AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT - HVD

Outubro 2024

www.amazonas.am.gov.br
twitter.comGovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

Avenida Pedro Teixeira N.25,
Bairro D. Pedro
CEP 69040-000
Telefone: (92) 2127-3555

FUNDAÇÃO DE MEDICINA TROPICAL – DR. HEITOR VIEIRA DOURADO

Índice

Apresentação.....03

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados Centro de Referência Imunobiologicos 06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar 08
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório.....09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....10
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....12
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....14
Quadro das Manifestações.....16

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 Outubro 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 Outubro de 2024 realizamos 49 - atendimentos.

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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

Outubro de 2024

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Outubro de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
CRIE	01
DAM	02
DTH	01
Gerência de Ambulatório	02
Gerência de Dermatologia	01
Gerência de Enfermagem	02
Gerência de IST/AIDS	02
Total	11

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Registros de Manifestação Relacionados ao Centro de Referência Imunobiológicos

Outubro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
CRIE	Solicitação	Vacina	01
		TOTAL	01

Vacina

Reg. 00649202400003997 - Cidadã relata é portadora do vírus HPV e tem 32 anos e gostaria muito que fosse disponibilidade a vacina, pois é muito cara e a mesma não tem condições de comprar, expressa que essa vacina é muito importante para o seu tratamento e para que ela não desenvolva um tipo mais grave da doença.

Ações Gerenciais - O CRIE da fundação informou que, a vacina do HPV é exclusivamente disponibilizada para pacientes que fazem acompanhamento nesta instituição (pessoas vivendo com HIV, ou em uso de PREP) e pessoas em tratamento oncológico. Caso a cidadã não se enquadre nesse público, foi sugerido que a mesma busque a unidade básica de saúde mais próxima e explique sua situação para que eles possam tentar ajudar, caso não seja solucionado, cidadã pode recorrer aos órgãos de defesa pública para a solicitação da gratuidade da sua vacinação pela justiça.

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Outubro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Atendimento	01
DAM	Reclamação	Ar-condicionado	01
		TOTAL	02

Atendimento

Reg. 202420000375941 - Cidadão relata que é paciente desta fundação, que tem câncer (leucemia) e faz acompanhamento no HEMOAM, no dia 10/10/24 buscou atendimento no PA da FMT devido estar apresentando sangramento pelo ânus, pênis e boca (sic), ao se consultar com o médico pela parte da manhã, paciente informou que o médico disse que o mesmo estaria mentindo sobre sua situação, e nem olhou em sua cara. Além disso refere que foi encaminhado ao HPS 28 de agosto, pois seu problema não era tratado aqui, a médica do HPS então encaminhou o mesmo para o HEMOAM (enc. em anexo), onde foi constatado que sua situação era grave, mas que o paciente não poderia ser internado lá, pois não é porta-aberta para pronto atendimento, e necessitava ser internado e transferido desta FMT para o HEMOAM. Cidadão então buscou a ouvidoria para deixar sua indignação com o atendimento, e registar a situação antes de prosseguir novamente para o PA da FMT, onde tentará a consulta para reavaliação de seu caso.

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

Ar-condicionado

Reg. 202420000397455 - Cidadã é acompanhante de paciente internado na unidade hospitalar e relata que há mais de um mês os ar-condicionados das enfermarias masculina 1, leito 81 e enfermaria masculina 5, leito 77 estão vazando e deixando o lugar alagado, relata que as manutenções feitas resolvem no momento mas depois de alguns dias a situação retorna, solicita que a situação seja solucionada em ambas as enfermarias, pois os pacientes são acamados e o lugar fica escorregadio e insalubre.

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

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Hospitalar

Outubro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTH	Reclamação	Atendimento	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. 202420000380515 - Cidadão relata que a recepcionista Osvanilda já foi rude com o mesmo por duas vezes, o mesmo acredita que é por sua cor ou sua condição, pois na vez de hoje a mesma se recusou a segurar seu cartão de consulta pois não queria pegar no documento. Cidadão registra pois diz que a funcionária precisa ser mais humana no seu atendimento, e menos grosseira com as pessoas.

Ações Gerenciais - A Ouvidoria lamenta profundamente saber que o cidadão sentiu mal tratado pela nossa equipe de recepção. Informa que foi realizada uma investigação interna sobre o ocorrido e, embora a funcionária tenha negado as alegações, a FMT está comprometida em garantir que todos os pacientes recebam um atendimento respeitoso e acolhedor. A opinião do cidadão é muito importante, e serão tomadas as devidas providências para evitar que situações como essa se repitam. Se desejar, estamos à disposição para discutir mais detalhes ou esclarecer qualquer dúvida. Agradecemos novamente por nos informar sobre esse incidente e esperamos poder atendê-lo(a) melhor no futuro.

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ambulatório

Outubro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Ambulatório	Elogio	Atendimento	01
Gerência de Ambulatório	Reclamação	Consulta	01
		TOTAL	02

Atendimento

Reg. 202420000365781 - Cidadã relata que a estagiária Naiana é super atenciosa e maravilhosa no seu atendimento, lhe explicou todos os detalhes que a cidadã teria que fazer para acessar o SISREG, pois a mesma não sabia. A estagiária com muita paciência a ensinou com todo prazer.

Ações Gerenciais - A mesma está ciente do elogio e agradece.

Consulta

Reg. 202420000378176 - Cidadão reclama da falta de atendimento na tisiologia, afirma que já é a segunda vez que comparece ao ambulatório desta FMT-HVD e não consegue atendimento pois o responsável só chega 11h da manhã e o mesmo trabalha, e não tem como pegar atestados pois já apresentou muitos no trabalho devido sua situação. Solicita uma explicação do motivo de só ter atendimento disponível a tarde e quando retornarão a atender de manhã, pois sua saúde está piorando cada dia mais

Ações Gerenciais - O setor responsável pede desculpas pela situação que o cidadão enfrentou em nossa unidade de tisiologia. E informar que a ausência da servidora se deu devido a um atestado médico não comunicado previamente. Fala que estão cientes do impacto que isso causou em seu atendimento e trabalham para evitar que situações semelhantes ocorram no futuro. Comunicou que a situação já foi resolvida e que estão comprometidos em garantir a melhor assistência possível porque a satisfação do usuário é importante para esta FMT-HVD.

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Dermatologia	Reclamação	Consulta	01
		TOTAL	01

Consulta

Reg. 202420000395507 - Cidadã relata que faz acompanhamento de Hepatopatia há mais de 20 anos nesta FMT, entretanto não se consulta desde abril de 2023, no dia 29/10/24 compareceu à sua consulta e pela 4a vez foi remarcada e não a avisaram, cidadã reclama que mora em São Paulo de Olivença e não tem condições de ficar indo e voltando todas as vezes e não ser atendida. A mesma solicita que avisem com antecedência, se não pelo número de celular, para a secretaria de saúde do município, pois eles a avisam.

Ações Gerenciais - A gerência respondeu que realmente a usuária tem razão, no sentido de não estar conseguindo realizar seu retorno com seu médico; a situação no setor de hepatites está complicada:
-01 médico de Licença para doutorado;
-01 médico de licença para aposentar;
-01 médico de agenda reduzida para mestrado;
-01 médico encerrando tto de CA;
-01 médico com agenda normal.
Relata que em outubro na 2ª quinzena coincidiu férias de 01 com as Licenças médicas dos outros 02, piorando o que já estava difícil. E para esclarecimento a referida usuária não encontrava-se agendada nessa data no Idoctor, provavelmente não salvaram o referido agendamento, o que impossibilitou o aviso por telefone. Segue em anexo a agenda do dia 29/10/24, com as referidas ligações realizadas. E o número que ligam é o que o usuário informa no seu cadastro, e quando muda de número precisa dirigir-se à triagem e atualizar o(s) contato(s). Esta Instituição tem maior respeito pelos usuários do interior e entende a logística de acesso; quando ligam e ficam sabendo que o usuário já está em Manaus, orientam que o mesmo vá à Gerência, para avaliarem o caso e possível encaixe, para um dos hepatologistas atenderem se for necessário. Se colocam

disponíveis para esse entendimento, a usuária pode ir pessoalmente de segunda à sexta de 08h às 16:30 ao setor ou ligar para 2127-3459 e pedir para falar com Enfª Alda Rejane. A Gerência pede desculpas pelo agravo e ficam no aguardo, para resolução do referido problema.

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem

Outubro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Enfermagem	Reclamação	Atendimento	02
		TOTAL	02

Atendimento

Reg. 202420000369935 - Cidadã relata que seu tio José Lúcio Vasconcelos Santarém está internado nesta Fundação no leito de isolamento 142, a mesma informa que ligou para o paciente pela parte da tarde do dia 06/10/24, sendo que de manhã já tinha ligado, porém, ele não falou nada, mas pela parte da tarde ele disse, com a voz trêmula e chorosa e perguntou o que havia acontecido, então o paciente resolveu falar o ocorrido do dia 05/10/2024 pela parte da tarde que aconteceu no sábado, ele informou que a enfermeira (plantão diurno 05/10) foi no leito, antes de realizar o teste da glicemia estava dando 84, e após ela ser GROSSA a glicemia subiu para mais de 200. A enfermeira perguntou quem fazia a insulina e ele disse que quem aplicava era a esposa dele, e ela disse que quem iria aplicar nele era ele mesmo, e ele disse que não conseguia por conta que a mão treme involuntariamente. A reclamante comunica que a equipe de enfermagem está ciente da situação, pois ela também trabalha na área de saúde. Fala que não quer exclusividade, e sim respeito com os pacientes e um desses pacientes é seu tio. Informa que seu tio é hipertenso, diabético, foi diagnosticado com o vírus do HIV, tem doença de CROHN, assim, a reclamante solicita que a enfermeira em questão fosse identificada. Por fim, fala que uma pessoa que trabalha com pessoas quem tem qualquer diagnóstico ela precisa saber trabalhar, se ela não quer está em um ambiente de isolamento por nojo ou preguiça, é melhor que saia e dê a vaga para quem realmente precisa, porque o que não falta são profissionais da área da saúde desempregados querendo apenas uma oportunidade para fazer a diferença.

Ações Gerenciais - A gerência de enfermagem já tomou providências em relação ao ocorrido, incluindo o afastamento da enfermeira mencionada do setor.

Reg. 202420000372930 - Cidadã relata que sua reclamação é contra o enfermeiro Jonathan e sua equipe que estavam no plantão durante o dia no segundo andar do

hospital. A mãe do paciente questionou com o enfermeiro citado sobre uma medicação e também queria saber o nome da enfermeira que fez a medicação no seu filho e o mesmo respondeu com sua equipe e falaram que não podiam passar o nome da enfermeira, segundo a reclamante o enfermeiro Jonathan se acha o certo e que só trabalha mal-humorado. A mesma relata que está indignada com as duas enfermeiras da equipe dele que no dia 08/10 no final da tarde, foram grossas com a acompanhante mandando ela retirar suas toalhas da lateral da cama e então a mesma respondeu que não iria retirar, e só ia tirar se a enfermeira desse um lugar para ela estender suas toalhas. Por fim, expressa que o enfermeiro Jonathan não deveria trabalhar nessa área e questiona o porquê de não passarem o nome da enfermeira que fez uma medicação no seu filho.

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

Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS

Outubro de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de IST/AIDS	Reclamação	Consulta	01
Gerência de IST/AIDS	Elogio	Atendimento	01
		TOTAL	02

Consulta

Reg. 202420000378320 - Cidadã relata que desde março de 2024 não consegue atendimento com infectologista (médico) e já repetiu os exames sorológicos/hemograma 3x, e só se consultou com o enfermeiro que a orientou a buscar um clínico. A mesma reclama da falta de médicos, pois isso nunca aconteceu, sua consulta anual só foi marcada para março de 2025 e isso é um absurdo. Solicita providências e respostas sobre a questão.
Ações Gerenciais - O setor responsável respondeu que entende a insatisfação da cidadã e fala que esforços estão sendo feitos tanto pela Gerência de HIV/AIDS e pela direção da Fundação de medicina Tropical para minimizar o período entre consultas. Infelizmente sobre falta de profissionais infectologistas, já estão em contato com a Secretaria Estadual de Saúde por diversas vezes, porém, ainda sem solução. Se possível, procurar pessoalmente a Gerência para solução mais imediata possível e estão sempre à disposição por telefone.

Atendimento

Reg. 00649202400004020 - Cidadão elogia e agradece pelo trabalho desempenhado da Dra. Silvia Leopoldina. A mesma foi a sua primeira médica a começar a análise do seu quadro clínico e iniciou seu tratamento no qual permanece com a mesma até hoje. Expressa que, a Dra. lhe tirou de um quadro clínico muito delicado, estava com carga viral alta, debilitado, deprimido e com doenças oportunistas recorrentes não tratadas. E com suspeitas de outras doenças graves. Durante esse tempo, no primeiro momento a Dra.

tratou de zerar a sua carga e investigar as suas outras queixas de saúde. E pouco a pouco ao longo desses 11 anos de tratamento, a mesma sempre procurou melhorar o seu quadro clínico mesmo com doenças oportunistas recorrentes, devido à baixa imunidade e muitas das vezes quando estava irritado ou deprimido pelos efeitos colaterais do tratamento, a Dra. Silvia lhe deu forças para continuar. Então o seu sentimento para com a mesma é de gratidão. O mesmo sabe que a Dra. tem uma personalidade forte assim como ele, e sabe que esta postura não agrada a todos e muitas das vezes pagamos um preço alto. Mas para o paciente o que importa é a sua conduta profissional, comigo sempre foi baseada em ética, respeito e retidão profissional. Pede que Deus a abençoe grandemente assim como os demais profissionais da área da saúde em especial os que estão dentro da FMT-HVD. Que pelo menos com o cidadão, sempre lhe atenderam cordialmente, com atenção e respeito. Por fim, fala que o preconceito ainda é grande, e nesta Fundação todos o atenderam com dignidade sem olhares julgadores ou preconceituosos, devolvendo a dignidade e cidadania. Deseja saúde e sucesso a todos.

Ações Gerenciais - A servidora em questão está ciente do elogio e agradece.

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Quadro das Manifestações
Outubro de 2024

OUVIDORIA FMT-HVD

Manifestações Referentes ao Mês de Outubro de 2024 — **Total = 11**

Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	202420000365781	Elogio	Gerência de Ambulatório	Sim	A mesma está ciente do elogio e agradece	Resposta enviada via e-mail em 03/10/24	
2	202420000369935	Reclamação	Gerência de Enfermagem	Sim	A gerência de enfermagem já tomou providências em relação ao ocorrido, incluindo o afastamento da enfermeira mencionada do setor.	Resposta enviada via e-mail em 09/10/24	
3	202420000372930	Reclamação	Gerência de Enfermagem	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
4	202420000375941	Reclamação	DAM	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
5	202420000378176	Reclamação	Gerência de Ambulatório	Sim	O setor responsável pede desculpas pela situação que o cidadão enfrentou em nossa unidade de tisiologia. E informar que a ausência da servidora se deu devido a um atestado médico não comunicado previamente. Fala que estão cientes do impacto que isso causou em seu atendimento e trabalham para evitar que situações semelhantes ocorram no futuro. Informa que a situação já foi resolvida e que estão comprometidos em garantir a melhor assistência aos usuários desta FMT-HVD.	Resposta enviada via e-mail em 01/11/24	
6	202420000378320	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	O setor responsável respondeu que entende a insatisfação da cidadã e fala que esforços estão sendo feitos tanto pela Gerência de HIV/AIDS e pela direção da Fundação de medicina Tropical para minimizar o período entre consultas. Infelizmente sobre falta de profissionais infectologistas, já estão em contato com a Secretaria Estadual de Saúde por diversas vezes, porém, ainda sem solução. Se possível, procurar pessoalmente a Gerência para solução mais imediata possível e estão sempre à disposição por telefone.	Resposta enviada via e-mail em 16/10/24	
7	00649202400003997	Solicitação	CRIE	Sim	O CRIE da fundação informou que, a vacina do HPV é exclusivamente disponibilizada para pacientes que fazem acompanhamento nesta instituição (pessoas vivendo com HIV, ou em uso de PREP) e pessoas em tratamento oncológico. Caso a cidadã não se enquadre nesse público, foi sugerido que a mesma busque a unidade básica de saúde mais próxima e explique sua situação para que eles possam tentar ajudar, caso não seja solucionado, cidadã pode recorrer aos órgãos de defesa pública para a solicitação da gratuidade da sua vacinação pela justiça.	Resposta enviada via sistema Fala BR	
8	202420000380515	Reclamação	DTH	Sim	A Ouvidoria lamenta profundamente saber que o cidadão sentiu mal tratado pela nossa equipe de recepção. Informa que foi realizada uma investigação interna sobre o ocorrido e, embora a funcionária tenha negado as alegações, a FMT está comprometida em garantir que todos os pacientes recebam um atendimento respeitoso e acolhedor. A opinião do cidadão é muito importante, e serão tomadas as devidas providências para evitar que situações como essa se repitam. Se desejar, estamos à disposição para discutir mais detalhes ou esclarecer qualquer dúvida. Agradecemos novamente por nos informar sobre esse incidente e esperamos poder atendê-lo(a) melhor no futuro.	Resposta via telefone em 21/10/24	
9	00649202400004020	Elogio	Gerência de IST/AIDS	Sim	A servidora em questão está ciente do elogio e agradece	Resposta enviada via sistema Fala BR	
10	202420000395507	Reclamação	Gerência de Dermatologia	Sim	A gerência respondeu que realmente a usuária tem razão, no sentido de não estar conseguindo realizar seu retorno com seu médico; a situação no setor de hepatites está complicada, pois muitos medicos estão de licença por motivos diferentes e 1 com a agenda normal. Relata que em outubro na 2ª quinzena coincidiu férias de 01 com as Licenças médicas dos outros 02, piorando o que já estava difícil. E para esclarecimento a referida usuária não encontrava-se agendada nessa data no Idoctor, provavelmente não salvaram o referido agendamento, o que impossibilitou o aviso por telefone. Completa dizendo que o telefone da usuária pode esta desatualizado, impossibilitando também o contato, por fim, pede desculpas e se coloca à disposição tanto por telefone como pessoalmente.	Cidadã não tinha e-mail, e não atendeu o telefone que foi informado	
11	202420000397455	Reclamação	DAM	Não	Documento pendente no setor encaminhado, **dentro** do prazo de resposta.		

Equipe

NICOLLE CAROLINE COLLYER DOS SANTOS
Ouvidora da FMT-HVD

BIANCA DA SILVA LADISLAU CORRÊA
Estagiária de Administração