

## RELATÓRIO 2019

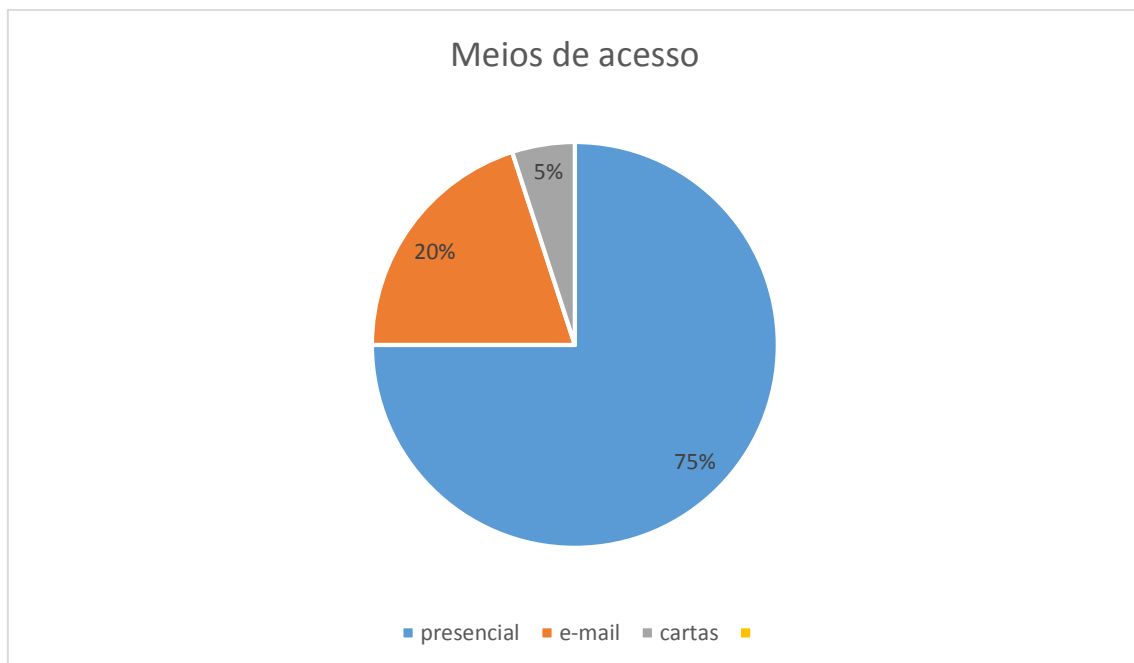
**Atendimentos realizados no período : 613**

Respondidos : <b>65 %</b>	Em aberto : <b>35 %</b>
---------------------------	-------------------------



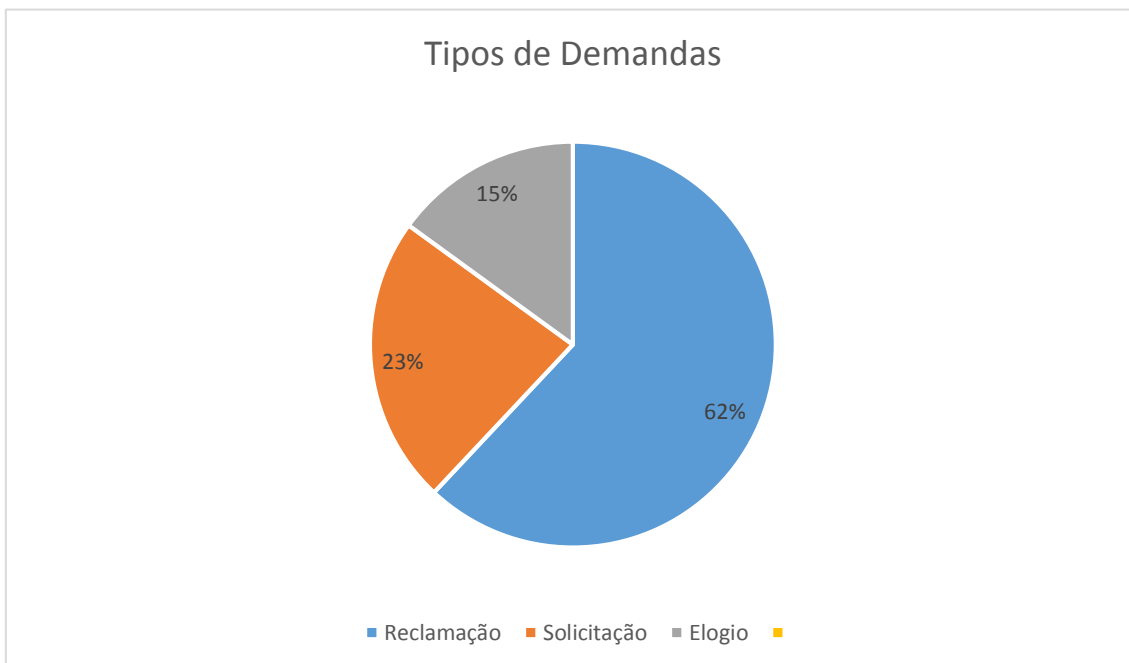
**Meios de acesso :**

- Presencial : **75 %**
- Eletrônico : **20 %**
- Cartas : **5 %**



**Tipos de demandas :**

- Reclamações : **62 %**
- Solicitações : **23 %**
- Elogios : **15 %**



**Motivos das manifestações :**

- Atendimento profissional ( positivo ou negativo )
- Marcação de consultas / Exames
- Falta de medicamentos / materiais cirúrgicos
- Atraso no resultado de laudos de exames
- Ramais telefônicos não atendidos
- Agressão a funcionários
- Falta de prontuários nas consultas
- Precariedade de sanitários



### **Setores que receberam elogios dos usuários:**

- Divisão de Enfermagem
- Unidade de Regulação Assistencial
- Unidade de Apoio Operacional
- Oncologia
- Otorrinolaringologia
- Cardiologia
- CTI
- Hemodinâmica
- Hepatologia
- Endocrinologia
- Coleta de Sangue
- Farmácia ( Dispensação)
- Ginecologia
- Neurologia
- Neurocirurgia
- Radiologia
- Serviço de Emergência
- Oftalmologia
- Cirurgia Plástica
- Broncoscopia

### **Falhas detectadas nos processos de trabalho que geram a insatisfação dos usuários do HUAP :**

- Falta de um calendário para marcação de consultas;
- Ramais ambulatoriais disponibilizados aos usuários para informação acerca de marcações de consultas que não são atendidos ou que quando o são, não há uma continuidade ( são colocados fora do gancho);
- Informações repassadas aos usuários de forma incompletas, erradas ou desconstruídas por parte de atendentes de recepção.
- Marcação de datas para resultados de laudos de exames , resultado de risco cirúrgico ou interconsulta que nunca são cumpridas.

Vale ressaltar a importância das respostas encaminhadas à Ouvidoria, para que possamos relatar com fidedignidade os resultados alcançados na qualidade do atendimento prestado aos usuários do Hospital Universitário Antônio Pedro ,e verificarmos quais os pontos positivos e negativos da Instituição para implementação de estratégias de aperfeiçoamento em alguns aspectos por parte da Gestão do HUAP.

### **Atividades realizadas pela Ouvidoria**

- aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Usuários ( PSU) no período de 22/05 a 28/06/2019, com 333 usuários do hospital, entre pacientes internados e de ambulatório ,cujos resultados constam em relatório próprio.
- participação do V Encontro Anual da Rede Nacional de Ouvidores dos Hospitais Universitários Federais – RNOHUF realizado pela EBSEH Sede e do 7º Encontro da RedeSIC, realizado pela Controladoria Geral da União ,no período de 02 a 06 de setembro de 2019, em Brasília.

**Rosane de Souza Rodrigues**

**Ouvidora**

**uff** Universidade  
Federal  
Fluminense



**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

**uvidoria**  
H U A P