

---

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

---

REVISTA HCPA 2005; 25 (Supl 1) :1-251



<sup>a</sup>  
Semana Científica  
do Hospital de Clínicas de Porto Alegre  
12º Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul

---

# Anais

REVISTA HCPA - Volume 25 (Supl 1) - Setembro 2005  
International Standard Serial Numbering (ISSN) 0101-5575  
Registrada no Cartório do Registro Especial de Porto Alegre sob nº 195 no livro B, n.2  
Indexada no LILACS

A Correspondência deve ser encaminhada para: Editor da Revista HCPA - Largo Eduardo Zaccaro Faraco - Rua Ramiro Barcelos, 2350  
90035-903 - Porto Alegre, RS - Tel: +55-51-2101.8304 - [www.hcpa.ufrgs.br](http://www.hcpa.ufrgs.br)

## AOUVIDORIA INSERIDA NA POLITICA DE HUMANIZAÇÃO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

MARILEA RODEGHERI;MOACIR ASSEIN ARÚS; EDUARDO MARTINS 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 as 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. Objetivo: Relatar a criação e implementação da Ouvidoria do HCPA, bem como os resultados obtidos. Metodologia: A metodologia utilizada será tipo relato de caso. Resultados: De março a junho de 2005 recebemos 489 manifestações. Destas 425(87%) foram resolvidas e 64 (13%) estão pendentes. Entre as reclamações, identificamos problemas referentes a consultas, exames, procedimentos, cirurgias, alta hospitalar, relação profissional-paciente, documentação e instalações/equipamentos. Recebemos também sugestões, solicitações de informações e elogios. Conclusão: A avaliação do trabalho da Ouvidoria após dois meses e meio de funcionamento permite a identificação de vários problemas de ordem funcional e administrativa que estão propiciando a reavaliação de processos de trabalho da instituição com conseqüente satisfação do usuário.