, geram ruídos que causam transtornos aos pacientes e funcionários do Hospital. Procuramos, sempre que possível, minimizar os problemas decorrentes das obras, porém sempre haverá algum tipo de incômodo, principalmente no momento das demolições.

Quanto às reclamações por problemas de climatização, informamos da impossibilidade atual da instalação de equipamentos de ar-condicionado nas áreas onde ainda não há uma climatização adequada, devido à deficiência na rede elétrica. Estão em elaboração, projetos para reforma de todas as áreas dos hospitais, onde estará contemplada a adequação da climatização. Nas áreas onde já existe climatização adequada, a equipe da



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

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



manutenção realiza com frequência o monitoramento das temperaturas realizando, quando necessários, os ajustes e reparos necessários para manter a temperatura e a qualidade do ar adequados.

Quanto à denúncia realizada contra a empresa SIAL, onde foi relatado o uso de água do HNSC na execução da obra, foi comunicado que se tratou de um problema pontual e temporário, devido a interrupção de fornecimento de água realizado pelo DMAE, durante a execução da ligação do esgoto cloacal e pluvial do HNSC na rua Francisco Trein. Essa água foi utilizada somente para suprir o abastecimento de água potável nos bebedouros e refeitório, para as demais atividades foi utilizado o reservatório de água da obra, que supriu a necessidade demandada pelos serviços (argamassa, testes, banheiros, limpeza, etc.).

3.7.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

Denúncia	1
Trabalhador em saúde - não cumprimento de carga horária	1

Estabelecimento	Denúncia	Total
Gerência de Ensino e Pesquisa - GHC	1	1
GHC Escola	1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução do motivo de denúncia:

Número da demanda e Classificação	Providência da GEP
Denúncia	Após análise da manifestação registrada, a Gerência averiguou os fatos relatados, conversou com o funcionário e adotou as providências estabelecidas no Regulamento de Procedimentos Disciplinares do HNSC.



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

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



3.7.4 GERÊNCIA DE MATERIAIS

Reclamação	2
Ambulância/veículo - demora	1
Insatisfação - motorista	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações:

A partir das reclamações registradas, o Setor de Transporte notificou a empresa terceirizada, a qual presta o serviço de remoção.

Os funcionários foram advertidos em relação ao tempo despendido para atender o paciente, bem como referente a manter a cordialidade nos atendimentos. A empresa se comprometeu a cobrar um posicionamento mais adequado de seus colaboradores e observar os deslocamentos no menor tempo possível.

3.7.5 GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

Reclamação	4
Insatisfação - médico	2
Rotinas/protocolos	1
Insatisfação - outros	1

Estabelecimento	Reclamação	Total
Gerência de Recursos Humanos - GHC	4	4
Gerência de Recursos Humanos - GHC	1	1
HCC Emergência Pediátrica	1	1
HNSC Saúde do Trabalhador	1	1
HCR Saúde do Trabalhador	1	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações:

1. A Gerência de Recursos Humanos consoante que o Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A., empresa pública da administração indireta vinculada ao Ministério da Saúde, oferece atenção integral à saúde, visando eficiência na gestão, comprometimento



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

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



com a transparência, com a segurança organizacional e com a responsabilidade social, características essas que fazem o Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A. ocupar posição de referência nacional no atendimento sendo 100% SUS (Sistema Único de Saúde), é ciente da importância da ouvidoria como instrumento de democracia participativa.

2. A Gerência de Recursos Humanos é responsável pela Administração de Pessoal, Gestão do Trabalho e Saúde do Trabalhador. Saliento que, como o Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A. é uma empresa pública, a Gerência de Recursos Humanos para adotar qualquer providência referente a reclamações e a denúncias submete-se ao regime jurídico estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), as convenções coletivas de trabalho, os acordos coletivos de trabalho, o regulamento de pessoal da empresa, as instruções normativas, as orientações da diretoria e demais leis pertinentes.

3. Sendo assim, a Gerência de Recursos Humanos recebe as ouvidorias, analisa a situação de forma holística e, junto ao setor responsável, coleta as informações pertinentes para realizar o levantamento do ocorrido e proceder com a adequada tomada de decisão. Consoante, sempre que necessário, realizamos a revisão de rotinas visando aprimorar os processos de trabalho.

3.7.6 OUVIDORIA

Reclamação	2
Horário de funcionamento	1
Insatisfação - recepcionista/atendente	1

Parecer da Gerência sobre as providências adotadas para a solução dos motivos de reclamações:

No período avaliado, a Ouvidoria recebeu duas reclamações. Uma foi de insatisfação com o horário de funcionamento do setor. Segundo a autora da manifestação, a Ouvidoria deveria funcionar até mesmo aos finais de semana. Em resposta a manifestação, foi explicado para a autora que a Ouvidoria possui outros canais de atendimento (e-mail, site



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

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



do GHC, caixas de manifestações, por exemplo) pelos quais é possível realizar o registro das manifestações nos horários em que não há atendimento presencial ou por telefone.

A outra reclamação foi de insatisfação com funcionário da Ouvidoria que, ao fazer a coleta das cartas de manifestações, descartou uma carta assim que retirou da caixa passando a impressão que a Ouvidoria não faz os registros das manifestações registradas nas cartas. Em resposta ao usuário, a Ouvidoria informou que conversou com o funcionário e o mesmo explicou que na carta havia apenas rabiscos, o que não geraria encaminhamento à área pertinente, por isso realizou o descarte da mesma. O funcionário foi orientado a não fazer mais isso, pois a Ouvidoria preza pela credibilidade, transparência e bom atendimento aos usuários.



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

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



4. PARECER OUVIDORIA

Ao se analisar os motivos de denúncias e reclamações registradas no período analisado neste Relatório, nota-se a predominância de insatisfação com os atendimentos prestados pelos profissionais das mais diversas áreas. Percebe-se, pelos pareceres disponibilizados pelas Gerências, que há esforços dos gestores para que os motivos geradores de insatisfações sejam esclarecidos e mitigados. Diversas Gerências apontaram em seus pareceres que conversam com os funcionários citados nas manifestações a fim de orientá-los sobre as condutas e também para pactuarem ações de melhorias. Em casos de condutas mais graves, há o encaminhamento para as áreas responsáveis pela abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar. Por outro lado, também há relatos das Gerências de reclamações oriundas da não aceitação ou concordância pelo usuário da conduta técnica do profissional.

Outro motivo de registro de reclamações são as rotinas e os protocolos adotados pela Instituição, principalmente sobre as restrições impostas pela pandemia. As proibições de visitas e as restrições de acompanhantes são destaque, uma vez que dificultam o contato com a equipe médica e, conseqüentemente, geram falta de informações sobre o paciente. A proibição de acompanhamento durante parto ou a permanência de acompanhante com a paciente e com o bebê geram muitas reclamações. Os horários de troca de acompanhantes também geram insatisfações. Assim, percebendo que as mudanças de regras causam insatisfações, as Gerências buscam constantemente divulgar as informações, conscientizar os usuários sobre os motivos dessas decisões e também orientar as equipes médicas sobre a importância do contato com os familiares a fim de mantê-los informados sobre o estado de saúde dos pacientes.

Em relação ao desaparecimento de pertences, nota-se a diminuição de registros, o que demonstra a efetividade de medidas adotadas pelas Gerências em relação à orientação sobre a responsabilidade do paciente ou acompanhante pelos bens e à organização de rotina interna entre setores a fim de evitar o extravio de pertences quando há deslocamento de pacientes.



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



Apesar das manifestações, conforme pode ser percebido pela “Pesquisa de Satisfação”, observa-se a permanência de elevados níveis de satisfação.

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Mensalmente, o Grupo Hospitalar Conceição realiza pesquisas de satisfação com os familiares ou com os pacientes que receberam alta dos hospitais Nossa Senhora da Conceição, Cristo Redentor, Fêmima 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 como foi, de forma geral, o atendimento recebido no GHC.

Os resultados das pesquisas assim como as reclamações e as sugestões apontadas pelos usuários durante a pesquisa 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, seguem quadros com as médias de todos os hospitais, de setembro a dezembro de 2021.

SETEMBRO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	52,4%	36,1%	8,6%	2,1%	0,8%
A limpeza dos ambientes	57,4%	32,4%	8,3%	1,6%	0,3%
O atendimento das recepções	65,3%	29,3%	4,1%	0,9%	0,4%
O atendimento da segurança	65,0%	31,7%	2,5%	0,3%	0,5%
O atendimento da equipe médica	85,1%	12,2%	2,2%	0,4%	0,1%
O atendimento da equipe de enfermagem	79,6%	16,4%	2,7%	0,8%	0,5%
O atendimento da equipe de nutrição	73,5%	23,6%	2,4%		0,5%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	70,8%	25,7%	2,0%	0,2%	1,3%
A qualidade da alimentação	56,7%	35,4%	5,6%	1,2%	1,1%
O atendimento nos exames realizados	74,2%	23,5%	1,9%	0,1%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	74,3%	19,9%	3,9%	1,4%	0,5%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	55,1%	33,5%	7,4%	2,0%	2,0%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	75,5%	20,3%	2,9%	0,5%	0,8%



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

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

OUTUBRO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	53,3%	33,2%	10,6%	1,9%	1,0%
A limpeza dos ambientes	58,7%	31,5%	7,5%	1,9%	0,4%
O atendimento das recepções	67,8%	25,8%	4,6%	0,9%	0,9%
O atendimento da segurança	65,2%	29,4%	4,4%	0,4%	0,6%
O atendimento da equipe médica	84,4%	11,5%	3,1%	0,6%	0,4%
O atendimento da equipe de enfermagem	80,2%	14,2%	4,7%	0,5%	0,4%
O atendimento da equipe de nutrição	67,9%	28,6%	3,3%	0,1%	0,1%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	72,7%	22,9%	3,2%	1,0%	0,2%
A qualidade da alimentação	51,7%	41,6%	5,8%	0,5%	0,4%
O atendimento nos exames realizados	69,0%	28,9%	1,6%	0,1%	0,4%
As informações sobre o seu tratamento	73,7%	18,8%	5,6%	1,1%	0,8%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	53,8%	32,7%	9,1%	3,1%	1,3%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	73,7%	22,0%	3,1%	0,7%	0,5%

NOVEMBRO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	48,2%	34,8%	12,2%	3,8%	1,0%
A limpeza dos ambientes	54,8%	32,3%	10,8%	2,0%	0,1%
O atendimento das recepções	62,9%	29,4%	5,4%	1,6%	0,7%
O atendimento da segurança	60,9%	33,1%	4,4%	0,7%	0,9%
O atendimento da equipe médica	80,7%	14,7%	2,7%	1,0%	0,9%
O atendimento da equipe de enfermagem	78,5%	16,3%	2,9%	0,9%	1,4%
O atendimento da equipe de nutrição	67,9%	27,3%	3,8%	0,7%	0,3%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	66,6%	28,9%	2,8%	0,5%	1,3%
A qualidade da alimentação	53,8%	37,6%	6,4%	1,9%	0,3%
O atendimento nos exames realizados	72,3%	23,3%	2,8%	0,6%	1,0%
As informações sobre o seu tratamento	68,3%	22,3%	6,1%	1,5%	1,8%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	51,6%	31,8%	11,0%	3,4%	2,2%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	68,8%	25,4%	4,2%	1,2%	0,4%

DEZEMBRO

Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	53,2%	35,2%	8,4%	2,6%	0,6%
A limpeza dos ambientes	56,1%	33,6%	7,3%	2,7%	0,3%
O atendimento das recepções	63,8%	29,4%	5,2%	1,2%	0,4%
O atendimento da segurança	61,8%	33,7%	3,4%	1,0%	0,1%
O atendimento da equipe médica	83,2%	13,6%	2,6%	0,5%	0,1%
O atendimento da equipe de enfermagem	79,2%	16,5%	3,1%	0,8%	0,4%
O atendimento da equipe de nutrição	72,6%	23,8%	2,9%	0,3%	0,4%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	66,7%	29,9%	2,5%	0,2%	0,7%
A qualidade da alimentação	60,2%	32,0%	6,0%	1,0%	0,8%
O atendimento nos exames realizados	74,7%	23,1%	1,6%	0,3%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	69,9%	23,1%	5,1%	1,1%	0,8%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	51,3%	31,0%	11,9%	3,4%	2,4%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	72,3%	24,0%	3,0%	0,6%	0,1%



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



Pela análise dos resultados, nota-se em todos os meses avaliados um elevado nível de satisfação dos usuários. Apesar disso, nos meses de setembro a novembro, identifica-se a persistência dos menores níveis de satisfação com os itens “instalações dos hospitais”, “a qualidade da alimentação” e “regras e os serviços dos hospitais (ex.: horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante)”. No mês de dezembro, os itens “instalações dos hospitais” e “regras e os serviços” permanecem com os menores índices de satisfação e o item “limpeza” substitui “qualidade da alimentação” em relação a menor satisfação dos usuários.

6. 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 setembro a dezembro de 2021, são verificados no quadro abaixo.

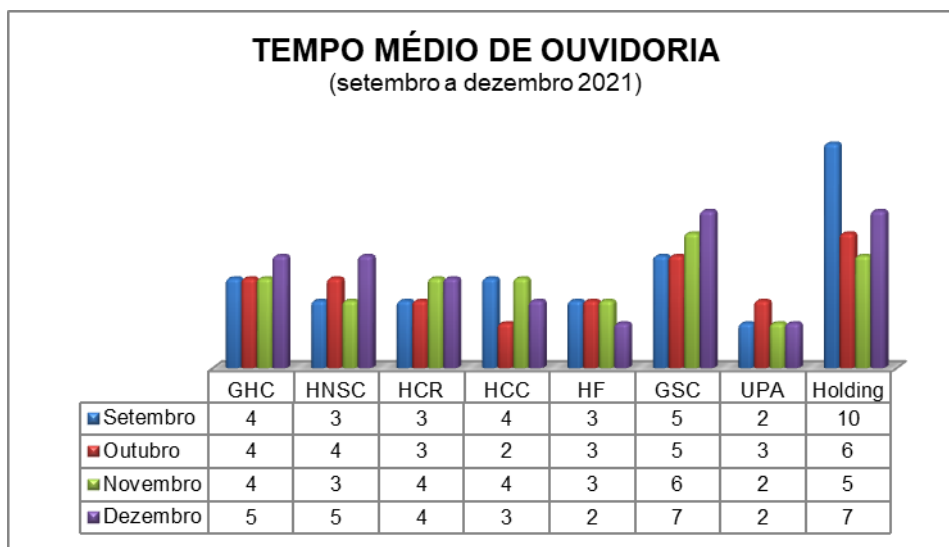


HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

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



*Cálculo em dias úteis.

Pela análise do gráfico, percebe-se que a maioria das gerências cumpriram, durante o período avaliado, a meta institucional de 6 dias úteis. As Gerências da Holding não conseguiram cumprir o prazo nos meses de setembro e dezembro e a Gerência de Saúde Comunitária ultrapassou em um dia útil a meta no mês de dezembro. Assim, nota-se, de forma geral, o comprometimento das Gerências em responder rapidamente as manifestações permitindo o breve retorno ao usuário.

Importa salientar que a Ouvidoria contata com as Gerências para solicitar a resposta das manifestações quando estas não são fornecidas no prazo. O usuário também é informado sobre o atraso e as cobranças realizadas pela Ouvidoria.