



REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

REVISTA HCPA 2006; 26 (Supl 1) :1-267

26^a

Semana Científica
do Hospital de Clínicas de Porto Alegre
5^a Reunião da Rede Nacional de Pesquisa
Clínica em Hospitais de Ensino
13º Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul

Anais

EXPERIÊNCIA DA OUVIDORIA DO HCPA: RESULTADOS OBTIDOS EM 2005

MOACIR ASSEIN ARUS; MARILEA RODEGHERI; EDUARDO ALTAMIRANO; NÁDIA FRITZEN

A Ouvidoria do HCPA foi criada a partir da 260ª Reunião do Conselho Diretor em janeiro e iniciou suas atividades na 2ª quinzena de março de 2005. Tem como população alvo clientes internos (professores, funcionários, médicos-residentes e estudantes) e externos (pacientes, familiares, fornecedores, prestadores de serviço, gestores de saúde e comunidade em geral). As atribuições são: atender e acolher a comunidade, registrando suas manifestações, reclamações, sugestões e elogios; encaminhar e acompanhar as manifestações até a solução final, retornando ao usuário os devidos esclarecimentos e/ou soluções adotadas e garantir a implantação das mesmas; preservar a qualidade do serviço assistencial, a satisfação do usuário e os princípios éticos que norteiam o trabalho na área de saúde. As manifestações são recebidas através de entrevista pessoal, por telefone, fax, carta, e-mail (correio eletrônico), home page. O objetivo é descrever a experiência de nove meses de atuação da Ouvidoria do HCPA, e os resultados obtidos. A metodologia utilizada será tipo relato de caso. De março a dezembro de 2005 recebemos 1389 manifestações. Destas 1086 (78%) foram resolvidas e 303 (22%) estão pendentes. Do total das manifestações 181 (13%) foram provenientes do público interno. Entre as reclamações (811), identificamos problemas referentes a consultas, exames, procedimentos, cirurgias, alta hospitalar, relação profissional-paciente, documentação e instalações/equipamentos. Recebemos também sugestões, solicitações, orientações e elogios. Das Sugestões de Melhorias recebidas pela Ouvidoria, 20 foram encaminhadas e aguardam implementação, 14 estão em fase de implementação e 17 já foram implementadas. A avaliação do trabalho da Ouvidoria após nove meses de funcionamento permite a identificação de problemas de ordem funcional e administrativa que propiciam a reavaliação de processos de trabalho da instituição com conseqüente satisfação do usuário.