

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT - HVD

Junho 2024

Índice

Apresentação	03
---------------------------	----

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Engenharia	08
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico.....	09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Ouvidoria.....	10
Quadro das Manifestações.....	11

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo

Obs: por estarmos passando por ajustes nesta FMT-HVD, a pesquisa de satisfação do cliente externo não foi realizada este mês.



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Junho de 2024 que mostra o número de registros mensal, a tabulação da Pesquisa de Satisfação e Gráficos de Satisfação dos usuários. Tendo como objetivo central fornecer o levantamento dos dados tornando possível uma visão geral do fluxo de trabalho da ouvidoria, visando à satisfação dos clientes/usuários da FMT-HVD quanto à qualidade dos serviços prestados.

Fontes dos dados apresentados

Os dados dos registros de reclamação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações através de e-mail e presencialmente.

E quanto aos dados da satisfação do usuário é realizada uma pesquisa através de formulários que questionam os principais serviços prestados pela FMT-HVD.

Produção Mensal da Ouvidoria

Dentre os atendimentos oferecidos ao cliente, a Ouvidoria FMT-HVD presta informações, faz encaminhamentos e intervenções. E neste mês de Junho de 2024 realizamos 39 - atendimentos.



Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.

Junho de 2024



Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Junho de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
DAM	02
Engenharia	01
Gerência de Diagnóstico	01
Ouvidoria	01
Total	05



Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Junho de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Atendimento	02
		TOTAL	02

Atendimento

Reg. 00649.2024.000032-10 - Paciente deu entrada ao atendimento no Pronto Atendimento desta Fundação no dia 09/04/24, na qual apresenta divergência no nome do médico que realizou o atendimento, sendo uma única pessoa do sexo feminino, e no relatório de alta costa o nome de Alberto Calistro Nery que não possui registro no conselho de medicina nem como servidor contratado pela instituição de acordo com CNESnet e também no portal de transparência do Estado do Amazonas. Aproveita o momento oportuno informa que a referida “médica”, a princípio não queria realizar o atendimento, informando, reafirmando diversas vezes se fosse “eu” (médica) iria ao 28 de agosto, a mesma realizou anamnésia sem a presença e consentimento do paciente com terceiros, na qual o paciente sente-se constrangido, pois a pessoa era(é) vizinho que estava prestando auxílio no momento. Solicita esclarecimentos sobre os fatos descritos.

- “médica” atender logada no sistema com nome de outro “médico” que não possui registro no conselho;
- “médica” dialogar temas obre a saúde do paciente a terceiros(vizinho) sem autorização expressa do paciente.

Ações Gerenciais - Diante do fato relatado junto a esta Ouvidoria, cabe o seguinte esclarecimento:

- Alunos do internato médico, estão aptos ao atendimento inicial do paciente com coleta de história clínica e exame físico, gerando, assim, discussão junto ao preceptor (médico formalmente habilitado) que irá determinar as condutas a serem tomadas.
- O aluno em questão está legalmente matriculado da Universidade Estadual do Amazonas (UEA) e com cadastro realizado junto a este departamento.
- Na sua prática hospitalar, esses alunos, são acompanhados por preceptores que orientam sua conduta ética e profissional, tendo em vista que todos os estudantes de medicina são conhecedores do código de ética médica e, antes de iniciarem, o internato são orientados no acolhimento e, diariamente, reforçado pelos preceptores sobre condutas éticas e sigilo profissional dos casos discutidos durante sua estadia nesse serviço.



- FMT-HVD é hospital escola e de referência no atendimento de pessoas portadores de doenças infectocontagiosas, tendo, os futuros médicos são inseridos nas atividades de assistência, sendo sempre acompanhados por preceptor experiente.
- Nos fatos relatados não foi observado nenhuma conduta ou comportamento que desabone o estudante que realizou o atendimento.
- Na necessidade de maiores esclarecimentos, solicita-se a identificação do nome, dia e horário de atendimento do referido paciente para avaliação do quadro clínico e registro efetuado.

Reg. 00649.2024.000033-00 - Em resposta a demanda registrada sob número de protocolo 00649.2024.000032-10. O atendimento foi realizado por UMA PESSOA DO SEXO FEMININO, que não está identificada (ID) no prontuário do paciente, mediante a situação infiro que foi usado ID de outro aluno, se isentando de quaisquer reponsabilidade pela quebra de sigilo médico e mau atendimento.

Ações Gerenciais - Foi solicitado ao cidadão o esclarecimento dos fatos e identificação do profissional que realizou o atendimento, o número de prontuário ou identificação do paciente atendido, visto que, somente com o dia do ocorrido não é possível identificá-lo, pois outros pacientes também foram atendidos nesta data, e na ficha de evolução anexada os dados encontram-se cobertos.



Registros de Manifestação Relacionados à Engenharia

Junho de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Engenharia	Reclamação	Ar-condicionado	01
		TOTAL	01

Ar-condicionado

Reg. 202420000249814 - Cidadão relata que na tarde do dia 12/06/24 esteve na Fundação para regularizar suas vacinas, entretanto, é perceptível a temperatura do local, estando abafado e quente, pois não possuía passagem de ventilação natural com sol na parede. Cita que é extremamente necessário uma refrigeração adequada, uma vez que, no mesmo espaço, há crianças em acompanhamento médico com seus familiares, que dependendo do serviço pode demorar.

Ações Gerenciais - A gerência responsável pela manutenção dos ar-condicionado respondeu que, tendo em vista que não temos contrato de refrigeração na FMT-HVD, o contrato existente é oriundo da SES/AM e não atende as demandas básicas de manutenção corretiva por falta de material e pessoal. Sendo assim, não é possível atender com eficiência a demanda do hospital. A gerência responsável pelos contratos está ciente e tomará as providências cabíveis.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico

Junho de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Diagnóstico	Reclamação	Atendimento	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. 202420000256312 - Cidadão relata que há uma demora expressiva no atendimento da coleta e que há mais de uma hora e meia que está esperando para realizar o procedimento.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.



Registros de Manifestação Relacionados à Ouvidoria

Junho de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Ouvidoria	Reclamação	Administração	01
TOTAL			01

Administração

Reg. 01150.2024.000151- 00 - Cidadão relata que é residente no município de Maués/AM, é PVHIV há 7 anos e busca seus medicamentos antirretrovirais regularmente no CTA (Centro de Testagem e Aconselhamento) localizado na Rua São João s/n – Maués, entretanto o Governo do Amazonas instalou um PAC móvel/container de atendimento ao público em frente ao CTA, o que vem constringendo os pacientes do CTA, pois por se tratar de uma cidade pequena, os pacientes deixam de buscar seus medicamentos na unidade, pois vários conhecidos estão sendo atendidos no PAC que se localiza em frente, e o preconceito com quem é PVHIV é tão acentuado no município que vem causando problemas na vida pessoal dos pacientes, que estão sendo alvo de preconceito e ataques e muitos estão abandonando o tratamento pelo medo de ser julgado ao ir retirar o medicamento. Cidadão solicita a retirada do container em frente do CTA de Maués e realocamento pra outro lugar, de forma que não prejudique os pacientes, tampouco os outros cidadãos.

Ações Gerenciais - Mediante a reclamação do cidadão, esta demanda foi encaminhada ao órgão competente para serem tomadas as devidas providências.



**Quadro das Manifestações
Junho de 2024**

OUVIDORIA FMT-HVD							
Manifestações Referentes ao Mês de Junho de 2024							Total = 04
Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	202420000249814 Cidadão	Reclamação	Engenharia	Sim	A gerência responsável pela manutenção dos ar-condicionado respondeu que, tendo em vista que não temos contrato de refrigeração na FMT-HVD, o contrato existente é oriundo da SES/AM e não atende as demandas básicas de manutenção corretiva por falta de material e pessoal. Sendo assim, não é possível atender com eficiência a demanda do hospital. A gerência responsável pelos contratos está ciente e tomará as providências cabíveis.	Resposta enviada via e-mail.	
2	0006492024000032-10 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	A gerência responsável respondeu com todas as informações possíveis, diante disso, a resposta foi enviada via Fala BR, onde foi registrada a demanda.	Resposta enviada via Fala Br.	
3	006492024000033-00 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	Foi solicitado ao cidadão o esclarecimento dos fatos e identificação do profissional que realizou o atendimento, o número de prontuário ou identificação do paciente atendido, visto que, somente com o dia do ocorrido não é possível identificá-lo, pois outros pacientes também foram atendidos nesta data, e na ficha de evolução anexada os dados encontram-se cobertos.	Pedido de complementação via Fala Br.	
4	202420000256312 Cidadão	Reclamação	Gerência de Diagnóstico	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
5	01150.2024.000151-00 Cidadão	Reclamação	Ouvidoria	Sim	Mediante a reclamação do cidadão, esta demanda foi encaminhada ao órgão competente para serem tomadas as devidas providências.		Apenas para conhecimento



Equipe

NICOLLE CAROLINE COLLYER DOS SANTOS
Ouvidora da FMT-HVD

BIANCA DA SILVA LADISLAU CORRÊA
Estagiária de Administração