



**Universidade de Brasília**  
**Faculdade de Ciências da Saúde**  
**Departamento de Saúde Coletiva**  
**Curso de Graduação em Saúde Coletiva**

**PATRÍCIA NOBRE PEREIRA**

**ANÁLISE DAS DEMANDAS À OUVIDORIA DO HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA**

**MONOGRAFIA**

**BRASÍLIA**  
**DEZEMBRO 2017**

**PATRÍCIA NOBRE PEREIRA**

**ANÁLISE DAS DEMANDAS À OUVIDORIA DO HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação  
apresentado ao Departamento de Saúde Coletiva como  
requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em  
Saúde Coletiva.

Professora orientadora:

Denise de Lima Costa Furlanetto

**BRASÍLIA**  
**DEZEMBRO 2017**

## **AGRADECIMENTOS**

À minha família, que não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa da minha vida.

Ao Curso de Saúde Coletiva da Universidade de Brasília, e às pessoas com quem convivi nesses espaços ao longo desses anos.

Ao Hospital Universitário de Brasília pelo acolhimento e espaço para realizar esta pesquisa.

À minha orientadora, por todo o tempo que dedicou a me ajudar durante o processo de realização deste estudo.

Dedico

À Deus por não me permitir desistir. À minha família pelo apoio. E a todos os envolvidos direta e indiretamente nesta caminhada.

## Resumo

A Ouvidoria é um mecanismo de controle social que pode ser definida como um instrumento de comunicação do cidadão com a administração pública, com esta última posicionando-se frente ao administrado, em benefício de ambos. Com a função de intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS, a ouvidoria possui o papel de garantir que os usuários tenham suas demandas pessoais ou coletivas efetivamente consideradas e tratadas. As ouvidorias possuem um caráter de inovação por ter a capacidade de promover planos e estratégias que auxiliam na escuta ao cidadão. A Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS possui a ouvidoria no SUS como um de seus componentes. No HUB a Ouvidoria foi implementada em 2006 e vem realizando desde 2013 contínuas mudanças para melhor atender ao seu público. Como exemplo dessas mudanças, a unidade realiza periodicamente uma pesquisa de satisfação dos usuários que implica na continuidade do processo de ampliação e qualificação dos serviços oferecidos. Esta pesquisa justificou-se pela escassez de dados que pondere a efetividade os serviços da Ouvidoria do HUB na perspectiva da resolutividade às demandas da população. Este estudo teve como objetivo realizar um levantamento das demandas da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília e caracterizar a natureza das respostas à luz da efetividade do serviço. Para tanto, foi feita uma pesquisa com abordagem quali-quantitativa e para coleta de dados realizou-se uma análise documental. Para a análise foram utilizados os registros já categorizados pela Ouvidoria, que são solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2017, obtidas através do Sistema de Informações Gerenciais (SIG), e um total de 430 demandas foram encontradas. Para análise quanto à efetividade da resposta dada ao usuário, utilizou-se as categorias de reclamação, denúncia e solicitação que somaram 362 demandas. Em seguida foram feitas classificações quanto do nível de efetividade, e para isso foram divididas em três (3) categorias: verdes (efetiva) amarelas (encaminhadas) e vermelhas (não efetivas). As verdes e amarelas não foram utilizadas para continuidade da análise. Para nove (9) das demandas não foi possível acesso, pois foram diretamente respondidas e-SIC. Quarenta e uma (41) demandas foram classificadas como vermelhas e para essas foram definidas subcategorias que pudessem indicar quais as principais situações que permaneceram sem resolução. Foram geradas as categorias: gestão de leitos, lacuna na comunicação, organização do fluxo de atendimento, gestão da manutenção de equipamentos, dispensação de medicação, acolhimento informatização do serviço, acesso a tratamentos oncológicos e recursos humanos. Por fim, foi realizada uma análise da governabilidade desses problemas. Percebeu-se que a maioria das

demandas não efetivas eram de governabilidade do HUB, e poderiam ter sido resolvidas entre as chefias dos setores demandados, fazendo com que os retornos aos demandantes obtivessem grau maior de efetividade e ainda diminuísse as respostas consideradas não satisfatórias. Sugere-se um maior engajamento na abordagem de acolhimento em relação à resolução das demandas dos usuários que reclamam algum serviço ou melhoria no atendimento oferecido aos usuários pelo Hospital Universitário de Brasília.

**Palavras-chave:** ouvidoria; avaliação; serviços de saúde, sistema único de saúde.

## **Abstract:**

The Ombudsman is a mechanism of social control that can be defined as an instrument of social communication with a public administration taking taking the leadership on this process, for the benefit of both. With an intermediary function as relations between the citizens and the managers of the SUS, an ombudsman has the role of guarantying that the users have their personal or collective demands effectively considered and treated. As ombudsmen they have an innovation methodology because they have the capacity to promote plans and strategies that help in listening to the citizen. The National Policy of Strategic and Participatory Management as part of the National Health System has an ombudsman as one of its components. At the HUB, the Ombudsman was implemented in 2006 and has been under continuing process of changes since 2013 in order to improve the service offered to its public.

As an example of these changes, the unit periodically conducts a survey of user satisfaction that implies the continuity of the process of expansion and qualification of the services offered. This research is justified by the lack of data about effectiveness in the service area of the HUB Ombudsman, in order to offer solution for the population's demand. The Purpose of this study was to conduct a survey of the demands of the Ombudsman of the University Hospital of Brasilia and to characterize the nature of answers in light of the effectiveness of the service. The strategy used a qualitative-quantitative approach and for data collection a documentary analysis was performed. It was included for the analysis, the demands registered for the Ombudsman's Office, which are classified into requests, complaints, complaints, praises and suggestions, during the period from January 1 to March 31, 2017, obtained through the Management Information System (GIS). A total of 430 have been found. To analyze the effectiveness of the response to the user, the categories of complaint, complaint and request were selected, with a total of 362 claims. In the sequence, three categories of effectiveness were defined: green (effective) yellow (forwarded) and red (not effective). Green and yellow were not used for further analysis. For nine (9) of the demands it was not possible to access, since they were directly answered e-SIC. Forty-one (41) demands were classified as red and for these subcategories were defined that could indicate the main situations that remained unresolved. The following categories were generated: bed management, communication gap, organization of the flow of care, management of equipment maintenance, dispensing of medication, hosting computerization of the service, access to cancer treatments and human resources. Finally, an analysis of the governance of these problems was carried out. It was found that most of the non-

effective demands were on the governance of the HUB, and could have been resolved among the heads of the respondent sectors, making the returns to the applicants more effective and reducing the responses considered unsatisfactory. With this, it is suggested a greater engagement in the approach of resolution of the demands of the users who demand some service or improvement in the service offered to the users from the University Hospital of Brasília.

**Keywords:** ombudsman; evaluation; health services, Unified Health System



## LISTA DE TABELAS/FIGURAS

Tabela 1. Total das demandas por classificação no período entre 01 de janeiro a 31 de março do ano de 2017.....	14
Tabela 2. Classificação das demandas analisadas .....	15
Tabela 3. Classificação quanto à efetividade das demandas de reclamação, denúncia e solicitação .....	15
Tabela 4. Descrição das demandas não efetivas com governabilidade do Hospital Universitário de Brasília.....	17
Tabela 5. Descrição das demandas não efetivas sem governabilidade do Hospital Universitário de Brasília.....	27
Figura 1. Fluxograma coleta de dados.....	31

## SUMÁRIO

1. Introdução	10
1.1 Justificativa	11
2. Objetivos	11
2.1 Objetivo geral	11
2.2 Objetivos específicos	12
3. Método	12
4. Resultados	14
5. Discussão	31
6. Considerações finais	35
7. Referências	36
APÊNDICE A. Demandas categorizadas na classificação verde	38
APÊNDICE B. Demandas categorizadas na classificação AMARELA	49
APÊNDICE c. Demandas SEM ACESSO ÀS RESPOSTAS INSERIDAS NO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO ao cidadão – E-Sic	85
ANEXO A. Autorização para realização de pesquisa	87
	87

## 1. INTRODUÇÃO

A reforma do sistema de saúde brasileiro a partir da implementação do Sistema Único de Saúde (SUS) teve como um dos principais eixos o controle social. De modo geral, o controle social é entendido como a capacidade dos indivíduos influenciarem as decisões políticas que dizem respeito à sociedade em que vivem e está claramente definido dentro da reforma do setor saúde e legislado pela Constituição Federal (Brasil, 1988), pelas Leis 8.080 e 8.142 (Brasil, 1990). Os Conselhos Municipais de Saúde, as Conferências de Saúde, e como participação individual, o Disque-Saúde e a Ouvidoria da Saúde são considerados mecanismos de controle social em Saúde.

A Ouvidoria é considerada um mecanismo de controle social e pode ser definida como um instrumento de comunicação do povo com a administração pública, com esta última posicionando-se frente ao administrado, em benefício de ambos. O papel do ouvidor é tanto de proteger o cidadão, como respaldar a administração de críticas injustas e acusações infundadas, pois, segundo Paraíba (2017), a boa administração propicia benefícios coletivos.

De acordo com Riche (2010), as ouvidorias públicas devem conhecer os anseios da população, ouvir os que não têm vez, aos despercebidos, facilitar o acesso à informação com o intuito de transformar a cultura de transparência e da democracia participativa.

A ouvidoria é um sistema de participação vigente no Brasil e outros países. A representação do Ouvidor (Ombusman) surgiu a partir de um processo de demonstração de fortalecimento da cidadania diante do poder do estado, na Suécia no início do século XIX. E no Brasil, o cargo de ouvidor teve início no período colonial, que tinha como função reportar o que ocorria na colônia para o titular do poder (Vismona *et al.*, 2000).

O modelo sueco só começou a ser seguido no Brasil nos anos 80, e incorporado na Constituição de 1988, quando foram resgatados os direitos do cidadão retirados pelo regime militar. A primeira Ouvidoria Pública Brasileira surgiu em 1986, na Prefeitura de Curitiba, estado do Paraná, através de um decreto governamental e com o objetivo de defender os interesses do cidadão (Vismona *et al.*, 2000).

Em 2003, através do Decreto 4.726, foi criado o Departamento de Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde, e compôs a estrutura do Ministério da Saúde, como parte integrante da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (Moraes *et al.*, 2010). A partir disso, com a implementação da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – Participa SUS (Brasil, 2009) inclui a ouvidoria no SUS como um de seus componentes.

A ouvidoria dos Hospitais Universitários (HU) é um setor de comunicação com chefes de setores, professores e alunos, pesquisadores, prestadores de serviços, fornecedores, funcionários e usuários.

As ouvidorias recebem as manifestações, rejeitam e determinam o arquivamento das manifestações improcedentes, age com integralidade, transparência e justiça resguardando o sigilo das informações. Encaminha à área de gestão de pessoas da unidade, e atende os manifestantes com respeito, sem pré-julgamentos, dando-lhe respostas à questão apresentada, no menor prazo e com objetividade.

Em 2006 foi criada a Ouvidoria no Hospital Universitário de Brasília e desde 2013 a unidade realiza mudanças de melhoria. O setor, que possui uma equipe capacitada, possui também um sistema eletrônico que dinamiza o trabalho dos funcionários. Um dos exemplos das mudanças que a unidade teve foi a implantação de uma Pesquisa de Satisfação dos Usuários periodicamente, que fornece dados para aprimoramento do setor. A unidade hoje faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF), onde estão inseridos todos os Hospitais Universitários sob a gestão da Ebserh (Ebserh, 2017).

## **1.1 JUSTIFICATIVA**

Embora a Ouvidoria exista na maior partes dos serviços de saúde, há poucos estudos sobre a efetividade da resolução das demandas para subsidiar o aprimoramento da atenção aos usuários serviços oferecidos. Desta forma, uma análise dos dados produzidos no setor poderá contribuir e subsidiar possíveis intervenções que possam aprimorar o serviço. Assim, o presente estudo será norteadado pela seguinte pergunta: quais são as principais demandas de atendimento da ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília e a qual a efetividade das respostas dos setores na perspectiva da resolutividade?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

O presente estudo tem como objetivo geral analisar as principais demandas registradas na Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília, com ênfase na efetividade das respostas dos setores na perspectiva da resolubilidade.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar o levantamento das demandas de atendimento da ouvidoria do HUB durante o período de 01 de janeiro a 31 de março de 2017;
- Identificar a quantidade e a variação das ocorrências de reclamações, denúncias e solicitações, elogios, informações e sugestões à ouvidoria do HUB;
- Analisar a efetividade das respostas dos setores às demandas da ouvidoria.
- Estabelecer categorias para as demandas classificadas como não efetivas.

## 3. MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa quantitativa que utilizou para a coleta de dados procedimentos de pesquisa documental.

Os dados foram coletados a partir do banco de dados armazenados pelo setor de Ouvidoria do HUB. Por se tratar de banco de acesso restrito, a obtenção dos dados foi autorizada pela Ouvidoria do HUB.

### **Local da pesquisa**

O estudo foi desenvolvido na Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB).

O HUB foi selecionado para o presente estudo por ser um Hospital Universitário e ser um dos campos de prática para os estudantes do curso de graduação de Saúde Coletiva, da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília. Entre os serviços que o hospital oferece estão Cardiologia, Anestesiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Torácica, Clínica Médica, Dermatologia, Endocrinologia, Endocrinologia Pediátrica, Infectologia, Mastologia, Nefrologia, Obstetrícia e Ginecologia, Pneumologia, Psiquiatria e Urologia.

A Ouvidoria do HUB, conforme mencionado, encontra-se em processo de reestruturação desde 2013, na busca de melhorias do serviço oferecido. A Ouvidoria do HUB disponibiliza mensalmente no portal do site da Ebserh os relatórios do setor, nos quais são apresentadas as demandas da Ouvidoria e as classificações, se são elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias.

### **Seleção da amostra**

Como os dados de números e qualidade das demandas já se encontram disponíveis no banco de dados da Unidade, todos os dados compreendidos no período de 01 de janeiro a 31 de março

de 2017 foram elencados para inclusão nesse estudo. Para análise da efetividade, as demandas analisadas foram classificadas e categorizadas.

### **Análise dos dados**

Realizou-se uma análise descritiva dos dados coletados e suas classificações. A partir disso, foram analisadas as respostas às demandas, seguida da triangulação dos dados, para uma análise qualitativa da relação demanda e resposta.

Para análise dos dados coletados foi feita uma sistematização das demandas encontradas no período estabelecido. Esse processo se deu da seguinte forma: as demandas que foram protocoladas e tiveram um retorno positivo para o(a) demandante, ou seja, foi uma resposta efetiva para a demanda, foram classificadas como verde e categorizadas como “efetivas”; as demandas que foram encaminhadas para solução e sem previsão de resposta, ou seja, em aberto, foram classificadas como amarelas e categorizadas como “em andamento” ; e finalmente as demandas que não apresentaram soluções foram classificadas como vermelhas e categorizadas como “não efetivas”. Após isso, foi realizada uma análise adicional das demandas categorizadas como não efetivas. Dentro desta categorização, foram feitas subcategorias para um aprofundamento da análise. As subcategorias construídas foram: gestão de leitos, lacuna na comunicação, organização do fluxo de atendimento, gestão da manutenção de equipamentos, dispensação de medicação, acolhimento informatização do serviço, acesso a tratamentos oncológicos e recursos humanos.

### **Aspectos éticos**

A pesquisa incluiu análise de dados secundários, e por essa razão, após submissão da documentação necessária a Gerência de Ensino e Pesquisa a resposta obtida foi da não necessidade de aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) para realização do estudo. Todos os dados trabalhados não estavam identificados, de modo que houve implicação ética no uso.

A coleta de dados foi submetida à autorização da Gerência do Setor e encaminhada para análise da Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP), para autorização de acesso ao sistema do banco de dados.

#### 4. RESULTADOS

Para obtenção dos registros das demandas recebidas pela Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) após autorização da Chefia da Ouvidoria para acesso ao banco de dados no Sistema de Informações Gerenciais (SIG) foi necessário o cadastro de usuário para a pesquisadora.

Ao acessar o site, o primeiro passo foi definir a situação das demandas a serem obtidas. Para este estudo foram selecionadas as demandas finalizadas pela Ouvidoria, seguindo da seleção do período de estudo (01 de janeiro a 31 de março do ano de 2017). O sistema possui uma classificação das demandas e são divididas em 5 tipos: elogios, sugestões, reclamações, denúncias e solicitações. Foram utilizadas as demandas ajustadas. Demandas ajustadas são as demandas nas quais a Ouvidoria faz correções ortográficas para permitir melhor interpretação antes de encaminhar ao setor demandado especificamente.

O total de demandas registradas no período do estudo, de acordo com a classificação estabelecida pelo sistema estão descritas na Tabela 1:

TABELA 1. TOTAL DAS DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO NO PERÍODO ENTRE 01 DE JANEIRO A 31 DE MARÇO DO ANO DE 2017

<b>Classificação da demanda</b>	<b>Total de registros por demanda no período</b>	<b>Total de demandas no período de análise</b>
Denúncia	10	430
Elogios	63	
Reclamação	275	
Solicitação	77	
Sugestões	5	

Na sequência, a fim de se realizar a análise da efetividade das respostas às demandas, foram incluídas três das cinco classificações de demandas: reclamação, solicitação e denúncia. Segue tabela (Tabela 2) das demandas analisadas.

TABELA 2. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS ANALISADAS

<b>Classificação da demanda</b>	<b>Total de registros por demanda</b>	<b>Total de demandas no período de análise</b>
Reclamação	275	362
Solicitação	77	
Denúncia	10	

A partir desta seleção, foi estabelecida uma classificação das 362 demandas, utilizando como critério de classificação de efetividade o seguinte: verde (efetivas); amarela (em andamento) e vermelha (não efetivas). A Tabela 3 inclui o resultado dessa classificação para as demandas de reclamação, denúncia e solicitação, considerando a efetividade das respostas dadas aos demandantes.

TABELA 3. CLASSIFICAÇÃO QUANTO À EFETIVIDADE DAS DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA E SOLICITAÇÃO

<b>Classificação</b>	<b>Total demandas</b>
Verde	172
Amarela	123
Vermelha	41
E-sic	09

Após classificação das demandas, aquelas classificadas como verdes e amarelas, (Apêndices A e B, respectivamente), não foram utilizadas para a continuidade da análise. Para um total de 9 demandas (Apêndice C), não obtivemos acesso às respostas, pois as mesmas foram respondidas diretamente no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal (e-SIC, 2017). As solicitações com destino ao HUB são protocoladas no sistema utilizado pela Ouvidoria (SIG), porém as respostas são dadas no e-SIC, porque é de lá a origem da demanda, e que permite que o solicitante tenha acesso à informação que foi solicitada. As demandas que foram identificadas como repetidas (um total de 17) foram descartadas não entraram na contabilização para classificação.

Um total de quarenta e uma (41) demandas foram classificadas como vermelha, ou seja, categorizadas como não efetivas. Uma análise qualitativa, com a definição de subcategorias que pudessem explicar a não efetividade resultaram nas seguintes categorias: gestão de leitos, lacuna na comunicação, organização do fluxo de atendimento, gestão da



manutenção de equipamentos, dispensação de medicação, acolhimento informatização do serviço, acesso a tratamentos oncológicos e recursos humanos.

Além disso, foi analisado o potencial de governabilidade dos setores demandados do HUB para solucionar a demanda, ou se a mesma dependia de outra esfera para dar uma resposta positiva àquele registro na Ouvidoria. Dessa análise, constatou-se que 33 demandas eram de governabilidade do HUB, e poderiam ter sido resolvidas em conjunto com as chefias dos setores no qual as demandas eram destinadas, podendo diminuir o número de respostas dadas com não satisfatória aos demandantes. A Tabela 4 descreve essas demandas, com inclusão da demanda, resposta da Ouvidoria, análise qualitativa da resposta, definição de subcategoria e governabilidade. A Tabela 5 inclui as 8 demandas consideradas não efetivas, com as mesmas informações contidas na Tabela 4, porém cuja resolução foi entendida como não sendo de governabilidade do HUB.

TABELA 4. DESCRIÇÃO DAS DEMANDAS NÃO EFETIVAS COM GOVERNABILIDADE DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA

Demanda do(a) usuário(a) (Classificação vermelha)	Resposta da Ouvidoria	Análise da resposta/subcategoria	Governabilidade
<p>1. Paciente, prontuário 715275-4, relata que aguarda cirurgia para retirada de câncer desde Janeiro/17, afirma que, em 30/01/17, foi internada para realizar a cirurgia e já estava pronta pra operar, estava para ser sedada e teve cirurgia desmarcada pois o leito de UTI que estava reservado para ela, foi ocupado para outro paciente que teve agravamento no seu quadro. Solicita reagendamento e realização do procedimento.</p>	<p>Informamos que a paciente é acompanhada na coloproctologia e realizará um procedimento conjunto com a cirurgia geral no mesmo momento. Estamos aguardando vaga de UTI para a coloproctologia para realizar o procedimento. Não há previsão de data devido à falta de vaga na UTI.</p>	<p>Análise da resposta: Se não havia vagas na UTI, não haveria a possibilidade de transferi-lo para outra unidade de referência, dando um encaminhamento ao caso?</p> <p>Subcategoria: gestão de leitos</p>	<p>HUB</p>
<p>2. Paciente, prontuário 713454-7, relata que sofreu uma queda em 30/01/17 e foi constatado que está com derrame no joelho, sentindo fortes dores, necessitando dar início ao tratamento com urgência e na Secretaria de Saúde foi informada de que não está marcando. Solicita possível agendamento de consulta na ortopedia com Dr. Inácio.</p>	<p>Prezada, no momento não há disponibilidade de marcação de consultas de primeira vez na especialidade de ortopedia. Informamos também que as consultas de primeira vez no HUB-UnB são referenciadas para a região Leste do Distrito Federal (Itapoã, Paranoá e São Sebastião). Mais informações em nossa Central de Marcação de Consulta, nos telefones (61) 2028.5425/2028.5210, 2028.5236. Demandante informada pelo (61) 98203-0885, em 03/03/17 às 13h43</p>	<p>Análise da resposta: orientada quando abrirá vaga? Onde mais ela poderá procurar atendimento?</p> <p>Subcategoria: lacuna na comunicação</p>	<p>HUB</p>

<p>3. Paciente, prontuário 266375-5, relata que é acompanhada pela Dra. Antônia do ambulatório de Cardiologia. Relata que compareceu ao HUB-UnB com dor de cabeça, nas costas, no braço e perna direita, com enjoo e tonta. Relata que ao chegar na Unidade de Pacientes Críticos foi informada de que não seria atendida, mas foi orientada a procurar seu médico para o mesmo entrar em contato com o médico plantonista para analisar seu caso. Afirma que o médico não estava no hospital, portanto não teve atendimento.</p>	<p>Informamos que a Unidade de Pacientes Críticos do HUB-UnB é referenciada, atendendo apenas pacientes referenciados da Região Leste (Paranoá, São Sebastião, Itapoã e Varjão), além dos pacientes transplantados e dos pacientes oncológicos em acompanhamento no CACON. Informamos ainda, que a paciente não se enquadra em nenhuma das circulares de fluxos de atendimento no HUB-UnB. A orientação a procurar sua médica foi uma tentativa de inclusão ao fluxo de atendimento de pacientes do ambulatório. Foram feitas três tentativas de contato pelo (61) 99100-9258, entre os dias 04/04/17 e 07/04/17, porém sem sucesso.</p>	<p>Análise da resposta: a paciente já não é paciente do HUB? Neste caso entende-se que de acordo com o contrato firmado entre a secretaria e o HUB, este é a unidade de referência da paciente.</p> <p>Subcategoria: organização do fluxo de atendimento</p>	<p>HUB</p>
<p>4. Paciente relata que desde o começo de 2017 tenta marcar retorno com o Dr. Fernando da Urologia, em 17/03/17, compareceu para marcar retorno, havia uma fila quilométrica e às 10h30 já não havia mais vaga disponível. Sugere que o agendamento dos retornos seja feito nos consultórios após as consultas, como era.</p>	<p>Informamos que agenda da urologia com Dr Fernando foi uma das mais solicitadas, porém, temos uma demanda maior que a capacidade de atendimento. Abrimos as vagas para os meses após julho para conseguirmos pelo menos dar uma data para os que estiveram na fila. O agendamento pelos próprios médicos é uma possibilidade e iremos nos organizar para que seja feito dessa forma. Demandante informado pelo (61) 99366-8465, em 21/03/17, às 15h52.</p>	<p>Análise da resposta: não há a possibilidade de outro médico realizar o atendimento? Realmente as vagas agora são marcadas de acordo com as agendas, ou seja, se o médico disponibiliza poucos dias de agendas, devido ao grande fluxo, muitos pacientes ficarão sem atendimento.</p> <p>Subcategoria: organização do fluxo de atendimento</p>	<p>HUB</p>
<p>5. Filha de paciente, prontuário 789334-0, relata que a paciente deu entrada no Cacon e está aguardando para iniciar tratamento de câncer. Relata que esteve no HUB-UnB no dia 14/02/17, pela manhã, com a paciente sentindo dores, falta de ar, febre, incômodo na região da barriga e sangue nas fezes. Relata que foi na Unidade de Pacientes Críticos mas não foi atendida, pois foi informada de que deveria esperar até quinta feira 16/02/17 pela triagem no Cacon para iniciar seu tratamento.</p>	<p>Prezada, esclarecemos que o Hospital Universitário de Brasília não dispõe mais de Pronto-Socorro. Esclarecemos que o atendimento em urgência e emergência no Hospital Universitário de Brasília é destinado aos pacientes transplantados, em acompanhamento no CACON e aos pacientes regulados a partir da UPA de São Sebastião ou da Emergência do Hospital Regional do Paranoá.</p>	<p>Análise da resposta: os pacientes acompanhados nos ambulatórios do HUB e que necessitem de atendimento no Cacon terão acesso aos tratamentos. Logo, para ser atendido no Cacon o paciente tem que ser encaminhado do ambulatório ou ser encaminhado do Hospital de Base do DF. Quando a paciente procurou atendimento foi orientada em qual outro serviço poderia buscar atendimento,</p>	<p>HUB</p>

		considerando suas condições clínicas? Subcategoria: lacuna na comunicação	
6. Paciente, registro 108590-1, relata que aguarda por cirurgia de ouvido e face desde 2011. Necessita fazer tratamento dentário, está sentindo dores e só será possível após a realização da cirurgia. Afirma que em um determinado momento foi informado de que era o terceiro da fila. Solicita saber qual a sua posição na fila e qual a previsão pra realizar o procedimento.	Informamos que o paciente está com doença benigna e que pode realizar o tratamento dentário normalmente. Orientamos que o paciente inicie o tratamento dentário, uma vez que, existe uma fila com mais de 50 pacientes com câncer maligno, que têm prioridade no atendimento cirúrgico.	Análise da resposta: onde o paciente poderá realizar? Será convocado para realizar ou sugere outro serviço? Subcategoria: organização do fluxo de atendimento	HUB
7. Paciente, prontuário, 494910-3, relata que é acompanhada pela equipe do ambulatório de Mastologia, passou por mastectomia radical e aguarda colocação de expansor. Relata que tem encontrado diferentes dificuldades para dar seguimento ao seu tratamento. Solicita informações sobre quantidade de pessoas aguardando cirurgia de colocação de expansor, bem como sua posição na fila de espera. Relata ainda que faz uso de Tamoxifeno e tem apresentado diferentes efeitos colaterais da medicação e necessita de agendamento urgente no ambulatório de Ginecologia.	Informamos que a paciente foi encaminhada para a cirurgia plástica, em 05/2016, pelo Dr. Gustavo, para ser submetida a cirurgia de reconstrução tardia. Orientamos que a paciente agende uma nova consulta com a cirurgia plástica.	Análise da resposta: De que maneira é dada a continuidade após mastectomia? Há orientação sobre agendamento e quando marcar? O HUB poderia ter marcado um horário para a paciente? Subcategoria: organização do fluxo de atendimento	HUB
8. Paciente relata que realizou mamografia em 11/11/16, em 07/02/17 foi informada de que o resultado não está pronto. Solicita resultado.	Informamos que será necessária a realização de complemento da mamografia da paciente. Informamos ainda que o aparelho encontra-se em manutenção e que assim que voltar a funcionar a referida paciente será convocada para realizar o complemento. Demandante informada pelo (61) 99638-0205, em 17/02/17, às 12h20.	Análise da resposta: Existe alguma previsão do tempo de espera para o atendimento da demandante? A paciente não deveria ter sido comunicada anteriormente sobre a necessidade de repetição do exame? A empresa de manutenção do equipamento não deu previsão para resolução do problema?	HUB

		Subcategoria: organização do fluxo de atendimento	
9. Paciente solicita entrega do resultado de mamografia feita no dia 19/10/16.	Informamos que será necessária a realização de complemento da mamografia da paciente. Informamos ainda que o aparelho se encontra em manutenção e que assim que voltar a funcionar a referida paciente será convocada para realizar o complemento.	Análise da resposta: a empresa de manutenção do equipamento não deu previsão para resolução do problema?  Subcategoria: gestão da manutenção de equipamentos	HUB
10. Paciente solicita entrega de Mamografia feita no dia 18/10/16.	Informamos que em contato com enfermeira desta Unidade, a Ouvidoria foi informada de que desde outubro de 2016 o equipamento que realiza exames de mamografia está com problemas e as imagens dos exames desse período não ficaram nítidas, dessa forma os pacientes serão reconvocados para realização do exame.	Análise da resposta: a empresa de manutenção do equipamento não deu previsão para resolução do problema? Subcategoria: gestão da manutenção de equipamentos	HUB
11. Paciente solicita entrega de mamografia feita no dia 01/11/16. Relata que tem retorno dia 22/03/17.	Informamos que a médica responsável pelo exame solicitou uma complementação do mesmo. Informo também que em 02/03/2017 entramos em contato com a paciente para informar-lhe que o mamógrafo encontra-se em manutenção e que, quando da normalização o serviço, entraremos em contato convocando-a para realizar o complemento do exame.	Análise da resposta: a empresa de manutenção do equipamento não deu previsão para resolução do problema?  Subcategoria: gestão da manutenção de equipamentos	HUB
12. Paciente, prontuário 128237-5, relata que realizou cirurgia para retirada do câncer, em 07/11/16, desde então deixou encaminhamento para agendamento de consulta com oncologista para avaliação da necessidade de realização de quimioterapia ou radioterapia. Solicita saber se há previsão para ser atendida ou se há uma fila saber em que posição está.	Informamos que estamos trabalhando para que todos os pacientes sejam atendidos o mais rapidamente possível. E ainda que os pacientes são atendidos progressivamente segundo a disponibilidade do serviço e critérios de gravidade definidos pela equipe de oncologistas responsáveis pelo acolhimento.	Análise da resposta: considerando a patologia em questão, não seria fundamental uma previsão de atendimento para o demandante? Subcategoria: organização do fluxo de atendimento	HUB
13. Paciente solicita entrega de mamografia feito no dia 30/11/16.	Informamos que será necessário que a paciente realize complemento da mamografia realizada. Informo ainda que o aparelho encontra-se em manutenção e que assim que	Análise da resposta: a empresa de manutenção do equipamento não	HUB

	voltar a funcionar a paciente será convocada para a realização do complemento.	deu previsão para resolução do problema? Subcategoria: gestão da manutenção de equipamentos	
14. Registrei um pedido de andamento da cirurgia de meu pai, que já passou diversas vezes pelos médicos da área cabeça- pescoço, o mesmo aguarda desde setembro/2016 pelo chamamento cirúrgico, para retirada de recidiva do câncer. Em após registro na ouvidoria o prazo de resposta já vencido e ninguém sequer teve o respeito de alguma resposta sobre o registro. Já fui por duas vezes, pessoalmente na ouvidoria e as atendentes respondem que passaram aos seus superiores e que em breve entrará em contato dando resposta. Minha última tentativa foi dia 09/ 03, e a funcionária garantiu resposta no outro dia e nada. Por isso vou registrar, todos os dias minha insatisfação com um retorno o qual não tive.	Prezada, pedimos desculpas pelo ocorrido. Informamos que as respostas fornecidas pela Ouvidoria dependem das respostas recebidas da área técnica e que são cobradas, mas nem sempre respondidas no prazo estimado. Informamos que em contato com a chefia da Unidade de Cabeça e Pescoço, foi nos informado que a demanda 64664, será respondida até o dia 16/03/17.	Análise da resposta: setores/chefias devem seguir os prazos estabelecidos para as respostas à Ouvidoria, para que as demandas sejam encaminhadas à(ao) demandante dentro do prazo estabelecido. No referido caso, ao tratar-se de recidiva de doença grave, deveria ter ocorrido mais celeridade no processo. Subcategoria: lacuna de comunicação	HUB
15. Paciente relata que realizou tomografias de abdômen, pelve e pescoço no dia 19/01/17, mas quando foi resgatar o resultado dos exames, só conseguiu a tomografia do abdômen e da pelve, pois a do pescoço não estava pronta. Solicita entrega da tomografia do pescoço.	Informamos que os resultados das tomografias de abdômen e pelve da paciente encontram-se disponíveis no guichê de resultados da Unidade de Diagnóstico por Imagem. Informamos que a apresentação de documento oficial do paciente com foto ou protocolo é obrigatória para liberação do resultado. Foi feita três tentativas de contato pelo (61) 99686-5275, entre os dias 14/03/17 e 17/03/17, porém, caiu direto na caixa de mensagens.	Análise da resposta: paciente solicita tomografia de pescoço e em momento algum na resposta diz algo sobre esse exame, se o mesmo está pronto, se já foi retirado ou se precisará repetir. Subcategoria: lacuna de comunicação	HUB
16. Olá, bom dia! Gostaria de registrar uma demanda na Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília. Sou Técnica em Farmácia na Farmácia Escola do Hospital Universitário de	Prezada, informamos que referida paciente foi contatada pelo ouvidor Paulo Ribeiro em 26/01/17. Informamos que a paciente foi reorientada quanto ao fluxo para acesso ao medicamento descrito na demanda. Informamos que a	Análise da resposta: considerando o fato de que ficou claro o desconhecimento da paciente sobre a validade da receita, haveria a	

<p>Brasília há 02 anos e 06 meses. Hoje, dia 25 de Janeiro de 2017, por volta de 09:00h, uma senhora chegou para atendimento. Chamei a referida senhora com a finalidade de atendê-la (saudando-a educadamente), e, ao me entregar os documentos, foi constatado que a sua receita estava vencida desde o mês de novembro de 2016, e, poderia, pela data, pegar insulinas até o mês de dezembro de 2016. A senhora não veio em Dezembro, afirmou que ainda possuía insulinas que daria para o mês inteiro de dezembro. Expliquei para a senhora que, de acordo com o Protocolo de Insulinoterapia da SESDF, página 23, linhas 05 e 06, a validade da receita era de no máximo 06 (seis) meses) e que hoje dia 25 de janeiro a receita estava com mais de 8 meses, e que mesmo não vindo em dezembro teria que renovar a receita para retirar insulinas em Janeiro, pois, a prescrição vale por 06 meses, ou seja, dentro de 06 meses o paciente pode pegar 06 vezes (uma vez ao mês). Expliquei que a receita não vale 06 "pegadas", não podendo o paciente "pular" meses, o que não foi compreendido pela paciente, afirmando que eu estava agindo de má fé, que eu era burra. A senhora afirmou que ia me denunciar, pois eu era uma "funcionária pública burra", estava sendo desonesta e agindo de má fé. Afirmar que iria pegar o Protocolo de Insulinoterapia da SESDF, que rege a dispensação e possui todas as regras para mostrar que era exatamente isso que estava escrito. A paciente não quis vê-lo, afirmou que tinha total conhecimento acerca do protocolo e saiu da farmácia me xingando de burra e de desonesta, no meio de pacientes da Farmácia</p>	<p>demandada reconheceu ter se alterado em virtude da negativa do acesso. Na oportunidade, a paciente também foi orientada a evitar desacatar os profissionais de saúde da instituição, fazendo uso da Ouvidoria quando entender necessário.</p>	<p>possibilidade de resolução desse problema no referido dia, com orientação de como proceder nas próximas situações? O deslocamento muitas vezes é um fator limitador para muitos. Seria possível uma solução mais mediadora, que pudesse ter evitado o transtorno e conseqüentemente a reação agressiva da paciente? A paciente havia sido previamente orientada sobre a necessidade de troca de receita? Subcategorias: Dispensação de medicação Acolhimento</p>	<p>HUB</p>
---	--	---	------------

<p>Escola e Centro de Odontologia que estavam aguardando atendimento. O fato foi presenciado por uma Funcionária e um Estagiário no interior da Farmácia, a Recepcionista na área de espera, bem como por pacientes que estavam aguardado atendimento.</p>			
<p>17. Paciente, prontuário 736688-3, acompanhada pelo Dr. Tomaz relata que compareceu ao HUB-UnB, em 08/02/17, para trocar a receita, a fim de obter medicamento na farmácia de alto custo e foi informada de que o médico está de férias e não deixou ninguém para fornecer a receita. Afirma que pode perder o cadastro na farmácia, caso não busque a medicação. Solicita que outro profissional forneça a receita, pois o referido médico retornará somente em março.</p>	<p>Informamos que no momento não dispomos de vagas para atendimento com outro profissional do ambulatório de Pneumologia. Orientamos que procure uma unidade básica (posto de saúde) para a troca da receita. Demandante informada pelo (61) 3615-3655 em 09/02/17 às 11h50.</p>	<p>Análise da resposta: paciente não recebeu orientação de quando abrirá vagas? Outro médico não poderia prescrever a receita necessária?</p> <p>Subcategoria: dispensação de medicação</p>	<p>HUB</p>
<p>18. Paciente relata que compareceu à Farmácia Escola do HUB-UnB, no dia 31/03/17, pela manhã, para receber medicamento retroviral, no entanto foi informada, de que não seria possível a entrega do medicamento, pois o setor estava fechado para balanço. Paciente foi orientada a retornar no dia 03/04/17, para receber a medicação. Afirma estar sem o medicamento e por conta deste acontecimento ficará mais dias sem tomar a medicação. Solicita esclarecimentos.</p>	<p>Informamos que esta rotina acontece desde a abertura da Farmácia Escola, por determinação do Ministério da Saúde, para fechamento do balanço dos antirretrovirais, sendo todos pacientes avisados mensalmente.</p>	<p>Análise da resposta: na retirada anterior, a paciente foi comunicada e alterada sobre este período de balanço, para que tomasse o cuidado de se organizar para tal na retirada seguinte?</p> <p>Subcategorias: Dispensação de medicação Lacuna de comunicação</p>	<p>HUB</p>
<p>19. Paciente apresenta dois números de prontuário: 2.310.380-11 ou 04 44 33, relata que era atendida no Hospital Universitário de Brasília há anos atrás e em 2015 retornou para solicitar a cópia de seu prontuário. Foi informada de que</p>	<p>Informamos que considerando o longo período no qual a paciente não teve atendimento no HUB, cabe informar que ocorreram, nos últimos anos, dois cancelamentos de prontuários (em 2000 e 2011, aproximadamente). Nessas ocasiões, os prontuários foram retirados das estantes e</p>	<p>Análise da resposta: reestrutura de acesso aos prontuários - estratégias para organização que possam dialogar com os níveis de atenção</p>	



<p>era necessário aguardar um tempo para que fosse feita a busca do seu prontuário. No entanto até hoje o prontuário não foi localizado. Solicita a formalização da busca do prontuário.</p>	<p>guardados em 03 depósitos, sem critério de organização. As caixas foram acumuladas de forma aleatória, sem controle dos números de registro ou data de cancelamento. A equipe do Arquivo vem empenhando esforços na tentativa de organizar e relacionar os prontuários que foram cancelados. Até setembro de 2016, havíamos organizado e cadastrado mais de 28.000 prontuários cancelados. Diante do exposto, consideramos que o prontuário da paciente demandante se encontra em nosso acervo desativado ainda sem ser tratado. Não podemos mensurar um prazo exato para localização do mesmo, dada a grande quantidade de prontuários que faltam para ser relacionados. Demandante informada pessoalmente na Ouvidoria em 10/03/17 às 11:30.</p>	<p>Subcategoria: informatização do serviço.</p>	<p>HUB</p>
<p>20. Paciente relata que deixou documentação, na Unidade de Oncologia do HUB-UnB, em 11/07/16, porém, ainda não foi chamado para iniciar a Radioterapia. Solicita informações quanto ao motivo da demora.</p>	<p>Informamos que não é possível informar o motivo da demora no atendimento ao Senhor, pois a fila da radioterapia é de responsabilidade do sistema de regulação da Secretaria da Saúde do Distrito Federal.</p>	<p>Análise da resposta: porque a fila de radioterapia do HUB é de responsabilidade da Secretária de Saúde? Não, não é de regulação da Secretária de Saúde. O HUB possui tratamento completo para seus pacientes oncológicos, incluído a radioterapia que recebeu mais um equipamento para poder atender realizar mais procedimentos. Subcategorias: Acesso a tratamentos oncológicos Organização do fluxo de atendimento.</p>	<p>HUB</p>
<p>21. Paciente relata que deixou pedido de ultrassonografia de abdômen superior em 22/12/16 e até a presente data (06/03/17) não foi chamada. Solicita informações.</p>	<p>Informamos que a demanda de ultrassonografia está maior do que a capacidade de atendimento, devido à falta de médicos. Informamos ainda, que no momento estão sendo chamados os pacientes que deixaram pedido em outubro e farão o exame nesse próximo mês. Demandante Informada pelo (61) 992386253, em 21/03/17, às 15h30.</p>	<p>Análise da resposta: não foi dada previsão para atendimento da paciente. Subcategoria: organização do fluxo de atendimento</p>	<p>HUB</p>

<p>22. Mãe de paciente, prontuário 785183-5, relata que o paciente é acompanhado pela Dra. Mércia do ambulatório de Pediatria, que encaminhou o paciente para cirurgia de fimose. Afirma que aguarda desde novembro de 2016 para ser chamado para cirurgia. Solicita informações sobre a fila de espera para cirurgia do paciente.</p>	<p>Informamos que a Dra. Mércia está afastada para tratamento de saúde por tempo indeterminado, desde de Janeiro/16. Demandante informada pelo (61) 99133-4820, em 23/03/17, às 11h28.</p>	<p>Análise da resposta: não pode transferir o paciente para outra médica para realizar a cirurgia? Ou para outro serviço também da referência? Subcategorias: recursos humanos Organização fluxo atendimento</p>	<p>HUB</p>
<p>23. Demandante reclama da falta de pediatras para atendimento no Pronto Socorro do HUB-UnB. Compareceu ao hospital em 14/03/17, pela manhã e não conseguiu atendimento, por não haver médico disponível para realizar o atendimento. Solicita esclarecimentos.</p>	<p>Informamos que o atendimento em urgência e emergência no Hospital Universitário de Brasília encontra-se em processo de reorganização.</p>	<p>Análise da resposta: Ebserh promove seus próprios concursos para provimento de vagas. Subcategoria: recursos humanos</p>	<p>HUB</p>
<p>24. Boa noite, meu filho está aguardando por uma cirurgia de hipospádia há dois anos. Preciso da informação se demora em média quanto tempo para que a cirurgia ocorra.</p>	<p>Informamos que segundo o serviço de Pediatria, estamos sem cirurgia pediátrica atuando no HUB-UnB. Não tendo previsão de quando o HUB retornará a realizar cirurgias pediátricas.</p>	<p>Análise da resposta: Ebserh promove seus próprios concursos para provimento de vagas. Subcategoria: recursos humanos.</p>	<p>HUB</p>
<p>25. Paciente relata que está com a quimioterapia interrompida devido à falta do medicamento Gencitabina. Solicita restabelecimento do estoque do medicamento.</p>	<p>Informamos que a recente falta do medicamento Gencitabina 1 G decorreu da não entrega do medicamento pelo fornecedor, que afirma que o fabricante está com dificuldades na importação do insumo, proveniente da Índia. A previsão para a normalização é até o final de janeiro de 2017.</p>	<p>Análise da resposta: é pertinente o questionamento. Existem protocolos de substituição para caso de falta deste medicamento? Subcategoria: dispensação de medicação</p>	<p>HUB</p>
<p>26. Paciente relata que está faltando no HUB-UnB o medicamento, Gencitabina, usado na quimioterapia. Solicita reposição do estoque com urgência.</p>	<p>Informamos que a recente falta do medicamento Gencitabina 1 G decorreu da não entrega do medicamento pelo fornecedor, que afirma que o fabricante está com dificuldades na importação do insumo, proveniente da Índia. A previsão para a normalização é até o final de janeiro de 2017. Foram feitas tentativas de contato pelo telefone (61) 99871-2709, em 17/01/17 e 19/01/16, sem sucesso.</p>	<p>Análise da resposta: é pertinente o questionamento. Existem protocolos de substituição para caso de falta deste medicamento? Subcategoria: dispensação de medicação</p>	<p>HUB</p>

<p>27. Filha de paciente relata que a falta de Genfitinibe. Solicita regularização do estoque do medicamento na Farmácia Escola.</p>	<p>Informamos que encontra-se em andamento processo para aquisição do referido medicamento. Não momento, não há previsão para a chegada do mesmo.</p>	<p>Análise da resposta: é pertinente o questionamento. Existem protocolos de substituição para caso de falta deste medicamento? Subcategoria: dispensação de medicação.</p>	<p>HUB</p>
<p>28. Paciente relata que a sua sequência de quimioterapia foi interrompida devido à falta do medicamento Gencitabina. Solicita saber se há previsão para a chegada do medicamento ao HUB-UnB.</p>	<p>Informamos que a recente falta do medicamento Gencitabina 1 G decorreu da não entrega do medicamento pelo fornecedor, que afirma que o fabricante está com dificuldades na importação do insumo, proveniente da Índia. A previsão para a normalização é até o final de janeiro de 2017. Demandante informada pelo telefone (61) 3358-1226 em 17/01/17 às 10h42</p>	<p>Análise da resposta: é pertinente o questionamento. Existem protocolos de substituição para caso de falta deste medicamento? Subcategoria: dispensação de medicação</p>	<p>HUB</p>
<p>29. Paciente relata que não se adaptou ao outro medicamento (não sabe dizer qual) na realização da quimioterapia, necessita do medicamento Gencitabina para dar continuidade ao tratamento. Solicita restabelecimento do estoque do medicamento no HUB-UnB.</p>	<p>Informamos que a recente falta do medicamento Gencitabina 1 G decorreu da não entrega do medicamento pelo fornecedor, que afirma que o fabricante está com dificuldades na importação do insumo, proveniente da Índia. A previsão para a normalização é até o final de janeiro de 2017. Demandante informada pelo (61) 98282-5870 em 26/01/17 às 16h44.</p>	<p>Análise da resposta: é pertinente o questionamento. Existem protocolos de substituição para caso de falta deste medicamento? Subcategoria: dispensação de medicação</p>	<p>HUB</p>
<p>30. Esposa de, prontuário 782509-4, relata que o paciente necessita realizar a troca da sonda. Afirma que o Dr. Augusto da Unidade de Oncologia solicitou a troca da sonda pela sonda de jejunostomia. Além disso, solicita a colocação do cateter para a realização a quimioterapia.</p>	<p>Informamos que o HUB-UnB não dispõe no momento da sonda de Jejunostomia. Informamos ainda que ocorreu no dia 08/03/17, pregão para a compra do material solicitado, devendo agora aguardar o prazo legal para conclusão da compra. Paciente informado pelo (61) 99242-5127, em 17/03/17, às 11h31.</p>	<p>Análise da resposta: se existe um prazo legal, este não deveria ter sido compartilhado com a demandante, de modo que a família possa reavaliar a situação de forma mais realista? Subcategoria: lacuna de comunicação</p>	<p>HUB</p>
<p>31. Paciente, prontuário 603897-0, relata que é acompanhada pelo Dr. Fransber do ambulatório de Urologia. Afirma que o médico indicou procedimento com o equipamento de litotripsia, no entanto foi informada de que o equipamento está com defeito. Solicita mais informações.</p>	<p>Informamos que a manutenção do referido equipamento é de exclusividade da empresa Sincrofilm. Informamos que tal empresa se encontra impedida de participar de licitações devido às pendências jurídicas da própria empresa. Por conta disso, focamos esforços em conseguir outras empresas para manutenção de tal equipamento. Até o momento não obtivemos êxito neste processo.</p>	<p>Análise da resposta: o setor que indicou o referido exame deveria ser comunicado sobre a situação, permitindo ao profissional um plano de tratamento para o caso, pautado na realidade atualizada do serviço.</p>	<p>HUB</p>

		Subcategoria: lacuna de comunicação.	
32. Paciente relata que necessita fazer tratamento de Braquiterapia, mas aguarda há aproximadamente três meses para iniciar o tratamento, devido a uma peça do equipamento estar com defeito. Solicita o conserto do equipamento e a retomada dos atendimentos com brevidade.	Informamos que todos os esforços estão sendo feitos para recuperação e retomada dos atendimentos, mas infelizmente ainda não temos uma previsão.	Incluir análise da resposta: resposta vaga, não deixa claro quais são os impedimentos: financeiro? Empresa de manutenção? O setor que indicou o referido exame deveria ser comunicado sobre a situação, permitindo ao profissional um plano de tratamento para o caso, pautado na realidade atualizada do serviço. Subcategoria: lacuna de comunicação	HUB
33. Esposa de paciente, prontuário 741077-2, relata que o paciente aguarda por aparelho auditivo desde 31/03/15. Afirma que o aparelho veio em 2016, mas estava com problemas e foi devolvido e o paciente não recebeu mais informações a respeito. Solicita esclarecimentos e providências.	Informamos que o paciente fez o teste com o aparelho em 14/03/16, desde então, não houve compra por parte do hospital. Informamos que há previsão para compra com brevidade, uma vez que, o processo está em andamento.	Análise da resposta: um esforço maior para uma previsão de aquisição deveria ter ocorrido. Subcategoria: lacuna de comunicação	HUB

Fonte: Elaborada pela autora (2017)

TABELA 5. DESCRIÇÃO DAS DEMANDAS NÃO EFETIVAS SEM GOVERNABILIDADE DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA

Demanda do(a) usuário(a) (Classificação vermelha)	Resposta da Ouvidoria	Análise da resposta/subcategoria	Governabilidade
1. Paciente relata que está faltando o medicamento Genfitinibe e que devido à falta do mesmo, está com a quimioterapia	Informamos que encontra-se em curso processo para compra do referido medicamento. No momento, estamos aguardando a disponibilidade de recursos financeiros.	Análise da resposta: não há governabilidade do HUB em relação ao item solicitado. Seria	MS/ME

interrompida. Solicita o restabelecimento do estoque do medicamento.	Demandante informada pelo telefone (61) 99673.0862 em 09/02/17 às 12h33	relevante uma organização do fluxo dessas informações de demanda, para que sejam repassadas e mantidas atualizadas para a gestão do HUB, para uma possível mobilização frente aos órgãos competentes? Subcategoria: recursos financeiros	
2. Paciente reclama da falta do medicamento MITOXANTRONA para realização de quimioterapia. Afirma que está em falta a mais de um mês.	Informamos que o medicamento Mitoxantrona está em falta em todo o território Nacional, impossibilitando, assim, qualquer previsão para sua aquisição e restabelecimento do estoque do medicamento no HUB-UnB.	Análise da resposta: não há governabilidade do HUB em relação ao item solicitado. Seria relevante uma organização do fluxo dessas informações de demanda, para que sejam repassadas e mantidas atualizadas para a gestão do HUB, para uma possível mobilização frente aos órgãos competentes? Subcategoria: recursos financeiros	MS/ME
3. Filha de paciente relata que falta o medicamento GEFITINIBE 250mg.	Informamos que estamos aguardando a liberação de verbas para a aquisição do medicamento.	Análise da resposta: não há governabilidade do HUB em relação ao item solicitado. Seria relevante uma organização do fluxo dessas informações de demanda, para que sejam repassadas e mantidas atualizadas para a gestão do HUB, para uma possível mobilização frente aos órgãos competentes? Subcategoria: recursos financeiros	MS
4. Paciente reclama da falta do medicamento ZOLADEX para tratamento de quimioterapia.	Informamos que aguardamos recebimento de recursos para compra do produto.	Análise da resposta: não há governabilidade do HUB em relação ao item solicitado. Seria relevante uma organização do fluxo dessas informações de demanda,	MS/ME

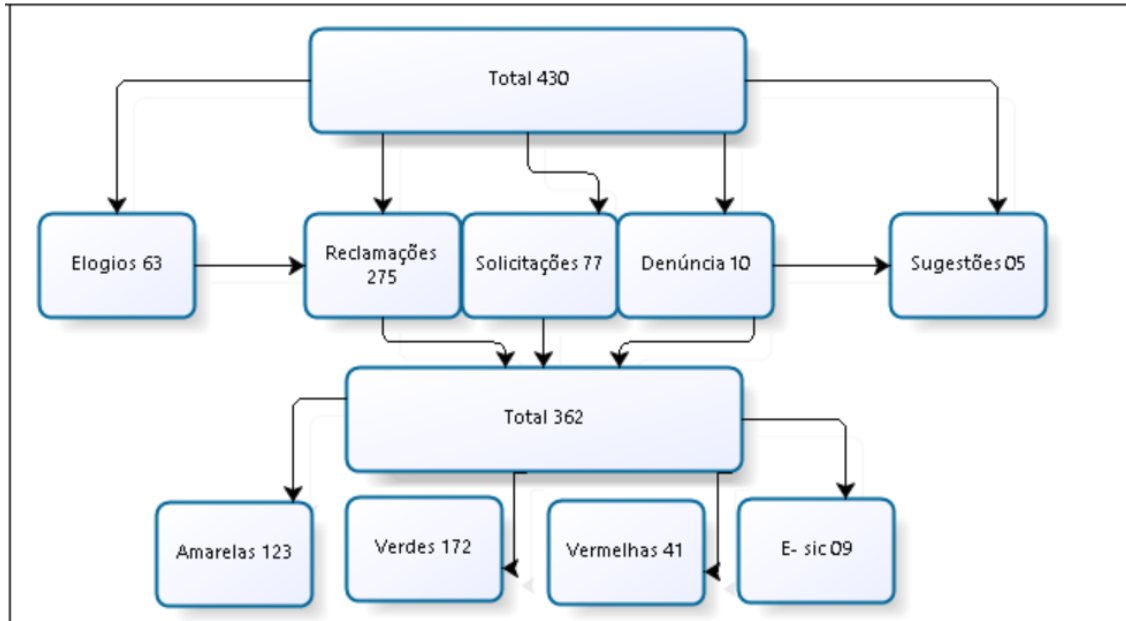
		para que sejam repassadas e mantidas atualizadas para a gestão do HUB, para uma possível mobilização frente aos órgãos competentes? Subcategoria: recursos financeiros	
5. Paciente solicita o restabelecimento do estoque do medicamento GENFITINIBE no HUB-UnB. Relata que está em falta há aproximadamente dois meses.	Informamos que aguardamos recebimento de recursos para empenho do produto.	Análise da resposta: não há governabilidade do HUB em relação ao item solicitado. Seria relevante uma organização do fluxo dessas informações de demanda, para que sejam repassadas e mantidas atualizadas para a gestão do HUB, para uma possível mobilização frente aos órgãos competentes? Subcategoria: recursos financeiros	MS/ME
6. Paciente da Unidade de Oncologia solicita informações sobre a falta do medicamento Gosserelelina.	Informamos que aguardamos recebimento de recursos para compra do produto.	Análise da resposta: não há governabilidade do HUB em relação ao item solicitado. Seria relevante uma organização do fluxo dessas informações de demanda, para que sejam repassadas e mantidas atualizadas para a gestão do HUB, para uma possível mobilização frente aos órgãos competentes? Subcategoria: recursos financeiros	MS/ME
7. Paciente solicita restabelecimento do estoque do medicamento Gosserelelina no HUB-UnB. Solicita informações quanto à falta do medicamento.	Informamos que aguardamos recebimento de recursos para compra do produto.	Análise da resposta: não há governabilidade do HUB em relação ao item solicitado. Seria relevante uma organização do fluxo dessas informações de demanda, para que sejam repassadas e mantidas atualizadas para a gestão	MS/ME

		do HUB, para uma possível mobilização frente aos órgãos competentes? Subcategoria: recursos financeiros.	
8. Paciente reclama a falta do medicamento Cetuximabe utilizado na realização de Quimioterapia. Solicita informações quanto ao restabelecimento do estoque do medicamento no HUB-UnB.	Informamos que o HUB-UnB aguarda o repasse de recurso para aquisição do produto.	Análise da resposta: não há governabilidade do HUB em relação ao item solicitado. Seria relevante uma organização do fluxo dessas informações de demanda, para que sejam repassadas e mantidas atualizadas para a gestão do HUB, para uma possível mobilização frente aos órgãos competentes? Subcategoria: recursos financeiros	MS/ME

Fonte: Elaborada pela autora (2017)

A seguir, segue a Figura 1, fluxograma que resume a coleta de dados e o processo de classificação das categorias e subcategorias.

FIGURA 1. FLUXOGRAMA COLETA DE DADOS



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

\*\* 17 demandas estavam repetidas e foram descartadas

## 5. DISCUSSÃO

Algumas das demandas subcategorizadas como de gestão do HUB, já têm sido debatidas na literatura, com possibilidades de intervenções. Apresentaremos nesta discussão, as subcategorias que foram categorizadas com mais frequência, ou seja, demandas que tinham o mesmo grau de gerenciamento do Hospital Universitário de Brasília.

### **Acesso a tratamentos oncológicos**

O HUB disponibiliza tratamento completo para os pacientes que são acompanhados pelo ambulatório de Oncologia. Estes pacientes, quando sentem necessidade, decorrente de seus estados de fragilidade ou quando precisam realizar quimioterapia, costumam se dirigir à emergência do HUB. Na enfermaria do pronto atendimento existem leitos separados que são destinados a pacientes que fazem acompanhamento na Unidade Oncológica do HUB.

Informação recente, 27/11/2017, disponibilizada no site de EBSEH, afirma que o Hospital, com a inauguração de novo acelerador linear, contará com



. Com esta mudança, a fila andarรก mais rรกpido e mais pacientes com cรกncer terรกo acesso garantido à radioterapia no Distrito Federal. A ampliação faz parte do projeto lançado em 2012 pelo Ministério da Saúde que prevê a instalação de 100 equipamentos em todo o país, que é o Plano de Expansão da Radioterapia no Sistema nico de Saúde (SUS) (Ebserh, 2017). O atendimento no HUB será gradual e atender em torno de 65 pacientes por dia. Antes, em mdia 45 eram atendidos por dia.

### **Informatização do serviço**

A organização dos prontuários foi uma fragilidade percebida, e uma possível solução para a demanda da paciente deveria ser de responsabilidade do Hospital. Em um dos relatos, uma paciente que era acompanhada na Unidade, retornou em 2015 para solicitar cópia dos prontuários. Em dois anos, o Hospital não localizou prontuários demandados por paciente. Nestes casos, o que sugere-se como solução de problemas futuros é a informatização do sistema, os prontuários eletrônicos. Segundo uma cartilha elaborada em 2012 pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) e pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SIBS), a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação em Saúde (TICS) cresce a cada dia no mundo e hoje já são inúmeras as possibilidades, os recursos e os benefícios que a informática pode trazer para a área de saúde (Sociedade Brasileira De Informática Em Saúde; Conselho Federal De Medicina, 2017).

Os prontuários eletrônicos segundo o Institute of Medicine (1997), é um registro eletrônico que reside em um sistema projetado especificamente para apoiar os médicos, fornecendo acesso a um completo conjunto de dados sobre o paciente. Esse tipo de prontuário é uma proposta para integralizar o sistema e atender as demandas dos novos modelos de atenção e de gerenciamento dos serviços de saúde (Organização Panamericana de Saúde, 2003).

### **Dispensação de medicação**

A dispensação de medicamentos  parte integrante do processo de atenção ao paciente, sendo uma atividade realizada por profissional da saúde como foco a prevenção e promoção da mesma, tendo o medicamento como instrumento de ação (Galato *et al.*, 2008). No entanto, percebe-se ainda que existe um distanciamento muito grande entre a Assistência Farmacêutica básica legalmente estabelecida e a Assistência Farmacêutica básica real dos municípios brasileiros, pois há problemas como desabastecimento de medicamentos essenciais e má conservação no processo de armazenamento até a ausência total de orientação correta ao usuário, seja orientação de utilização ou de como ter acesso a medicação nos centros de

distribuição (Oliveira *et al.*, 2010). Neste estudo verificou-se que alguns das demandas subcategorizadas como “dispensação de medicamentos” registradas na Ouvidoria do HUB, encaminhadas para os setores responsáveis, não obtiveram uma devolutiva satisfatória para o usuário na perspectiva da efetividade.

Entende-se que o HUB tinha competência para resolver a demanda em alguns casos, pois a exemplo da demanda 16 da Tabela 4, o que impediu a paciente de pegar o remédio foi o fato da receita da mesma estar vencida. Entretanto, não notou-se no registro da reclamante que houve orientação prévia à paciente para realizar a troca de receita, ou ainda sobre onde deveria se dirigir para poder resolver o problema da receita com data de validade vencida.

### **Gestão de leitos e Lacuna na comunicação**

De acordo com Echeverria (2002) é através da comunicação que se manifestam os demais processos organizacionais, pois está imediatamente relacionada à ordenação do trabalho, permitindo a efetivação de seus objetivos. A comunicação nas organizações pode ser conhecida em sua perspectiva funcionalista, subsequente ao caráter produtivo e integrador, e na perspectiva interpretativa, como intercessora das elaborações coletivas (Giroux, 2012). Uma lacuna na comunicação pode ser a causa de diversos erros internos que acontecem em muitas organizações, e no setor saúde, essa lacuna entre setores, ou ainda entre colaboradores pode custar desde o deslocamento desnecessário de um paciente, até casos mais sérios, como o paciente já estar pronto para realizar um procedimento e ser informado de que não há vagas disponíveis no leito, devido ao surgimento de outro atendimento com mais emergência (demanda 1 da Tabela 4).

### **Organização do fluxo de atendimento e acolhimento**

A organização no fluxo de atendimento de um hospital é parte fundamental para que o serviço não seja falho ao atender seus usuários.

Ao ponderar a qualidade do atendimento e acolhimento ao paciente, torna-se necessária a definição dos fluxos para o atendimento ao usuário, de modo que este contemple características singulares dos processos de trabalho e de acesso do usuário, para que haja aperfeiçoamento e efetivação da atenção (Farrokhnia, 2009). O acolhimento é receber, admitir, acolher, escutar e atender ao paciente que no que ele tem necessidade (Ferreira, 1975) e quando se trabalha na organização de atendimento para que nenhum usuário fique sem atendimento, é uma forma de estar praticando o acolhimento. Muitos casos não solucionados na Ouvidoria podem estar relacionados ao desconhecimento ou falta de estabelecimento de

conexão entre os setores, de modo que os fluxos sejam de conhecimentos de todos. Com isso, a acolhida poderá ocorrer de forma mais qualificada. Dentre os temas mais encontrados nesta análise, está o fluxo de organização das agendas e marcações de retornos dentro dos ambulatórios, em que o paciente vai para sua consulta e quando vai marcar o retorno, seja para mostrar os resultados de exames ou para continuar o tratamento, são avisados que não há agendas disponíveis e que deverão retornar em determinado dia do mês. Quando chega esta data do mês para marcação, a fila inicia no início do dia e as vagas se esgotam rapidamente, deixando o paciente sem previsão de retorno.

### **Gestão da manutenção de equipamentos**

Em 2002 umas das prioridades do Ministério da Saúde (MS) era de recuperar a rede física de saúde vincula ao Sistema Único de Saúde, que estava obsoleta e sem investimento há muito tempo (Brasil, 2002). E esse investimento foi concentrado desde equipamento utilizados na Atenção Básica até os mais sofisticados, para ambulatórios e hospitais de média e alta complexidade. E com estes objetivos, o Ministério da Saúde, por meio do Projeto REFORSUS, desenvolveu uma alternativa inédita no setor saúde, que foi a de oferecer um treinamento a distância para os técnicos que receberam estes equipamentos. Neste curso foi oferecido tudo que era demandado para a gestão de equipamentos: implantação, elaboração da proposta inicial de trabalho, gerenciamento de manutenção, manutenção corretiva, manutenção preventiva. Ainda assim, foi percebido no presente estudo resposta dessa iniciativa, frente à natureza e retorno das demandas relacionadas à essa subcategoria.

### **Recursos humanos**

Nos serviços regidos segundo as regras do direito público, a habilidade de gestão do quadro de pessoal é limitada. Já na administração dos hospitais segundo as regras privadas (contratação via CLT), de acordo com Braga Neto, Barbosa e Santos (2009), podem garantir às instituições maior autonomia de gestão de seu pessoal. Tendo em vista essa limitação para equipar o quadro de pessoal do HUB, e considerando as demandas 23 e 24 da Tabela 4, nestes casos, para que os(as) pacientes não ficassem sem atendimento, poderia ter sido feito um esforço, para que ocorresse transferência/encaminhamento destes pacientes para outros serviços da rede, para que pudessem realizar os tratamentos necessários.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No presente estudo muitas questões entraram em discussão, podendo nortear futuros trabalhos acadêmicos em conjunto com o HUB. Dentre os temas mais encontrados nesta análise incluem-se o fluxo de organização das agendas e marcações de retornos dentro dos ambulatórios. Outros assuntos, tais como acesso a medicação, troca de receitas vencidas e gestão de equipamentos, se abordados pelos setores pertinentes, poderiam ter o potencial de alcançar a solução de muitos problemas. Espera-se com esses resultados, subsidiar a Ouvidoria em suas abordagens aos setores, de modo que ocorra um empenho em diminuir o número de demandas não atendidas, e com isso a obtenção de melhoria no atendimento oferecido aos usuários pelo Hospital Universitário de Brasília.

## 7. REFERÊNCIAS

BRAGA NETO, Francisco C.; BARBOSA, Pedro R.; SANTOS, Isabela S. Atenção hospitalar: evolução histórica e tendências. In: GIOVANELLA, Ligia et al. (Org.). Políticas e sistemas de saúde no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009. p. 665-704.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em. Acesso em 30 ago. 2017.

BRASIL. Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: Acesso em: 11 ago. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão de Investimentos em Saúde. Projeto REFORSUS Equipamentos Médico-Hospitalares e o Gerenciamento da Manutenção: capacitação a distância / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão de Investimentos em Saúde, Projeto REFORSUS. – Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2002.

CONASEMS, MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Garantindo Saúde nos Municípios O SUS de A a Z**. 3ª Edição Brasília – DF 2009. Disponível em:<<http://portalsaude.saude.gov.br/images/pdf/2013/agosto/28/sus-3edicao-completo-190911.pdf>>. Acesso em: 19.8.2017.

EBSERH, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Notícias. Disponível em: <[http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/noticias/-/asset\\_publisher/Nm3SIn4Jbrre/content/id/2641119/2017-11-hub-aumenta-capacidade-de-atendimento-de-radioterapia](http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/noticias/-/asset_publisher/Nm3SIn4Jbrre/content/id/2641119/2017-11-hub-aumenta-capacidade-de-atendimento-de-radioterapia)>. Acesso em: 30 out. 2017.

EBSERH, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Relatórios. Disponível em: <<http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/relatorios>>. Acesso em: 09 out. 2017.

ECHEVERRIA, Rafael. Confiança, viga mestra da empresa do futuro. Reflexão. Instituto Ethos, ano 3, nº. 7, julho 2002.

E-SIC, SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO. Manual do usuário. Disponível em: <[https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/dicas\\_pedido.html](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/dicas_pedido.html)>. Acesso em: 29 out. 2017.

FARROKHIA N, Göransson KE. Swedish emergency department triage and interventions for improved patient flows: a national update. Scand J Trauma Resusc Emerg Med. 2011; 19:72-4. Bittencour RJ, Hortale VA. Intervenções para solucionar a superlotação nos serviços de emergência hospitalar: uma revisão sistemática. CadSaude Publica 2009;25(7):1439-54.

FERREIRA, A. B. H. Novo Dicionário Aurélio. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975. p. 27.

GALATO D, Alano GM, Trauthman SC, Vieira AC. A dispensação de medicamentos: uma reflexão sobre o processo para prevenção, identificação e resolução de problemas relacionados à farmacoterapia. Rev Bras Ciênc Farm. 2008;44; 44(3):465-75.

GIROUX, Nicole. La Communication Interne: une definition e evolution. Communication et Organization. N° 5, Maio, 1994.

INSTITUTE OF MEDICINE. Division of Health Care Service. Institute of Medicine. National Academy of Science. The computer-based patient record: an essential technology for health care. Washington, DC: Institute of Medicine, 1997.

MORAES, D. C. P. de; FERLA, A. A.; CRUZ, A. P. de C.; LEMOS, F. da S. Ouvidorias como dispositivos de gestão participativa de políticas públicas: sua história e experiência no Pará. 2010.

OLIVEIRA LCF, Assis MMA, Barboni AR. Assistência Farmacêutica no Sistema Único de Saúde: da Política Nacional de Medicamentos à Atenção Básica à Saúde. Cienc SaudeSaúde Coletiva. 2010;15 Supl 3:351-7. <https://doi.org/10.1590/S1413-8123201000090003>

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. O Prontuário Eletrônico do paciente na assistência, informação e conhecimento médico. Washington, DC: OPAS/OMS, 2003.

PARAÍBA. Governo Estadual da Paraíba. Ouvidoria – Missão. Disponível em [http://www.saude.pb.gov.br/web\\_data/Ouvidoria/missao.shtml](http://www.saude.pb.gov.br/web_data/Ouvidoria/missao.shtml). Acesso em 15 ago 2017.

RICHE, Cristina Ayoub. Ouvidoria: caminho para a Civilidade e o Diálogo. Revista Organicon. Ano 7, n. 12. São Paulo: 2010.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE INFORMÁTICA EM SAÚDE; CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. COSTA, C. G. A. (editor). Cartilha sobre Prontuário Eletrônico: a certificação de sistemas de registro eletrônico de saúde. São Paulo – Brasília, 2012. Disponível em: [https://portal.cfm.org.br/crmdigital/Cartilha\\_SBIS\\_CFM\\_Prontuario\\_Eletronico\\_fev\\_2012.pdf](https://portal.cfm.org.br/crmdigital/Cartilha_SBIS_CFM_Prontuario_Eletronico_fev_2012.pdf) f>. Acesso em: 03 dez. 2017.

VISMONA, Edson Luiz et al. A Ouvidoria no Brasil. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado: Associação Brasileira de Ouvidores, 2000.

## APÊNDICE A. DEMANDAS CATEGORIZADAS NA CLASSIFICAÇÃO VERDE

DEMANDA AJUSTADA	RESPOSTA AO DEMANDANTE
<p>Paciente solicita resultado de tomografia de crânio, realizada em 03/02/17.</p>	<p>Informamos que o exame deverá ser refeito, uma vez que foi realizado Tomografia de Crânio e não Angio Tomografia, sendo que na primeira não tem a visualização das artérias, como foi solicitado pelo médico.</p> <p>A Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília agradece seu contato!</p> <p>Á Ouvidoria, comunicamos que já foi orientado ao paciente a necessidade de refazer o exame. A solicitação foi de Angio Tc de Craneo e foi realizada apenas a tomografia de craneo. Solicitamos que a Ouvidoria entre em contato com o paciente e explique ao mesmo que o exame terá que ser refeito. Exame está sendo agendado para o dia 7/04/2017 ÀS 13:00 HORAS.O paciente deve procurar pela recepção da Tomografia.</p>
<p>Demandante solicita saber quantos candidatos para o cargo de assistente administrativo do concurso 01/2013, foram convocados nas vagas, geral e PCD, quantas vagas foram tornadas sem efeito e a quantidade de assistente administrativo que atuam no HUB-UnB.</p>	<p>Prezado Senhor, sua demanda foi tratada pela Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília que, em contato com a chefia da Divisão de Gestão de Pessoas, obteve a seguinte informação:</p> <p>Informamos que no Edital de abertura do concurso, havia 120 vagas previstas para o cargo de Assistente Administrativo (112 vagas gerais e 8 PCD). Foram convocados 211 aprovados e atualmente o HUB possui 160 assistentes administrativos provenientes do concurso nº 01/2013. Assim, as vagas previstas se encontram ocupadas e no momento não há previsão para novas convocações para o cargo.</p>
<p>Filha de paciente internado na Unidade de Clínica Geral relata que no dia 26/03/17, pela manhã, no horário de troca da roupa de cama, uma funcionária da empresa Lavebras, solicitou</p>	

<p>que a esposa do paciente retirasse a roupa de cama e colocasse no cesto. Demandante afirma que os funcionários usam roupa de proteção e que essa atribuição é da equipe de hotelaria. Relata que o paciente está com sintomas aparentes na pele e sua aparência não é muito agradável, por isso acredita que a funcionária tenha ficado com receio de pegar a roupa de cama. Solicita que a equipe como um todo seja reorientada quanto à conduta hospitalar.</p>	<p>Informamos que a funcionária foi advertida formalmente, assim como, todos os demais funcionários já foram informados sobre o correto comportamento. Agradecemos o feedback e estamos em constante monitoramento das empresas terceirizadas sob a gestão do setor de hotelaria.</p>
<p>Paciente solicita urgência na entrega do resultado de biópsia B. 614/17 feita no dia 14/02/17.</p>	<p>Informamos que o laudo da biópsia da paciente foi liberado e será encaminhado ao arquivo médico do HUB-UnB.</p>
<p>Paciente relata a falta do medicamento GEFITIIBE 250mg. Solicita informações sobre seu reestabelecimento.</p>	<p>Informamos que estoque do medicamento Genfitinibe foi reestabelecido e o medicamento encontra-se disponível na Farmácia Escola do HUB-UnB.</p>
<p>Boa tarde! Sou funcionária do Hub e sofre hoje um acidente com material perfurocortante as 11:30 da manhã. Fiz o preenchimento da folha de Atendimento Inicial e o consentimento do paciente e foi para o CPA (como orientado pela minha chefia) o médico demorou 1 hora e 30 minutos para fazer o primeiro atendimento e solicitação dos exames. No laboratório deram um prazo de 40 minutos para sair o resultado do teste rápido, quando fui pegar disseram que confundiram as amostras e que demoraria mais 1 hora para sair o resultado. Sabe-se que o ideal é que, se for necessário tomar algum medicamento, que seja começado até 2 horas após o acidente. Já são 15h e 15 minutos e o médico não olhou ainda o resultado do meu exame, sendo que já se passaram 3 horas do acidente. Então estou fazendo uma reclamação pois o HUB não está seguindo o protocolo preconizado pelo ministério da Saúde.</p>	<p>Informamos que a profilaxia pós exposição com perfuro cortante, quando indicada, pode ser iniciada até 72 horas após o ocorrido. Informamos ainda, que Unidade de Pacientes Críticos prioriza o atendimento de pacientes internados de alta complexidade, realizando o atendimento dos demais pacientes dentro das possibilidades. A paciente foi atendida com urbanidade e, apesar de profissional de saúde, demonstrou pouca compreensão diante do cenário do serviço público. Assim que possível foi chamada para atendimento, entretanto evadiu-se antes da conclusão do atendimento, conforme registro no prontuário.</p>
<p>Paciente reclama da falta do medicamento GOSERRELINA. Afirma que o medicamento está em falta desde dezembro de 2016</p>	<p>Informamos que o estoque do medicamento Goserrelina foi reestabelecido no HUB-UnB e está disponível na Farmácia Escola.</p>
<p>Paciente solicita entrega de mamografia feita no dia 23/11/16.</p>	<p>Informamos que os exames de mamografia não estão sendo laudados, tendo em vista que o aparelho, na época da realização do exame, não estava devidamente calibrado. Informamos ainda, que há necessidade de repetir o exame, porém, no momento, o aparelho encontra-se em manutenção, quando voltar a funcionar a paciente JOSEFA MARIA DA SILVA SANTOS será reconvocada. Demandante informada pelo (61) 3393-8882, em 23/03/17, às 09h04.</p>
<p>Paciente relata a falta do medicamento GEFITIIBE 250mg. Solicita informações sobre seu reestabelecimento.</p>	<p>Informamos que o estoque do medicamento Genfitinibe foi restabelecido e encontra-se disponível na Farmácia Escola.</p>



	Demandante informada pelo (61) 3723-1231, em 30/03/17, às 12h55
Paciente, prontuário 789334-0, relata que necessita de colocação de cateter (port-a-cath) e sonda de jejunostomia. Solicita o procedimento com urgência.	Informamos que o cateter e a sonda de jejunostomia já foram colocados na paciente.
Quero fazer uma reclamação sobre a falta do medicamento GEFITINIBE. Meu pai faz tratamento para câncer de pulmão com metástase nessa unidade clínica. Há mais ou menos 3 meses não está sendo fornecido esse medicamento, prejudicando o tratamento. Levando em consideração que esse medicamento é ESSENCIAL para a inibição das células mutantes, evitando a proliferação do tumor. Fico no aguardo de uma resposta sobre essa reclamação.	Informamos que o estoque do medicamento Genfitinibe foi restabelecido e o medicamento encontra-se disponível na Farmácia Escola do HUB-UnB.
Paciente solicita entrega de tomografia buco-maxilar feito no dia 13/10/16.	Informamos que o resultado da tomografia de buco-maxilar da paciente encontra-se disponível no guichê de resultados da Unidade de Diagnóstico por Imagem. Informamos que a apresentação de documento oficial do paciente com foto ou protocolo é obrigatória para liberação do resultado. Demandante informada pelo (61) 99216-0941, em 29/03/17, às 09h25.
Demandante solicita restabelecimento do medicamento Genfitinibe no estoque do HUB-UnB.	Informamos que o estoque do medicamento Genfitinibe foi restabelecido e o medicamento encontra-se disponível na Farmácia Escola do HUB-UnB.  Foram feitas três tentativa de contato pelo (61) 98325-0519, entre os dias 29/03/17 e 31/03/17, porém sem sucesso.
Paciente relata a falta do medicamento IMATINIB 100mg. Afirma que costuma receber o medicamento na Farmácia Escola mensalmente e já está há um mês sem o medicamento. Solicita informações.	Informamos que o medicamento encontra-se disponível na Farmácia Escola do HUB-UnB.
Paciente reclama da falta do medicamento GOSERRELINA. Solicita o reestabelecimento do referido medicamento.	Informamos que o estoque do medicamento Goserrelina foi restabelecido no HUB-UnB e encontra-se disponível na Farmácia Escola.
Paciente, prontuário 13407-2, relata que iniciou seu acompanhamento no ambulatório de Otorrinolaringologia em 2013, quando na ocasião o médico fez alguns pedidos de exames pré-operatórios. Relata que tem tímpano furado e infecção crônica. Afirma que fez os exames e retornou para mostrar os resultados. Relata que ainda aguarda para ser chamada para cirurgia. Solicita informações sobre sua cirurgia.	Solicitamos que a paciente compareça para reavaliação da condição clínica em 24/05/2017, às 07h, com o Dr. André ou Dra. Juliana.
Acompanhante de paciente internado na Unidade de Clínica Geral relata que na madrugada de 17/03/17 a paciente passou mal, vomitou no leito e precisou de higienização da equipe de	Informamos que existem 35 funcionários na limpeza do HUB no período noturno, portanto, a informação dada não corresponde à

<p>limpeza. Relata também que foi informado de que só havia uma funcionária da limpeza no plantão e por isso esperaram, aproximadamente, uma hora pela chegada da funcionária no local. Solicita que seja reforçado o número de funcionários da limpeza no turno da noite para melhor atender, emergências desse tipo.</p>	<p>realidade. Já transmiti e notifiquei a empresa do ocorrido e os encarregados do noturno serão melhor acompanhados. Agradecemos o retorno para que possamos melhorar nossos processos de trabalho.</p>
<p>Paciente reclama do horário da limpeza dos banheiros do ambulatório I e solicita que a limpeza seja realizada antes do horário de início dos atendimentos. Relata que em 16/03/17 precisou usar com urgência o banheiro e o mesmo estava fechado com carrinho da colaboradora da limpeza para que ninguém entrasse. Solicita que seja disponibilizado papel higiênico nos banheiros para os usuário.</p>	<p>Informamos que a higienização é realizada antes, durante e depois do início do atendimento. Lamentamos o ocorrido, mas o mesmo deve se repetir porque o banheiro é de grande circulação (mais de 1.200 pessoas passam pelo ambulatório I) e tem que ser higienizado várias vezes/dia. Informamos ainda que o abastecimento de papel higiênico é regular e infelizmente também contamos com o desvio deste material. Informamos que há mais de um sanitário naquela unidade e que nestes casos pergunte onde pode ser dirigir para não ter que passar por este desconforto. Estamos trabalhando para manter todos os espaços higienizados conforme o preconizado.</p>
<p>Paciente, prontuário 720935-6, solicita cirurgia para colocação de cateter (porth-a-cath) para realização de Quimioterapia. Afirma que está na fila há desde dezembro/16 e está sofrendo muito com a realização do procedimento direto na veia.</p>	<p>Informamos que os cateteres estavam em falta. Chegaram algumas unidades que estão sendo implantadas. Informamos que não foi encontrada solicitação dessa paciente na nossa lista. Favor solicitar a mesma que compareça ao ambulatório de cirurgia geral na terça pela manhã ou quinta a tarde para nova solicitação.</p>
<p>Demandante reclama do atendimento do colaborador que está cobrindo férias no ambulatório de Geriatria. Afirma que o colaborador é grosso, frio e calculista. Relata que ao perguntar pela Dra. Marcela, que atende no referido ambulatório, ele respondeu que não sabe quem é e não se dispôs a buscar a informação para a usuária. Solicita que o colaborador seja reorientado quanto a forma de atendimento ao público.</p>	<p>Informamos que o referido colaborador afirma não ter sido desrespeitoso em momento algum. Relata que a médica em questão estava em reunião e não poderia ser interrompida no momento. Informamos, que ainda assim, o colaborador foi orientado quanto à postura que deve ter em relação aos usuários.</p>
<p>Paciente reclama do atendimento da recepcionista que organiza a fila na Central de Marcação, no dia 16/03/17. Afirma que questionou a funcionária sobre a marcação de uma exame, esperou na fila por mais de uma hora e quando chegou ao guichê foi informada de que não estava aberta a agenda para marcar o exame (transvaginal), apenas no dia 24/03/17. Afirma que esperou esse tempo e não resolveu o problema. Solicita que a funcionária seja melhor orientada para passar informações ao pacientes, evitando esse tipo de transtorno.</p>	<p>Pedimos desculpas pelo ocorrido. Informamos que a referida colaboradora foi orientada a quando tiver dúvida, buscar informações corretas antes de passar aos usuários. Demandante informada pelo (61) 99606-7663, em 23/03/17, às 09h26.</p>
<p>Bom dia estou falando de Paracatu-MG, estou me consultando com Dr Abian(neurologista) e ele me solicitou alguns exames e o ultimo resultado de um foi meio indeciso, então ele me pediu mais uma ressonância e uma angioressonancia cerebral, gostaria de saber se consigo fazer elas no hospital de vocês, pois não tenho condições de pagar pra fazer as duas no</p>	<p>Informamos que o HUB-UnB não recebe pedidos de exames de outras instituições de saúde para exames da Imaginologia, apenas da nossa própria instituição, para diagnóstico clínico por imagem de pacientes que realizam tratamento médico no HUB, ou</p>

<p>momento, e ele disse que precisa de resposta rápida pois o caso está meio complicado, desde já agradeço pela atenção,</p>	<p>pacientes regulados da Secretaria do Estado de Saúde, via SISREG, que é o sistema de regulação de exames da SES. Para que o mesmo consiga fazer a Ressonância, uma vez que ainda não realizamos Angioressonancia, o mesmo precisa se dirigir à uma unidade de saúde da SES e pedir para regularem o exame no sistema de regulação da SES e aguardar entrarem em contato com a data, horário e local onde realizará o exame.</p>
<p>Poderiam me informar, se no HUB está fazendo a extração do siso? Quais os dias para marcar a consulta? É necessário ir lá ou pode marcar por telefone? Obrigada!</p>	<p>Informamos que a Unidade de Saúde Bucal está realizando extrações de dentes siso, sendo necessário para agendamento, comparecer pessoalmente com encaminhamento indicando a necessidade de extração.</p>
<p>Olá boa noite, estava pesquisando e gostaria de saber se vocês fazem procedimentos com voluntários no hospital escola, se sim, gostaria de saber se vocês fazem transplante capilar... e como faz para candidatar-se?</p>	<p>Informamos que no momento o HUB-UnB não realiza Implante Capilar.</p>
<p>Gostaria de saber se estão realizando atendimento de pré-natal?</p>	<p>Informamos que HUB-UnB é referência em Pré Natal de alto-risco, se for esse o atendimento solicitado, caso haja disponibilidade de vagas, é necessário a apresentação do RG, CPF, comprovante de residência, cartão do SUS, da paciente, e encaminhamento para o Pré Natal de alto-risco. Informamos ainda, que o atendimento dos demais casos de pré natal são disponibilizados nos Postos de Saúde da SES. Denais informações pelo (61) 2028-5425 ou (61) 2028-5210.</p>
<p>Tenho um filho de 23 anos, com Autismo Clássico. Buscando informações me deparei com estudos que falam da relação genética / autismo. Estou lendo o livro do Dr. David Perlmutter e senti a necessidade de fazer alguma coisa em relação ao meu filho. Em contato com uma mãe de autista, que reside na Holanda, ela recomendou que eu fizesse o mapeamento genético de meu filho. Segundo ela, o genoma vai dizer muito sobre os métodos a serem adotados. Assim sendo, gostaria de saber como faço para ser atendido no Laboratório de Genética Clínica do HUB.</p>	<p>Informamos que para o agendamento de consultas no ambulatório de Genética do HUB-UnB, é necessário que o paciente compareça ao hospital para confecção do cartão do hospital e agendamento da consulta, para tal, faz-se necessário a apresentação dos documentos de identificação (CPF e RG), comprovante de residência e encaminhamento para a especialidade solicitada. A agenda para a especialidade solicitada estará aberta em abril, para saber a data exata, ligar nos números 2028-5425 ou 2028-5210.</p>

<p>Boa tarde! Sou aprovada dentro do número de vagas, no concurso do HU de Belém. Tenho algumas dúvidas: Esses sub judice que estão entrando alteram a lista de homologação dos aprovados? Eles ocupam nosso lugar ou são chamados como "extras"? Com será a convocação nesse sentido? Chamará os sabujice como vagas extras e se manterá a classificação atual homologada? Ou os sabujice ocupam as vagas dos aprovados na lista homologada? Será bastante justo caso haja uma adequação de vagas extras para alocar os candidatos sub judice que estão entrando e não excluir os aprovados da lista homologada. Existe a possibilidade de chamar enfermeiros além do número de vagas? Chamam enfermeiros das cotas negros além do número de vagas? aguardo resposta. Grata!</p>	<p>Informamos que as reclassificações de candidatos(as) são realizadas por ordem judicial e podem acontecer a qualquer momento, mesmo após o resultado final e homologação do concurso. Quando há reclassificações judiciais, reclassificamos o(a) candidato(a) em questão de maneira que ele será convocado(a) antes do classificado(a) originalmente naquela classificação. Em regra, não há possibilidade de criar vagas extras para os casos de convocações sub judice, pois o dimensionamento de pessoal de cada Hospital não pode ser extrapolado. Por isso, as vagas ocupadas são dentre aquelas previstas no edital. Não há como prever se serão convocados(as) candidatos(as) fora do número de vagas do edital. As convocações podem ser acompanhadas pelo site da Ebserh: <a href="http://ebserh.gov.br/web/portal-ebserh/concursos-e-selecoes-homologados">http://ebserh.gov.br/web/portal-ebserh/concursos-e-selecoes-homologados</a></p>
<p>Boa noite! Gostaria de saber como e realizada as plásticas por residentes, Através de cadastro? Gostaria para prótese mamária. Desde já agradecida pela resposta.</p>	<p>Informamos que o Hospital Universitário de Brasília não realiza cirurgias plásticas estéticas. O HUB-UnB realiza, no momento, apenas cirurgias plásticas reparadoras, como as indicadas para pacientes que passaram por cirurgia de retirada de mama em virtude de câncer.</p>
<p>Boa Noite! Gostaria de saber como consigo uma consulta para cirurgia de mamoplastia??</p>	<p>Informamos que o Hospital Universitário de Brasília não realiza cirurgias plásticas estéticas. O HUB-UnB realiza, no momento, apenas cirurgias plásticas reparadoras, como as indicadas para pacientes que passaram por cirurgia de retirada de mama em virtude de câncer.</p>
<p>Para eu conseguir uma rinoplastia no hospital do HUB, sendo que eu ainda não sou paciente do hospital, devo ir a um posto e pedir um parecer central, um pedido para ser atendida pelo otorrino. no HUB? E após marcar uma consulta no otorrino. do HUB? Só podem ser para pessoas do DF? Ou também podem ser para pessoas que morem no entorno?</p>	<p>Prezada Senhora, a chefia da Unidade de Ambulatórios do Hospital Universitário de Brasília informa que para o agendamento de consulta de primeira vez no HUB é necessário encaminhamento fornecido pelas unidades de saúde da região leste do Distrito Federal (Posto 1 do Paranoá, Postos de Saúde do Itapoã, Hospital ou postos de saúde de São Sebastião) ou parecer emitido por médico do próprio HUB indicando que o paciente necessita de atendimento na Otorrinolaringologia. Caso tenha, o parecer ou encaminhamento deve ser entregue na Central de</p>

	Marcação de Consultas do HUB para o agendamento na vaga disponível.
Gostaria de saber se o hospital atende pacientes voluntários para residentes em cirurgia plástica Li alguns artigos que diz que hospitais universitários e possível se candidatar Fiquei feliz por ver uma luz no fim do túnel Se possível me dê por gentileza informações a respeito	Prezada Senhora, informamos que o Hospital Universitário de Brasília realiza cirurgias plásticas reparadoras. Informamos ainda, que para atendimento no HUB-UnB na especialidade solicitada, o paciente deve ser encaminhado por profissional do próprio HUB-UnB ou ser encaminhado por uma unidade de saúde da região leste do Distrito Federal (Itapoã, Paranoá e São Sebastião)
Paciente, registro 789586-5, apresentou encaminhamento com urgência para a Oftalmologia/Glaucoma. Relata que foi informada de que a fila de espera está extensa e que a paciente não pode esperar. Solicita agendamento da consulta com urgência.	Prezada senhora, informamos que a sua consulta no ambulatório de Oftalmologia foi agendada para 13/02/17, às 08h, com Dr.Leonardo. Demandante informada pessoalmente, na Ouvidoria, em 10/02/17, às 16h40
Olá, boa tarde. Vocês ainda realizam o procedimento de cirurgia plástica nas mamas (silicone) pelo SUS? Fui informada que preciso custear apenas o preço da prótese mamária e receber um encaminhamento do SUS.	Prezada Senhora, informamos que o Hospital Universitário de Brasília não realiza cirurgias plásticas estéticas. O HUB-UnB realiza, no momento, apenas cirurgias plásticas reparadoras, como as indicadas para pacientes que passaram por cirurgia de retirada de mama em virtude de câncer.
Bom dia! gostaria de saber qual o horário limite para que eu possa pegar um resultado de exame de sangue e um raio-x. Sou de Paracatu/MG e o ônibus que sai daqui, sai as 14:00 hrs e tem previsão de chegada na rodoviária de Brasília às 18:00. É possível eu pegar esses exames por volta de 19:00 horas? meu pai só está dependendo destes exames para conseguir um risco cirúrgico e realizar uma cirurgia oftalmológica	Prezado senhor, informamos que o horário de funcionamento da Unidade de Laboratório de Análises Clínicas é de 06h as 17h, não sendo possível resgatar resultados na unidade após esse horário, porém, é entregue ao paciente no dia do exame login e senha para acesso ao resultado pela internet no endereço, hub.buscaudos.com.br. Quanto ao exame de Raio X, você pode resgata-lo até pouco mais de 19h na Unidade de Diagnóstico por Imagem.
Minha mãe está internada e não pode ficar sem acompanhante, eu sou filha e não posso ficar direto com ela, ela tem uma filha menor de idade, vai fazer 16 anos, preciso saber como faço pra que o hospital autorize a entrada dela como acompanhante. Tem alguma lei que fala que adolescente não pode ficar como acompanhante, o que tenho que fazer para que seja feita uma autorização para que ela possa ficar de acompanhante?	Informamos que foi autorizado que a menor acompanhe a mãe, desde que não seja no período noturno e nem integral durante o dia, de maneira que não atrapalhe os seus estudos.
Por favor, gostaria de obter as seguintes informações: 1. Data de fundação do Hospital 2. Data de fundação da Ouvidoria 3. Nome do primeiro ouvidor 4. Formação profissional do primeiro ouvidor (exemplo, direito ou enfermagem) 5. Quantidade de anos	Prezado(a) Senhor(a), seguem as informações solicitadas: Data de fundação do Hospital:08/1972; 2. Data de fundação da Ouvidoria 3. Junho de 2016;

<p>que o primeiro ouvidor atuou na ouvidoria 6. Vinculação funcional, ou seja, a quem o primeiro ouvidor era subordinado 7. Nome do ouvidor atual 8. Formação profissional do ouvidor atual (exemplo, direito ou enfermagem) 9. Data de nomeação do atual ouvidor 10. Vinculação funcional, ou seja, a quem o ouvidor atual é subordinado Muito obrigada!</p>	<p>3. Data de contrato do hospital com EBSEH: 17/01/2013;  4. Nome do primeiro ouvidor: Abelard Tupy;  5. Formação profissional do primeiro ouvidor: Desconhecido;  6. Quantidade de anos que o primeiro ouvidor atuou na ouvidoria: Cerca de 12 meses;  7. Vinculação funcional, ou seja, a quem o primeiro ouvidor era subordinado Diretoria Geral;  8. Nome do ouvidor atual: Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães;  9. Formação profissional do ouvidor: Jornalismo, Especialização e certificação em Ouvidoria Pública;  10. Data de nomeação do atual ouvidor: 03/07/2013;  11. Vinculação funcional, ou seja, a quem o ouvidor atual é subordinado: Superintendência.</p>
<p>Oi, quero muito ser voluntaria para cirurgia. ....queria muito meu sonho e colocar silicone e retirar o útero como faço para ser uma voluntaria me ajuda por favor. Desde já agradeço</p>	<p>Prezada Senhora, o Hospital Universitário de Brasília não dispõe de vagas para voluntários para cirurgias no momento.</p>
<p>Bom dia, gostaria de saber como proceder no caso de cirurgias plásticas estéticas gratuitas pelo SUS, como se inscrever e onde procurar tal atendimento.</p>	<p>Prezado (a) Senhor (a), a chefia da Divisão Médica do Hospital Universitário de Brasília informa que as cirurgias plásticas realizadas no HUB-UnB têm seu atendimento dedicado apenas à cirurgia plástica reparadora. Informa também que caso necessite saber informações sobre os demais hospitais da Secretaria de Saúde em entre em contato pelo 162 ou <a href="http://www.ouvidoria.df.gov.br/">http://www.ouvidoria.df.gov.br/</a>.</p>
<p>Amigos boa noite, sou de recife - pe. Tomei conhecimento através de um telefonema de que o meu filho José Diego Viana de Aguiar deu entrada nesta unidade a +- 3 dias. Estou muito aflito e peço orientação. Pois não tenho recursos para ir busca-lo. Como também não sabemos a data da alta hospitalar, gostaria de saber se há possibilidade de uma transferência aqui para recife para que possamos estar próximo do filho amado. Preciso de um retorno urgente para que possa me posicionar.</p>	<p>Demandante compareceu à Ouvidoria do HUB-UnB em 24/01/17 e informou que está como acompanhante do filho e ciente do quadro do paciente. Informou ainda que está buscando meios para transferir o paciente para Recife, uma vez que, foi informado, na Unidade de Clínica Geral, de que a transferência do paciente é de responsabilidade do familiar.</p>
<p>Bom dia, eu sou servidora do HUB lotada na CME, venho por meio dessa solicitar que me ajude pois até hoje não recebi o salário referente ao mês de dezembro, já fui à DivGP falei com funcionário há mais de semanas, ele não me dá uma certeza do que aconteceu, pediu pra aguardar da 1ª vez até dia 6, agora até dia 13-01-2017 não entrou meu pagamento, peço ao senhores que me ajude que dependo de salário pra comer, as contas estão super atrasadas e o</p>	<p>Pedimos desculpas pela demora na resposta! Informamos que o pagamento da colaboradora foi regularizado.</p>

<p>cartão de crédito vai cobrar juros altos devido atraso do pagamento, estou sem dinheiro até para pagar o ônibus para ir trabalhar e almoço. Atenciosamente.</p>	
<p>Solicito desta inestimável ouvidoria uma informação: Porque no setor da UTIN do HUB-UNB Só são admitidos pela Ebserh enfermeiros especialista em UTI Neonatal Atenciosamente,</p>	<p>Prezada Senhora, conforme respondido na demanda 59773, de 01/12/16, a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares realizou concurso público para Enfermeiros especialistas em Terapia Intensiva Neonatal e até o momento está convocando tais especialistas para os cargos, visto que esses profissionais possuem maior qualificação para tal função.</p>
<p>Venho aqui solicitar um acompanhamento na carga horaria da servidora pública, chefe de enfermaria que ocupa o cargo no administrativo do Hospital Regional de Santa Maria-DF. Muitas regalias estão sendo feitas, poucos dias trabalhados, acompanhados de muitas folgas. Estive acompanhando sua rotina trabalhista e presenciei fraudes no ponto eletrônico, o que gera tantas folgas a ela. Por favor, façam algo para acabar com isto, fiscalizem, monitorem sua rotina, que terão provas concretas! Aguardo uma providencia, pois sou da área e não posso identificar para não causar transtornos na equipe, quero apenas que ela cumpra com sua carga horaria justa, assim como as outras, pois todos nós funcionários públicos devemos ter os mesmos direitos!</p>	<p>Informamos que a servidora não é empregada ou servidora do quadro de pessoal do HUB-UnB, conforme relatado própria denúncia, a servidora pertence ao quadro do Hospital de Santa Maria. Foram consultados os arquivos da Divisão de Enfermagem e na Divisão de Gestão de Pessoas para confirmação das informações.</p>
<p>Há meses venho presenciando chefes de enfermagem que acumulam horas no ponto para ganhar dias a mais de folgas. Muitas "tramam" as entradas e saídas, p/ ganharem banco de horas. Muitas batem o ponto e saem do hospital como se estivessem trabalhando. Isso é uma falcaturia, malandragem, basta fiscalizar que iram desmascarar várias das gerentes de enfermagem que acreditam ser espertas. Fiscalizem, façam uma análise dos pontos eletrônicos que irão desmascara- las. Muitas que deveriam trabalhar 3 dias e 1/2, trabalham só 3 dias devido a vantagem das horas. É verídico não tenham dúvidas, observem aquelas que moram em outras cidades, como Goiânia por exemplo. Uma das chefes de enfermagem que praticam isto frequentemente e com toda certeza é a servidora que exerce o Cargo em Comissão, Símbolo DFG-07, de Supervisor de Enfermagem, da Gerência de Enfermagem, da Diretoria do Hospital Regional de Santa Maria, da Superintendência da Região de Saúde Sul, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Ela é da cidade de trindade-go, com residência no endereço: rua porto nacional qd 36 lt 09, cep 75380,313 setor maísa, trindade go trabalha apenas três dias no hospital o que deveria cumprir com mais carga horaria na sua função, há anos ela pratica isto garantindo folgas a mais. Fiscalizem sua rotina diária de trabalho que irão ter provas sobre o relato. Não é justo com aquelas que cumprem as horas</p>	<p>Informamos que a servidora não é empregada ou servidora do quadro de pessoal do HUB-UnB, conforme relatado na própria denúncia, a servidora pertence ao quadro do Hospital de Santa Maria. Foram consultados os arquivos da Divisão de Enfermagem e na Divisão de Gestão de Pessoas para confirmação das informações.</p>

<p>certas, pois a remuneração é justa e isto deve acabar! Nunca é tarde para pôr ordem na desordem. Justiça para malandragem!</p>	
<p>Fonoaudiólogos relatam que a colega de trabalho, também fonoaudióloga, tem comportamento inadequado para exercer a profissão. Relatam que a colaboradora não tem condições de trabalhar, tem tido comportamentos estranhos, como gesticulações bruscas. Afirmam ainda que a psicóloga do setor, (não diagnosticando) observando o comportamento da colaboradora afirmou que a colega precisa de tratamento e não tem condições de atender pacientes. Afirmam que se sentem ameaçados com a presença da colega que muda completamente de comportamento diante da chefia e em situações que considera que deva parecer normal. Relatam ainda que a referida colaboradora anda no HUB-UnB com comportamentos estranhos, conversando com o céu, com as árvores, com o próprio jaleco, tudo de maneira muito brusca, chamando a atenção dos colaboradores e pacientes que circulam no hospital. Afirmam ainda que a mesma perturba os colegas (que já não ficam mais a sós com ela) e diante da chefia nega qualquer comportamento inadequado. Solicitam providências, sugerem inclusive que a mesma passe por uma avaliação psiquiátrica. Afirmam ainda que a colaboradora tem dois meses de contrato na Ebserh, faltando um mês para ser efetivada.</p>	<p>Informamos que a fonoaudióloga, Valéria de Sousa Barbosa, foi notificada acerca dos relatos e se coloca à disposição para realização de avaliação psiquiátrica. Informamos ainda, que a chefia imediata já encaminhou solicitação ao SOST. Demandantes informados pelo (61) 2028-5580, em 22/02/17, às 10h45</p>
<p>Paciente da Hemodiálise reclama do odor dos lençóis disponibilizados para os pacientes. Solicita saber o porquê estarem mau cheirosos.</p>	<p>Informamos que foi enviada notificação para a empresa. Informamos ainda que há possibilidade de ser dos produtos químicos que são utilizados no processamento do enxoval, que pode apresentar um odor peculiar. De qualquer forma vamos observar e manter o rigoroso acompanhamento/monitoramento da empresa Lavebras. Agradecemos a observação.</p>
<p>Demandante solicita saber quantos candidatos para o cargo de Assistente Social do concurso 01/2013, foram convocados nas vagas, geral e PCD, quantas vagas foram tornadas sem efeito e a quantidade de Assistentes Sociais que atuam no HUB-UnB.</p>	<p>Informamos que no Edital de abertura do concurso, haviam 06 vagas previstas para o cargo de Assistente Social (05 vagas gerais e 01 PCD). Foram convocados 09 aprovados e atualmente o HUB possui 07 assistentes sociais do concurso nº 01/2013. Assim, as vagas previstas se encontram ocupadas e no momento não há previsão para novas convocações para o cargo.</p>
<p>Paciente solicita saber por que o ar condicionado da Unidade de Saúde Bucal tem tido problemas sucessivos.</p>	<p>Informamos que não há solicitação de reparo para o ar condicionado central da Unidade de Saúde Bucal.</p>



	Não solicitou a chefia da Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar que verificasse no local para saber se havia problemas no ar?				
Preciso obter a seguinte informação: está disponível no HUB o aparelho DEEP TMS SYSTEM de origem israelense fabricado pela BRAINSWAY DEEP TMS e vendido pela empresa intermediária a CCB BIOPHARMA S.A. este aparelho foi autorizado pela Anvisa número: 80149360018 em 07-07-2014 e não foi adquirido pela Secretaria de Saúde Mental do DF.	Informamos que o HUB-UnB até o momento não adquiriu, o referido equipamento.  Eu acho que essa é verde. Porque ela apenas perguntou se o HUB tinha o aparelho e a resposta foi dada.				
Amigo de paciente, prontuário 788757-3, relata que precisa agendar exame de Ressonância de Mama e foi informado no dia 27/01/17 de que o equipamento está com defeito. Solicita informações e celeridade no conserto do equipamento.	Informamos que o equipamento de ressonância magnética não está com defeito. O defeito, na verdade, é no compressor do ar condicionado, o que impede a utilização da sala, uma vez que o equipamento necessita de ambiente refrigerado. Informamos que todas as providências para substituição do compressor foram adotadas e a previsão é que até o final desta semana, 03/02/2017, o mesmo estará funcionando normalmente. Paciente ficou agendada para realizar a ressonância? Previsão de atendimento?				
Por gentileza, gostaria de saber o número de Médicos Oftalmologistas lotados no HUB que são cedidos de outros órgãos, de quais órgãos eles vieram e quem são estes profissionais. Informar também a carga horária semanal que cada um deve cumprir e detalhar a sua distribuição ao longo dos dias da semana e quanto desta carga horária é cumprida em atividades no ambulatório, centro cirúrgico, plantão sobreaviso ou quaisquer outras atividades em que estejam empenhados. Especificar quantos pacientes são agendados por turno de trabalho para cada atividade de cada um destes profissionais.	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ	MANHÃ
	Durval Jr (CC Catarata) Leonardo (Amb TX)	Leonardo (CC TX)	Tulio (CC Catarata) Nubia (Amb glaucoma) Flavio (Cg Experimental)	Leonardo (CC TX)	Graziela (Amb retina)
	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE	TARDE
	Fabíola (CC + Amb TX)	Leonardo (Amb TX) Nubia (Amb glaucoma)	Chalita (Amb TX) Flavio (Amb córnea)	Leonardo (Amb TX) Flavio (Amb córnea) Laísa (CC Cat/glaucoma)	Chalita (CC TX) Nubia (CC glaucoma)

		Flavio (Amb glaucoma)			
<b>APÊNDICE B. DEMANDAS CATEGORIZADAS NA CLASSIFICAÇÃO AMARELA</b>					
<b>DEMANDA AJUSTADA</b>			<b>RESPOSTA AO DEMANDANTE</b>		
<p>Paciente, prontuário 790824-7, relata que recebeu um encaminhamento na Mastologia do HUB no dia 17/03/17 para Unidade de Oncologia. Solicita informações sobre a expectativa de início do tratamento.</p>			<p>Informamos que todas as providências estão sendo tomadas para que todos os pacientes sejam atendidos o mais brevemente possível, porém, não é possível definir previsão de data para o início do tratamento.</p>		
<p>Filho de paciente de prontuário 122560-6, relata que a paciente é acompanhada pela equipe da Cirurgia de Cabeça e Pescoço e aguarda por procedimento cirúrgico para retirada de tumor no ouvido, há aproximadamente dois meses. Solicita informações sobre o agendamento da cirurgia.</p>			<p>Solicitamos que o paciente compareça no ambulatório II, em 07/04/2017, às 07h, para reavaliação do quadro clínico e definição de conduta.</p>		
<p>Irmã de paciente relata que necessita fazer tratamento de Braquiterapia, mas aguarda há aproximadamente um mês para iniciar o tratamento, devido a uma peça do equipamento estar com defeito. Solicita o conserto do equipamento e a retomada dos atendimentos com brevidade.</p>			<p>Informamos que estamos desenvolvendo esforços para recuperação do equipamento e da sala, como um todo, para a retomada dos tratamentos, mas ainda não temos uma previsão.</p>		
<p>Paciente, prontuário 41834-16, relata que estava sendo acompanhado na Unidade de Saúde Bucal para tratamento de canal, mas o atendimento foi interrompido. Afirma que foi informado que seria chamado até o final de 2016, no entanto até a presente data (28/03/17) aguarda ser chamado. Afirma que sente dores e toma antibiótico por causa da dor. Solicita revisão do seu caso, afim de diminuir a espera pelo atendimento.</p>			<p>Informamos que o paciente após extrações e tratamento endodôntico, foi encaminhado para realização de restaurações. O encaminhamento foi localizado, tem data de agosto de 2016, porém, atualmente estão sendo chamados para realizar restaurações os pacientes encaminhados em março de 2016. Assim, solicitamos que o paciente aguarde, possivelmente, será chamado para consulta na metade do ano.</p>		

<p>Residentes R2 relatam que organizaram um evento para recepcionar os novos residentes, no auditório I, reservaram o local acreditando que o teriam disponível a manhã toda, ou seja, não foram informados de que haveria outro evento às 11h. Relatam que estava assistindo a um filme, com as luzes apagadas e de repente, às 10h55, as luzes foram acessas pelo Dr. da Pediatria, que sem dar tempo aos organizadores do evento comunicar aos residentes que o horário havia terminado, solicitou aos que com ele estavam, que entrassem na sala. Demandantes reclamam da maneira desrespeitosa que foram abordados.</p>	<p>O fato ocorreu no dia 24/03/2017, sexta-feira. Houve um conflito das agendas no Apoio Didático e pedimos desculpas aos envolvidos. Quanto a conduta do professor, não cabe a Gerência de Ensino e Pesquisa qualquer posicionamento. Atenciosamente, Prezada Colaboradora, informamos que o fato deve inicialmente ser relatado ao staff de sua residência e, caso necessário, à Gerência de Ensino e Pesquisa.</p>
<p>Paciente realizou mamografia em 26/10/16, em 01/02/17 foi informada de que o resultado não está pronto. Solicita resultado. Tem retorno 09h.</p>	<p>Informamos que a paciente precisará realizar complemento do exame de mamografia. Informamos ainda que o aparelho de mamografia encontra-se em manutenção e que após liberação do aparelho, entraremos em contato com a paciente para remarcar o exame. Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília agradece seu contato! Demandante informada pelo (61) 98168-4415, em 10/02/17, às 11h40</p>
<p>Filha de pct, prontuário 769706-3, relata que o paciente é acompanhado pela Dra. Ludmila da Unidade de Oncologia desde agosto de 2016. Afirma que o paciente fez tratamento de quimioterapia, mas de acordo com a avaliação médica da Oncologia, o paciente foi encaminhado para o ambulatório de Cabeça e Pescoço, pois esses tratamentos não resolveriam a situação, sendo necessário avaliação deste ambulatório para realização da cirurgia de retirada do tumor. Demandante relata que foi informada de que não há leito de UTI disponível, mas afirma que a demora desde setembro de 2016 está agravando a situação do paciente. Solicita providências.</p>	<p>Solicitamos que o paciente compareça no ambulatório II na data de 07/04/2017 às 07h para reavaliação do quadro clínico e definição de conduta. Favor notificarem o paciente.</p>
<p>Colaboradora da Unidade Materno infantil relata que teve sua bolsa furtada no dia 07/03/17, no armário coletivo do setor. Afirma que episódios como esse tem ocorrido com frequência na unidade. Informa que registrou boletim de ocorrência, mas que espera providências, também, por parte do HUB-UnB.</p>	<p>Informamos que o serviço de vigilância hospitalar tem como objetivo a proteção dos bens patrimoniais deste HUB e ainda o controle de acesso o orientação do público externo e interno. Informamos ainda que o serviço de vigilância não se responsabiliza pela guarda e proteção de bens pessoais.</p>
<p>Paciente, prontuário 735368-3, relata que em 09/04/15 foi atendida no ambulatório de Cirurgia Geral, pela Dra. Xia Yuan com quadro de colelitíase. Afirma que está com todos os exames pré-operatórios feitos e aguardando a cirurgia desde então. Afirma ainda que foi informada de que a espera seria de aproximadamente seis meses, no entanto esse prazo já expirou. Relata que tem crises com frequência, dores muito fortes no abdômen e nas costas, náuseas, vômitos e febre, para aliviar os sintomas usa buscopan. Relata que nesse período de</p>	<p>Informamos que a paciente é o número 20 da lista de colecistectomias porém, pela data da realização dos exames os mesmos já estão vencidos. Orientamos que a paciente procure o ambulatório de cirurgia geral na quinta-feira, às 14:00, para providenciarmos novos exames.</p>

<p>espera as crises aumentaram e procurou outras unidades de saúde, bem como a emergência do HUB-UnB, sem sucesso, por falta de médico. Solicita a revisão de seu caso afim de diminuir a espera pela cirurgia e diminuir seu sofrimento.</p>	
<p>Paciente, prontuário 37136-0, relata que era atendido pela Dra. Patrícia do ambulatório da Pneumologia e quando a médica saiu, foi transferido para o Dr. Tomaz Aiza. Afirma que encontra dificuldades para ser atendido e para trocar sua receita. Solicita que seja atendido pela Dra. Géssica no ambulatório II, no 1º andar.</p>	<p>Solicito que o paciente procure a colaboradora LENE, recepcionista da Confere, no anexo 2, 1º andar, para possível agendamento de retorno com a Dra. Géssica na vaga que tiver disponível. Informar que era paciente da Dra. Patrícia.</p>
<p>Paciente reclama do sistema de marcação de consultas na Unidade Oncologia para pacientes do próprio HUB-UnB. Afirma que o correto seria buscar biópsia e demais exames no prontuário do paciente e no fluxo atual, o paciente já debilitado tem que localizar esses exames.</p>	<p>Informamos que levaremos em consideração a sugestão do paciente. Agradecemos a sugestão! Demandante informado pelo (61) 3710-4582, em 21/03/17, às 17h24.</p>
<p>Paciente, prontuário 750705-6, relata que aguarda cirurgia de teroide para retirada de um caroço. Afirma que é acompanhando pelo ambulatório de Cabeça e Pescoço e foi encaminhada para Cirurgia Geral para realizar o procedimento. Afirma que já fez todos os exames pré-operatórios e teme que os mesmos vençam. Solicita informações sobre a posição da paciente na fila.</p>	<p>Solicitamos que a paciente compareça no ambulatório II, em 07/04/2017, às 07h, para reavaliação do quadro clínico e definição de conduta.</p>
<p>Paciente relata que aguarda cirurgia hérnia desde 2015. Afirma que foi informado de que não fez a cirurgia, pois, na data que teve cirurgia agendada a equipe da Cirurgia Geral não conseguiu falar com o paciente pelo telefone disponibilizado. Afirma que foi informado de que a equipe entraria em contato novamente para agendamento da cirurgia e ainda não recebeu a ligação. Afirma ainda, que disponibilizou outro número de telefone. Solicita agendamento da cirurgia.</p>	<p>Informamos que o paciente é o número 10 na lista de cirurgias de hérnia inguinal, com expectativa de ser chamado para cirurgia nas próximas 2 semanas. Demandante informado pelo (61) 98412-8134, em 31/13/17, às 13h40.</p>
<p>Colaborador relata que falta orientação dos colaboradores da Unidade de Diagnóstico por Imagem para os acompanhantes dos pacientes que fazem exames de imagem. Afirma que existem roupas de proteção contra radiação necessárias para serem usadas, mas os técnicos não comunicam os acompanhantes. Solicita que os funcionários sejam reorientados quanto a esta conduta.</p>	<p>Informamos que estamos providenciando um treinamento/reciclagem adequado para a equipe da radiologia para que este problema não volte a se repetir.</p>
<p>Paciente reclama do atendimento da colaboradora da Unidade Cardiovascular. Afirma que ligou no telefone 2028-5326, no dia 02/03/17, pela manhã e foi tratada de forma desrespeitosa e grosseira pela colaboradora. Solicita que a mesma seja reorientada quanto a forma de atendimento ao público.</p>	<p>Informamos que estamos providenciando a troca de setor da referida colaboradora. Lamentamos o ocorrido.</p>
<p>Paciente, prontuário 39821-15, relata que aguarda há mais de um ano para colocação de prótese dentária. Solicita informações sobre a expectativa para realizar o procedimento.</p>	<p>Informamos que o paciente será agendado para a confecção da prótese dentária em abril deste ano, quando os residentes da atenção multidisciplinar em oncologia iniciarem as atividades de prótese nos pacientes do CACON. Solicitamos aguardar o</p>

	contato telefônico da secretaria da Unidade para agendamento. Demandante informado pelo (61)99227-7956, em 15/02/17, às 11h32
Paciente, prontuário 323161-2, relata que aguarda cirurgia para retirada de cisto da cabeça e da costela. Relata que está sentindo dores. Solicita saber se há previsão para a realização da cirurgia.	Informamos que a solicitação de cirurgia foi feita em 08/12/2016. A previsão para esses procedimentos é, em média, de 4 meses. Recado com o filho Israel pelo (61) 3233-1098, em 06/03/17, às 17h13
Paciente reclama da falta do medicamento Clexane de 40mg e 80mg. Solicita esclarecimentos e a normalização do estoque da medicação.	Informamos que o HUB-UnB já realizou a compra do medicamento e aguarda a entrega pelo fornecedor.
Demandante reclama do descaso com setor de Radioterapia, relata que está parado, que vários tratamentos foram interrompidos e que a fila está aumentando.	Em primeiro lugar, pedimos desculpas pelo transtorno pelo problema causado pelo equipamento parado. Gostaríamos de esclarecer que em nenhum momento o tema foi tratado com descaso pela administração do HUB, mas infelizmente não temos como prever panes em equipamentos. Informamos que a peça do equipamento de ar condicionado, que está parado, impossibilitando o uso do acelerador linear, já foi adquirida e solicitamos urgência ao fornecedor na entrega para que possamos reativar o atendimento.
Paciente solicita resultado de ecografia mamária realizada entre os dias 14 e 21/12/16. Reclama da demora na entrega de resultado.	Informamos que a paciente deverá repetir o exame. Solicitamos que a paciente compareça à Unidade de Diagnóstico por Imagem para realizar o exame ultrassom de mama, juntamente com o ultrassom de vias urinárias. Demandante informada pelo (61) 99954-4560, em 10/02/17, às 11h42
Paciente, prontuário 720935-6, solicita agendamento de procedimento para colocação de cateter definitivo. Relata que está com cateter provisório há 14 dias. Relata que foi informada pela equipe médica que este tipo de cateter deve ser utilizado por no máximo sete dias. Solicita providências. Em contato com o Almoxarifados, Ouvidoria foi informada de que o material foi adquirido, mas não foi entregue até o momento.	Informamos que o material solicitado já se encontra disponível no HUB-UnB. Recado pelo (61) 3556-6879, em 23/02/17, às 10h35

<p>Acompanhante reclama do atendimento da enfermeira da Unidade de Clínica Geral. Reclama também do tratamento do técnico de enfermagem também desta Unidade. Relata que o profissional o tratou com grosseria, quando questionado sobre alguns cuidados com o paciente. Afirma que não gostaria de prejudicar os funcionários citados, apenas solicitar que os mesmos sejam reorientados quanto ao tratamento dispensado aos pacientes e acompanhantes.</p>	<p>Informamos que foi realizada reunião com o enfermeiro e orientado sobre atendimento e assistência aos pacientes e acompanhantes. O mesmo desconhece o fato relatado acima, porém se compromete a ter mais atenção com as solicitações dos acompanhantes e pacientes. Quanto a colaboradora, citada na demanda, informamos que a mesma não atua na Unidade de Clínica Geral.</p>
<p>Paciente relata que desde o dia 20/01/17 seu tratamento na radioterapia está interrompido devido à falta de manutenção no ar condicionado na sala da Radioterapia. Relata que foi informado de que é necessário trocar o compressor do ar condicionado. Solicita informações sobre a troca da peça do equipamento.</p>	<p>Informamos que a manutenção do equipamento de ar-condicionado encontra-se em andamento. A previsão é que o equipamento de Radioterapia possa ser utilizado a partir da próxima quarta-feira, 1º de fevereiro.</p>
<p>Paciente relata que entregou solicitação na marcação de consultas para agendamento de USG de quadril, deixou solicitação em 18/08/16 e ainda não foi convocada para realizar o exame. Solicita realização do exame.</p>	<p>Informamos que estamos com uma fila de 1.258 ultrassons devido a equipe reduzida da imagenologia. Os pacientes estão sendo agendados e, de acordo com a possibilidade da instituição, estão sendo convocados mais radiologistas para realizarem esse tipo de exame, que atualmente é a nossa maior demanda. Pacientes do mês de agosto serão chamados para realizar o exame neste mês, assim que finalizarem o agendamento dos de julho.</p>
<p>Paciente reclama da forma de agendamento de retorno adotado pela Dra. Jorgeth da dermatologia. Afirma que como a médica entrega um papel de retorno para o paciente agendar, deveria deixar também a agenda disponível para quando o paciente procurar o agendamento. Relata que compareceu ao ambulatório para agendar o retorno foi informado de que a agenda fica com a médica e somente quando ela estiver no HUB-UnB o paciente poderá marcar o retorno.</p>	<p>Informamos que encontra-se em curso processo de aperfeiçoamento do agendamento de consultas em todas as especialidades ambulatoriais do HUB-UnB. No momento, as agendas médicas em algumas especialidades de fato são de responsabilidade dos próprios profissionais. Em tempo, informamos que a profissional referida na demanda passará a disponibilizar a agenda para marcação nas quartas (manhã e tarde).</p>
<p>Demandante relata que a paciente realizou Rx de tórax em 07/11/16, em 16/01/17. Afirma que a paciente está aguardando o referido resultado para realizar cirurgia. Solicita resultado até 19/01/17, quando a paciente deve mostrar o resultado para a médica.</p>	<p>Informamos que há necessidade de repetir o Rx de tórax da paciente. Solicitamos que a paciente compareça à Unidade de Diagnóstico por Imagem no período da manhã para refazer o exame. Qualquer dúvida procurar o colaborador Jeová.</p>
<p>Acompanhante de paciente relata que nos diversos setores do HUB-UnB teve dificuldades em ser atendida, no corredor azul, amarelo e na cardiologia 1º andar devido ao fato de os</p>	<p>Informamos que todos os funcionários da empresa Confere são orientados quanto ao uso excessivo de celular em horário de</p>

colaboradores estarem usando celular e não lhe dar atenção. Solicita orientação dos colaboradores quanto ao uso do celular durante o atendimento ao usuário.	serviço, principalmente, nas recepções. De qualquer forma, essa orientação foi reforçada nos setores citados.
Encaminho para providências, uma vez, que a demanda foi encaminhada ao médico e não obteve resposta. Paciente, prontuário 344208-4, relata que fazia acompanhamento com Dr. Luiz Gonzaga, dermatologista, porém o mesmo se aposentou e o caso foi passado para o Dr. José Roberto. Relata que fez uma cirurgia com o Dr. José Roberto em 2015, e aguardava para a próxima cirurgia, prevista para janeiro de 2016. Afirma que em janeiro de 2016 passou por consulta com o Dr. José Roberto para realizar os exames e marcar a cirurgia de escarpelamento. No entanto, permanece aguardando a próxima etapa do tratamento, pois falta pouco para concluir toda a área. Afirma que está aguardando a muito tempo para a próxima cirurgia e solicita que seja agendada com outro profissional, deste ambulatório, para que dê andamento ao seu tratamento.	Informamos a paciente encontra-se em acompanhamento com a equipe de Cirurgia Plástica, que aguardava a chegada de material para realização do procedimento solicitado. Informamos, ainda, que o material encontra-se disponível no HUB-UnB.
Paciente, prontuário 595628-9, relata que necessita realizar cirurgia de visão e tenta marcar consulta na oftalmologia desde setembro/16 e sempre é informado de que não tem oftalmologista no HUB-UnB. Afirma que o problemas está se agravando, já operou o olho esquerdo e ficou faltando o direito. Solicita marcação de consulta para possível agendamento da cirurgia.	Informamos que o paciente deverá passar pelo 1º atendimento para certificar da melhor conduta no seu caso; caso necessário tratamento para Catarata, o mesmo deverá aguardar o contato do nosso serviço de triagem que inicia em Março/17. Estamos incluindo o mesmo na agenda de pacientes para triagem a partir do próximo mês.
Colaborador afirma que vem ocorrendo furtos de lanches que ficam guardados na geladeira do refeitório da Administração do HUB-UnB. Relata que outros colegas já reclamaram e que em 06/01/17, deixou um iogurte na geladeira e quando foi pegar, não estava lá. Sugere a instalação de circuito interno de câmeras ou maior vigilância no local.	Informamos que juntamente com a Assessoria de Comunicação Social será realizada campanha de conscientização a respeito da utilização adequada do referido ambiente.
Esposa de paciente reclama da falta do medicamento IRESSA 250MG. Solicita a reposição do medicamento com brevidade.	Informamos que na Farmácia Escola existiam 60 comprimidos disponíveis. Informamos que uma nova compra deste medicamento já foi feita, estamos aguardando a chegada do medicamento. Orientamos que ligue na Farmácia Escola pelo telefone 2028-5548 para informar sobre a chegada do medicamento.
Sou estudante de medicina da Universidade Federal de Roraima, estou no 5 ano (10 semestre). Tenho interesse em realizar no Hospital Universitário de Brasília o estágio eletivo em clínica médica em agosto de 2017, quando estarei no meu 11 semestre. Como posso me informar sobre os procedimentos para ser aceito a realizar o estágio.	Agradecemos o interesse do Senhor em cumprir seu estágio eletivo no Hospital Universitário de Brasília! Informamos que a solicitação deve ser enviada à coordenação da graduação em Medicina da Universidade Brasília. O contato da coordenação

	do curso de medicina é: cgradmed@unb.br. Contamos com a sua compreensão. Atenciosamente
Demandante solicita saber quantos candidatos para o cargo de Técnico de enfermagem do concurso 01/2013, foram convocados nas vagas, geral e PCD, quantas vagas foram tornadas sem efeito e a quantidade de técnicos de enfermagem que atuam no HUB-UnB.	Informamos que o prazo de validade do Concurso Público nº 01/2013 - EBSEH/ HUB - UNB, foi prorrogado por mais dois anos, a contar de 15 de janeiro de 2016 (DOU em anexo). No Edital de abertura do concurso, havia 390 vagas previstas para o cargo de técnico em enfermagem (370 vagas gerais e 20 PCD). Foram convocados 629 aprovados (612 vagas gerais e 17 PCD) e atualmente o HUB possui 490 técnicos em enfermagem provenientes do concurso nº 01/2013. Assim, as vagas previstas se encontram ocupadas e no momento não há previsão para novas convocações para o cargo.
Demandante solicita saber quantos candidatos para o cargo de Enfermeiro Geral do concurso 01/2013, foram convocados nas vagas, geral e PCD, quantas vagas foram tornadas sem efeito e a quantidade de Enfermeiro Geral que atuam no HUB-UnB. Afirma que houve uma convocação no dia 17/01/17, de três enfermeiros intensivistas para ocupar cargos de enfermeiros gerais no Setor de Urgência e Emergência. Solicita saber o motivo da não convocação dos enfermeiros gerais, sendo que a necessidade é de enfermeiros gerais.	Informamos que o prazo de validade do Concurso Público nº 01/2013 - EBSEH/ HUB - UNB, foi prorrogado por mais dois anos, a contar de 15 de janeiro de 2016 (DOU em anexo). No Edital de abertura do concurso, havia 155 vagas previstas para o cargo de Enfermeiro (147 vagas gerais e 08 PCD). Foram convocados 252 aprovados e atualmente o HUB possui 171 enfermeiros (Gerais) do concurso nº 01/2013. Assim, as vagas previstas se encontram ocupadas e no momento não há previsão para novas convocações para o cargo.
Demandante solicita saber quantos candidatos para o cargo de técnico em Saúde Bucal do concurso 01/2013, foram convocados nas vagas, geral e PCD, quantas vagas foram tornadas sem efeito e a quantidade de técnico em Saúde Bucal que atuam no HUB-UnB.	Informamos que no Edital de abertura do concurso, havia 13 vagas previstas para o cargo de Técnico em Saúde Bucal (12 vagas gerais e 01 PCD). Foram convocados 16 aprovados e atualmente o HUB possui 14 técnicos em saúde bucal do concurso nº 01/2013. Assim, as vagas previstas se encontram ocupadas e no momento não há previsão para novas convocações para o cargo.
Sou graduanda do 9º período de Medicina na Universidade de Ribeirão Preto - UNAERP. Tenho muito interesse na área de Clínica Médica, uma vez que almejo cursar tal especialidade futuramente e gostaria de vivenciar e aprender mais sobre ela. Além disso, considero a	Agradecemos o interesse em cumprir seu estágio eletivo no Hospital Universitário de Brasília, entretanto a solicitação deve ser enviada à coordenação da graduação em Medicina da



<p>Clínica Médica uma abrangente especialidade e de grande importância na formação do médico. Pretendo fazer o estágio curricular obrigatório (estágio eletivo) nesta área. Gostaria de saber se há disponibilidade de fazê-lo no Hospital Universitário de Brasília - HUB, no período do dia 11 de agosto até o dia 3 de setembro de 2017. Estou enviando em anexo meu histórico escolar e meu currículo. Gostaria de saber quais outros documentos são necessários para que eu os envie o mais breve possível</p>	<p>Universidade Brasília. Informamos que contato da coordenação do curso de medicina é: cgradmed@unb.br.</p>
<p>Oi, tenho 18 anos e gostaria de saber se tem alguma possibilidade de conseguir alguma vaga para rinoplastia, meus familiares não conseguem entender o quão tá difícil pra mim, me olhar no espelho e ver esse bloqueio. Por favor me dê alguma resposta, obrigado!</p>	<p>Prezado Senhor, o ambulatório de Otorrinolaringologia do Hospital Universitário de Brasília informa que oferece a cirurgia de rinoplastia, para tanto, é necessário encaminhamento do próprio HUB-UnB hospital (caso seja paciente do Hospital) ou encaminhamento de uma unidade de saúde da região Leste (São Sebastião, Paranoá ou Itapoã). Caso ainda tenha dúvidas, orientamos que procure o ambulatório de Otorrinolaringologia do Hospital Universitário de Brasília, pelo telefone (61) 2028.5429.</p>
<p>Solicito a quantidade de funcionários, da área Técnico em Enfermagem, que estão lotados no Hospital Universitário de Brasília, que foram convocados no concurso 01/2013, que tomaram posse. Desde já agradeço! Lucilene Bsb, 17 de março de 2017</p>	<p>Informamos que o prazo de validade do Concurso Público nº 01/2013 - EBSEH/ HUB - UNB, foi prorrogado por mais dois anos, a contar de 15 de janeiro de 2016 (DOU em anexo). No Edital de abertura do concurso, havia 390 vagas previstas para o cargo de técnico em enfermagem (370 vagas gerais e 20 PCD). Foram convocados 629 aprovados (612 vagas gerais e 17 PCD) e atualmente o HUB possui 490 técnicos em enfermagem provenientes do concurso nº 01/2013. Assim, as vagas previstas se encontram ocupadas e no momento não há previsão para novas convocações para o cargo.</p>
<p>Paciente, prontuário 6947-3, afirma que deixou pedido para o ambulatório de Dermatologia, em setembro de 2016 e até março de 2017 não havia sido chamado. Solicita informações.</p>	<p>Informamos que nesse momento, estão sendo chamados os pacientes que deixaram pedido na Central de Marcação no mês de maio de 2016. Orientamos que aguarde o contato do HU-UnB com mais orientações.</p>
<p>Paciente, prontuário 473617-9, relata que é acompanhada pelo médico neurologista Pedro Alessandro que solicitou um relatório da psiquiatria, no entanto foi orientado a ligar no ambulatório de Psiquiatria e solicitar uma Inter consulta, mas afirma que o referido profissional alegou que não faria pois esse procedimento prejudicaria os demais</p>	<p>Prezada Senhora, conforme esclarecimentos dados pela no dia seguinte ao registro da demanda, orientamos que o atendimento solicitado deverá ser pleiteado junto ao CAPS</p>

<p>atendimentos. Solicita agendamento de consulta na psiquiatria para avaliação e confecção do relatório psiquiátrico.</p>	<p>mais próximo de sua residência. Demandante orientada pelo (61) 3488-1408, em 17/03/17, por volta das 14h30</p>
<p>Olá, sou doutorando do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (o que pode ser confirmado no endereço do Programa: <a href="http://ppgadm.posgrad.ufsc.br/">http://ppgadm.posgrad.ufsc.br/</a>) e integrante do Núcleo de Pesquisa em Controladoria (Nupecon - <a href="http://nupecon.ufsc.br/">http://nupecon.ufsc.br/</a>). Em conjunto com o professor Rogério João Lunkes, também da Universidade Federal de Santa Catarina e com o professor David Naranjo Gil da Universidad Pablo de Olavide (Espanha), estou desenvolvendo uma pesquisa sobre a alta gestão em hospitais brasileiros. Como deves imaginar, a nossa maior dificuldade é o contato inicial com esses profissionais. Inicialmente buscamos no site do hospital, entretanto, encontramos apenas este e-mail geral. Assim, necessitamos do seu auxílio para que possamos prosseguir com a pesquisa. Seria possível nos fornecer o e-mail dos diretores do hospital, para que possamos explicar nossa pesquisa e identificar o interesse deles em participar? Sua ajuda é fundamental para que possamos desenvolver este estudo!</p>	<p>Informamos que para entrar em contato com o a Superintendência e com os Gerentes do Hospital Universitário de Brasília, a senhora deve encaminhar e-mail para <a href="mailto:gab.hub@ebserh.gov.br">gab.hub@ebserh.gov.br</a>.</p>
<p>Demandante afirma que participou do concurso para provimento de vagas no HUB-UnB de nº 01/2013, para o cargo de Enfermeiro Geral, ficando na classificação 262º. Afirma que está preocupada com a aproximação do vencimento do concurso e solicita informações sobre novas convocações para seu cargo.</p>	<p>Informamos que o prazo de validade do Concurso Público nº 01/2013 - EBSEH/ HUB - UNB, foi prorrogado por mais dois anos, a contar de 15 de janeiro de 2016 (DOU em anexo). No Edital de abertura do concurso, havia 155 vagas previstas para o cargo de Enfermeiro (147 vagas gerais e 08 PCD). Foram convocados 239 aprovados e atualmente o HUB possui 171 enfermeiros do concurso nº 01/2013. Assim, as vagas previstas se encontram ocupadas e no momento não há previsão para novas convocações para o cargo.</p>
<p>Usuário solicita que quando não houver atendimento na Unidade de Pronto Socorro, para crianças, que a informação esteja disponível na guarita de entrada do HUB-UnB.</p>	<p>Agradecemos a sugestão e informamos que estudaremos a viabilidade da sugestão.</p>
<p>Boa noite. Minha filha tem adenoides e tem que fazer cirurgia, as crises dela estão cada vez piores. Já consultei no particular e tenho o laudo do médico só que não tenho condições de fazer cirurgia no particular. Como faço para conseguir uma consulta para tentar fazer no público?</p>	<p>Prezada Senhora, o ambulatório de Otorrinolaringologia do Hospital Universitário de Brasília informa que oferece a cirurgia de adenoide, para tanto, é necessário encaminhamento do próprio HUB-UnB hospital (caso seja paciente do Hospital) ou encaminhamento de uma unidade de saúde da região Leste (São Sebastião, Paranoá ou Itapoã). Caso ainda tenha dúvidas, orientamos que procure o ambulatório de Otorrinolaringologia</p>

	do Hospital Universitário de Brasília, pelo telefone (61) 2028.5429.
Peço orientação de como fazer uma marcação de consulta Hospital Universitário - UNB Marcação eletrônica Primeira consulta Clínica médica.	Prezado Senhor, informamos que conforme pactuação com a Secretaria de Saúde do Distrito Federal, para agendamento de consulta de primeira vez no HUB-UnB, faz-se necessário que o paciente seja residente da Região Leste do Distrito Federal (São Sebastião, Paranoá, Itapoã ou Varjão) e tenha encaminhamento médico de uma unidade de saúde de uma das regiões citadas. Caso necessite de maiores esclarecimentos, orientamos que entre em contato com a nossa Central de Marcação de Consultas, pelos telefones (61) 2028.5425, 2028.5210.
Sou uma estudante inglesa, e estou fazendo uma pesquisa a respeito sobre o aumento mundial do número de cesarianas. Um dos países nos quais estou me concentrando é o Brasil. Minha pesquisa inclui a compreensão dos fatores que levaram a este aumento e, finalmente, espero chegar a uma conclusão a respeito de quais fatores tiveram maior impacto. Até agora, minhas fontes indicam que no Brasil, a razão para o alto número de cesarianas é: a religião, o desejo do médico em receber honorários mais altos e o fato de que a operação pode ser agendada. Tenho a impressão de que este procedimento é comum por todas as classes sociais e casos como o da paciente não são raros. Eu gostaria de pedir se seria possível para me oferecer o seu ponto de vista pessoal ou mais informação a respeito do assunto.	Informamos que para o desenvolvimento de Pesquisa no Hospital Universitário de Brasília é necessário seguir alguns procedimentos. Segue link com orientações: <a href="http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/pesquisa">http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/pesquisa</a> . Caso a senhora queira apenas uma opinião sobre o tema exposto, sugerimos que converse com o responsável pelo setor/área (Ginecologia e Obstetrícia), pois ele é a pessoa ideal para se posicionar a respeito do assunto e orientá-la melhor.
Gostaria de saber em qual número ou e mail do setor responsável pela nomeação dos candidatos aprovados para o cargo de técnico em saúde bucal, pois estou precisando de informações a respeito	Prezada senhora, informamos que as informações referentes a concurso público são de responsabilidade da Divisão de Gestão de Pessoas do HUB-UnB pelo telefone (61) 2028-5477 ou (61) 2028-5378.
Queria saber como faz para marcar uma simples cirurgia. Retirada de uma queloides na orelha. Como foça passo a passo?	Prezado Senhor, a chefia da Unidade de Ambulatórios do Hospital Universitário de Brasília informa que para o agendamento de consulta de primeira vez no HUB-UnB é necessário encaminhamento fornecido pelas unidades de saúde da região leste do Distrito Federal (Posto 1 do Paranoá, Postos de Saúde do Itapoã, Hospital ou postos de saúde de São Sebastião) ou parecer emitido por médico do próprio HUB indicando que o paciente necessita de acompanhamento na especialidade solicitada. Caso tenha, o parecer ou

	encaminhamento deve ser entregue na Central de Marcação de Consultas do HUB para o agendamento na vaga disponível.
<p>Boa tarde! Sou aluna do curso de enfermagem, cursando o 5º semestre no UniCEUB (Centro Universitário de Brasília) à procura de um estágio, procurei no site do HUB um espaço específico para inscrição para estágios, porém não encontrei. Gostaria de saber se pegam alunos de instituições além da UNB e, se sim, como devo fazer para me inscrever? Obrigada.</p>	<p>Informamos que os estágios eletivos de cursos de graduação devem ser tramitados pela Universidade de Brasília (UnB). O Hospital Universitário de Brasília não realiza estágio diretamente com outras instituições. As instituições conveniadas devem entrar em contato com a UnB para solicitar o estágio no Hospital, uma vez que o UniCEUB possui convênio com a UnB. Segue o contato da área da UnB. Coordenadoria de Estágio Horário de atendimento: de 8h às 12h e das 14h às 18h Contato: 3107-0424 / 3107-0425 dgpestagio@unb.br Atenciosamente,</p>
<p>Bom dia, gostaria de ter alguns nomes para que possa submeter meu projeto na Plataforma Brasil. Por morar em Goiânia, gostaria que me informasse o local de coleta destas assinaturas. São eles: Diretor responsável do Hospital/ Faculdade: - Onde pego essa assinatura? Chefe do setor de pesquisa e inovação tecnológica: Chefia responsável pela Unidade Clínica / acadêmica: Chefia responsável pelo dpto de Ginecologia e Obstetrícia No aguardo</p>	<p>Informamos que as dúvidas relativas a Projetos de Pesquisa podem ser retiradas na Gerência de Ensino e Pesquisa -GEP, 1º andar, salas 29 e 30, por e-mail: pesquisaacademica.hub@gmail.com ou pelo telefone (61) 2028 5522. Informamos ainda, que temos orientações em nosso site <a href="http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/pesquisa">http://www.ebserh.gov.br/web/hub-unb/pesquisa</a>. A assinatura relativa à Chefia da Unidade onde o Projeto de Pesquisa é de inteira responsabilidade do Pesquisador, devendo o mesmo apresentar o Projeto e conversar com o responsável pelo setor. As demais assinaturas (Diretor e Chefe do Setor de Pesquisa e Inovação Tecnológica) serão de responsabilidade da Gerência de Ensino e Pesquisa, uma vez que o Projeto de Pesquisa será submetido a análise de risco institucional e constatada a possibilidade de realização no HUB assinado pelo Chefe do Setor de Pesquisa e Inovação Tecnológica e posteriormente encaminhado ao Diretor(a) do Hospital para avaliação e aprovação. Questões relativas ao Comitê de Ética em Pesquisa e sobre a Plataforma Brasil são solucionadas por esses órgãos respectivamente, uma vez que são de competências dos mesmos.</p>

<p>Prezados, Solicito, por gentileza, informar se o hospital possui núcleo de segurança do paciente e contatos dos responsáveis pela área dentro do hospital.</p>	<p>Informamos que o Núcleo de Segurança do Paciente do HUB-UnB atende pelo (61) 2028-5278.</p>
<p>Boa tarde gostaria de saber se essa clínica faz reversão de Laqueadura e qual o valor?</p>	<p>Prezada senhora, o HUB-UnB é um hospital público e não cobra pelo serviço prestado ao usuário. Informamos que o Hospital Universitário de Brasília é referência em consultas ambulatoriais para a Região Leste do Distrito Federal, ofertando atendimento para usuários encaminhados de unidades de saúde de São Sebastião, Paranoá, Varjão e Itapoã. Tal atendimento é baseado em pacutação entre a Secretaria de Saúde do DF e o HUB-UnB. Para agendamento de consulta no Hospital Universitário, faz-se necessário inicialmente o atendimento em uma unidade básica de saúde em uma das regiões administrativas citadas acima, que poderão encaminhar o paciente ao HUB-UnB.</p>
<p>Olá, tenho 26 anos, escrevo este e-mail, pois preciso de uma consulta com o gastroenterologista ou qualquer outra especialidade como a nutrição clínica que podem tratar distúrbios do sistema digestivo. A médica me deu um encaminhamento para gastroenterologia o qual deixei cópia na recepção do posto e estou aguardando retorno, porém soube que esta especialidade, assim como tantas outras, demoram muito para surgir vaga e estou me sentindo muito mal, além do constrangimento que é ter sua barriga "falando" mais alto que você. A Doutora Camila Maria Perim que foi quem me atendeu no posto e disse que eu provavelmente tenho síndrome do intestino irritável, colite ou doença de crohn, por favor preciso muito de ajuda, peço que me oriente se é possível conseguir esta especialista (gastroenterologista) neste hospital e qual procedimento correto a ser tomado.</p>	<p>Prezada Senhora, informamos que para o agendamento de consulta de primeira vez no Hospital Universitário de Brasília é necessário encaminhamento fornecido pelas unidades básicas da região Leste do Distrito Federal (Posto de Saúde 1 do Paranoá, Postos de Saúde do Itapoã, Hospital ou postos de saúde de São Sebastião e Varjão). O encaminhamento fornecido dentro do critério descrito acima deve ser inserido no Sistema de Regulação (SISREG) da Secretaria de Saúde do Distrito Federal e, após isso, deve-se aguardar o agendamento, que será informado por telefone pela equipe do SISREG.</p>
<p>Bom dia, desejo saber se vocês tem algum profissional que faz exames para avaliar se o paciente tem condições especiais e dá um parecer médico? Grata</p>	<p>Prezada Senhora, para responder à sua demanda, necessitamos de informações adicionais, tais como:  Qual a finalidade do relatório médico?  Qual a especialidade o paciente precisa ser atendido?  Qual exame o paciente necessita fazer?  Qual o local de residência do paciente?  Orientamos que abra nova demanda com tais informações.</p>
<p>Olá boa tarde. Como faço pra conseguir uma cirurgia de ortoplastia</p>	<p>Prezado Senhor, informamos que a cirurgia de ortoplastia, redução de orelhas, pode ser feita no Hospital Universitário de</p>

	Brasília. Para agendamento de consulta e avaliação clínica, faz-se necessário que o paciente seja residente da Região Leste do Distrito Federal (São Sebastião, Paranoá, Itapoã ou Varjão) e tenha encaminhamento médico de uma unidade de saúde de uma das regiões citadas.
Gostaria de saber como consigo uma consulta com o ginecologista para avaliar meu caso de mioma intramural	Informamos que as consultas de primeira vez no Hospital Universitário de Brasília são ofertadas à população residente na região Leste do Distrito Federal (São Sebastião, Paranoá, Itapoã e Varjão). Caso seja residente em uma destas localidades, orientamos que procure o Posto de Saúde nº 1 do Paranoá, para obter maiores informações. O contato é o (61) 3901.7562.
Bom dia, sou paciente do HUB, já possuo prontuário ai. Estou com mioma intra-mural e gostaria de saber qual o dia que tem marcação de consulta com a ginecologia, e se essa marcação é pessoalmente, via telefone ou pelo sistema de regulação? Como eu trabalho em período integral, gostaria de uma informação mais precisa, se for possível.	Informamos que as marcações de consulta para a especialidade de cirurgia ginecológica são realizadas mediante encaminhamento interno do HUB. O paciente deverá entregar o pedido de parecer na Central de Marcação de Consultas, localizada no Ambulatório I e em seguida esse pedido irá para uma fila de espera. Informamos, ainda, que surgindo vaga com o profissional a consulta é prontamente agendada. Outra forma de agendamento são os pacientes encaminhados pela Região Leste: São Sebastião, Paranoá e Itapoã. (Contratualização com a Secretaria de Saúde/DF).
Bom dia, minha tia está com fortes dores abdominais e fez um exame particular por não aguentar mais esperar pelo atendimento público. O diagnóstico foi pedras na vesícula, e as dores estão cada vez mais constante. Gostaria de saber se o hospital faz essa cirurgia? e como eu consigo? porque ela não tem nenhum plano de saúde e não tem condições para pagar a cirurgia.	Prezada Senhora, informamos que o Hospital Universitário de Brasília é referência em consultas ambulatoriais para a Região Leste do Distrito Federal, ofertando atendimento para usuários encaminhados de unidades de saúde de São Sebastião, Paranoá, Varjão e Itapoã. Tal atendimento é baseado em pactuação entre a Secretaria de Saúde do DF e o HUB-UnB. Para agendamento de consulta no Hospital Universitário, faz-se necessário inicialmente o atendimento em uma unidade básica de saúde em uma das regiões administrativas citadas acima, que poderão encaminhar o paciente ao HUB-UnB.
Boa noite, Por favor, gostaria de obter as seguintes informações: 1. Data de fundação do Hospital 2. Data de fundação da Ouvidoria 3. Data de contrato do hospital com EBSEH 4.	Prezado(a) Senhor(a), seguem as informações solicitadas:

<p>Nome do primeiro ouvidor 5. Formação profissional do primeiro ouvidor (exemplo, direito ou enfermagem) 6. Quantidade de anos que o primeiro ouvidor atuou na ouvidoria 7. Vinculação funcional, ou seja, a quem o primeiro ouvidor era subordinado 8. Nome do ouvidor atual 9. Formação profissional do ouvidor atual (exemplo, direito ou enfermagem) 10. Data de nomeação do atual ouvidor 11. Vinculação funcional, ou seja, a quem o ouvidor atual é subordinado Muito obrigada!</p>	<p>Data de fundação do Hospital:08/1972;  2. Data de fundação da Ouvidoria 3. Junho de 2016;  3. Data de contrato do hospital com EBSERH: 17/01/2013;  4. Nome do primeiro ouvidor: Abelard Tupy;  5. Formação profissional do primeiro ouvidor: Desconhecido;  6. Quantidade de anos que o primeiro ouvidor atuou na ouvidoria: Cerca de 12 meses;  7. Vinculação funcional, ou seja, a quem o primeiro ouvidor era subordinado. Diretoria Geral;  8. Nome do ouvidor atual: Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães;  9. Formação profissional do ouvidor: Jornalismo, Especialização e certificação em Ouvidoria Pública;  10. Data de nomeação do atual ouvidor: 03/07/2013;  11. Vinculação funcional, ou seja, a quem o ouvidor atual é subordinado: Superintendência.</p>
<p>Sou médica residente em Clínica Médica pela Universidade Federal de Viçosa - MG e estou interessada em realizar meu estágio opcional do programa da residência no Hospital Universitário de Brasília - UNB. Gostaria de conhecer o hospital, e estou interessada nos programas de Endocrinologia e Reumatologia. Gostaria de saber se é possível esse estágio e se sim, quais os procedimentos que devo efetuar.</p>	<p>Informamos que o estágio de médicos residentes para as especialidades em questão pode ser realizado no Hospital Universitário de Brasília. Para tanto, a residente deverá solicitar à sua Comissão de Residência Médica (COREME) que entre em contato com a COREME/HUB-UnB, ocasião em que será informado todo o processo de tramitação dos documentos. Segue o contato da COREME/HUB-UnB para esclarecimentos.  Telefone: (61) 2028-5464  Email: coreme.hub@ebserh.gov.br</p>
<p>Olá boa tarde. Gostaria de saber se o hospital faz cirurgia de rinoplastia. Tenho muita vergonha do meu nariz. Já passei por muito constrangimento. aguardo contato</p>	<p>Prezada Senhora, o ambulatório de Otorrinolaringologia do Hospital Universitário de Brasília informa que oferece a cirurgia de rinoplastia, para tanto, é necessário encaminhamento do próprio HUB-UnB hospital (caso seja paciente do Hospital) ou encaminhamento de uma unidade de saúde da região Leste (São Sebastião, Paranoá ou Itapoã). Caso ainda tenha dúvidas, orientamos que procure o ambulatório de</p>

	Otorrinolaringologia do Hospital Universitário de Brasília, pelo telefone (61) 2028.5429.
Olá tenho encaminhamento do posto de saúde posso marcar uma consulta?	Prezado Senhor, a chefia da Unidade de Ambulatórios do Hospital Universitário de Brasília informa que para o agendamento de consulta de primeira vez no HUB é necessário encaminhamento fornecido pelas unidades de saúde da região leste do Distrito Federal (Posto 1 do Paranoá, Postos de Saúde do Itapoã, Hospital ou postos de saúde de São Sebastião) ou parecer emitido por médico do próprio HUB indicando que o paciente necessita de acompanhamento na especialidade. Caso tenha, o parecer ou encaminhamento deve ser entregue na Central de Marcação de Consultas do HUB para o agendamento na vaga disponível. Mais informações pelo (61) 2028-5425 ou 2028-5210
Eu tenho hiperidrose e fui informada que o HUB faz a cirurgia eu gostaria de ter uma informação o que tenho que fazer pois já liguei ai e não conseguir a informação.	Prezada Senhora, informamos que o Hospital Universitário de Brasília é referência em consultas ambulatoriais para a Região Leste do Distrito Federal, ofertando atendimento para usuários encaminhados de unidades de saúde de São Sebastião, Paranoá, Varjão e Itapoã. Tal atendimento é baseado em pactuação entre a Secretaria de Saúde do DF e o HUB-UnB. Para agendamento de consulta no Hospital Universitário, faz-se necessário inicialmente o atendimento em uma unidade básica de saúde em uma das regiões administrativas citadas acima, que poderão encaminhar o paciente ao HUB-UnB.
Solicito com urgência um repouso médico para os residentes de pediatria (21 pessoas/total), cuja carga horária ultrapassa 60 horas semanais, com plantões noturnos e diurnos, sem local para repouso. Foi nos cedido, extraoficialmente, uma cama no repouso dos residentes de clínica médica, porém nem sempre está disponível. A solicitação já foi realizada por diversas vezes, sem sucesso. Pedimos encarecidamente, um local com uma beliche (basta 2 camas) para repouso em dias de plantões na neonatologia e cpa pediátrico.	Informamos que temos um repouso localizado no térreo próximo ao Centro Obstétrico que pode auxiliar nesta questão. Informamos ainda que está disponível uma(1) beliche, portanto duas acomodações para utilização dos residentes de pediatria. A Dr <sup>a</sup> . Luciane Lobato (substituta da Dr <sup>a</sup> . Lizandra chefe da Unidade Materno Infantil) se coloca à disposição na Unidade, todos os dias, pela manhã para auxiliar na resolução de problemas.
Seguem mais dados a serem incorporados na denúncia feita anteriormente em relação a paciente internada na UTI.	Prezado Colaborador, informamos que a equipe de Governança, assim como o Setor Jurídico do HUB-UnB, estão



	<p>cientes de tais tentativas de golpe, que têm ocorrido em diferentes instituições públicas e privadas do país. No momento, os hospitais Universitários em parceria com a Empresa Brasileira de Hospitais Universitários, responsável pela gestão dessas instituições de saúde, trabalham em ações para inibir tais práticas.</p>
<p>Filha de paciente internado na UTI relata que recebeu ligação supostamente do HUB-UnB, se passando por Dr. Leandro Crispim, informando que a paciente teve uma piora no quadro de saúde e que foi solicitando um depósito com urgência para realização de um exame que seria feita em uma clínica particular. Demandante informou que ligou na UTI para pedir informações sobre a mãe, só então constatou que se tratava de um golpe. Afirma que após algum tempo o telefone tocou novamente, um número privado, ligou para confirmar se ela havia feito o depósito e ela pegou os dados da conta, número do celular: (61)99673-6392, para confirmar o depósito e outros dados, afirma que ligou no telefone e o golpista atendeu. Solicita providências.</p>	<p>Prezado Senhora, informamos que a equipe de Governança, assim como o Setor Jurídico do Hospital Universitário de Brasília, estão cientes de tais tentativas de golpe, que têm ocorrido em diferentes instituições públicas e privadas do país. Destacamos que a prestação de serviços no HUB-UnB é totalmente gratuita, por meio do Serviço Único de Saúde. No momento, os hospitais Universitários em parceria com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, responsável pela gestão dessas instituições de saúde, trabalham em ações para inibir tais práticas.</p>
<p>Irmã de paciente internado na UTI relata que recebeu ligação supostamente do HUB-UnB, falando em nome do Dr. Leandro Crispim, informando que a paciente teve uma piora no quadro de saúde e que foi solicitando um depósito com urgência para realização de uma tomografia que seria feita em uma clínica particular. Demandante informou que tem uma colega na UTI e ligou para pedir informações sobre o irmão, só então constatou que se tratava de um golpe. Afirma que após algum tempo o telefone tocou novamente, um número privado, ligou para confirmar se ela havia feito o depósito e ela respondeu que estava na delegacia registrando boletim de ocorrência, o homem então a xingou de vários nomes de baixo calão.</p>	<p>Prezado Senhora, informamos que a equipe de Governança, assim como o Setor Jurídico do Hospital Universitário de Brasília, estão cientes de tais tentativas de golpe, que têm ocorrido em diferentes instituições públicas e privadas do país. Destacamos que a prestação de serviços no HUB-UnB é totalmente gratuita, por meio do Serviço Único de Saúde. No momento, os Hospitais Universitários em parceria com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, responsável pela gestão dessas instituições de saúde, trabalham em ações para inibir tais práticas.</p>
<p>Médico da UTI, relata que a unidade está sofrendo golpes usando seu nome. Afirma que os familiares dos pacientes tem recebido ligações pedindo um depósito em nome do referido médico para realizar exames, os quais o HUB-UnB não dispõe. Entretanto os pacientes estão estáveis e não há, em hipótese alguma, a solicitação do médico para a realização de exames os quais a família do paciente deve custear. Solicita providências.</p>	<p>Prezado Colaborador, informamos que tais fatos estão sendo tratados pela instituição e pela sede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.</p>
<p>Paciente relata que foi internada em trabalho de parto em 15/01/17, aproximadamente às 4h, a plantonista preparou a paciente para parto cessaria. Afirma que por volta da 07h houve troca de plantão e assumiu o Dr. Leonardo. Relata que o médico não olhou o prontuário da paciente e solicitou à equipe que retirasse a sonda e retirou a paciente do jejum e falou que o parto</p>	<p>Informamos que o referido médico foi questionado e orientado quanto a maneira correta de atendimento à parturiente, para que o ocorrido não volte a acontecer. Informamos que este</p>

<p>seria normal. A paciente afirma que relatou ao médico que não teria condições de ter o parto normal por ser diabética e ter tido outros partos cesáreas e se negou a sair do jejum. Relata que, ainda assim, o médico insistiu que o parto fosse normal, fez o toque e estourou a bolsa de água da paciente, depois de um tempo, fez o toque novamente e estourou a bolsa de sangue da paciente e tentou puxar o bebê. Afirma que mesmo a equipe tentando convencer o médico de que o parto teria que ser cesárea ele insistiu e afirmou que quem mandava naquele momento era ele. Relata que por fim, após o sofrimento desnecessário da paciente o parto realmente foi cesárea, pois, o bebê não desceu. Solicita que seja apurada a conduta do médico e que o mesmo seja responsabilizado pelo ocorrido.</p>	<p>serviço preza pelo atendimento adequado e de qualidade a todas as pacientes.</p>
<p>Mãe de paciente, prontuário 667455-0, relata que no dia 20/03/17 o paciente foi internado para realização de cirurgia no tímpano em 21/03/17 com a equipe de Otorrinolaringologia. Relata que devido a um quadro febril, o procedimento foi cancelado. Reclama que a equipe médica não verificou se a febre havia baixado antes de dar alta ao paciente. Relata que a residente de enfermagem a orientou a dar banho no paciente, o que não foi feito naquele momento, somente após a alimentação, pois o paciente estava fraco devido à baixa ingestão de alimentos e também em virtude da falta de água no setor. Demandante relata que, ainda assim, teve informações de que na folha de evolução do paciente teria sido informado que a mãe se recusou a dar banho na criança, o que é contestado pela demandante. Demandante reclama da assistência prestada pela equipe médica que, além da alta sem verificação do quadro febril, não teria prescrito medicação para combater a febre, que horas depois teria surgido novamente. Solicita apuração dos fatos.</p>	<p>Informamos que o paciente foi internado na tarde de 20/03/17 para realização de timpanoplastia, no dia seguinte, 21/03/17, Após a internação foi constatado que o paciente apresentava-se com sintomas gripais, desta forma não poderia ser submetido à cirurgia. A cirurgia foi suspensa e foi dado alta hospitalar ao paciente, uma vez, que tal condição contra indica a cirurgia. Informamos ainda, que orientamos a família a procurar a emergência pediátrica pra tratamento do quadro febril, visto que sua internação, até então, tinha propósito cirúrgico. Quanto à enfermagem, informamos que foram averiguados os fatos e constatado que a única conduta cabível no momento era orientar para realizar o banho, já que não havia prescrição médica para administração de medicamentos. Uma das condutas não medicamentosas que pode baixar a temperatura é o banho.</p>
<p>Paciente relata que comparece periodicamente ao Leito Dia para receber uma determinada medicação. Relata que no dia 21/03/17, pela manhã, foi ao Leito Dia e foi informado de que deveria ter duas vias da prescrição médica para a medicação ser administrada e que para isso deveria tirar uma cópia da prescrição e retornar ao Leito Dia. Avalia que essa não deveria ser uma obrigação do paciente e o mesmo não poderia ser prejudicado por uma lacuna administrativa do hospital.</p>	<p>Informamos que para que os pacientes no Centro de Terapia Infusional (Leito dia) tenham atendimento, faz-se necessário que as prescrições sejam em DUAS VIAS, porque há necessidade de pegar medicamentos na farmácia clínica hospitalar e lá somente são liberadas as medicações com apresentação da segunda via da prescrição. Isso ocorre para que se tenha controle e se possa faturar todo atendimento prestado no Hospital. Informamos também que a equipe de enfermagem do setor acima é constituída apenas de uma enfermeira e uma técnica de enfermagem (por não termos recursos humanos em número suficiente) e as mesmas já ficam</p>

	<p>muito atarefadas com o atendimento e assistência aos pacientes e busca das medicações na farmácia, o que solicitamos que, o paciente ao pegar a prescrição com médico, solicite que seja feita em duas via, se não, o paciente terá que fazer um cópia para que o atendimento ocorra de forma correta.</p>
<p>Demanda encaminhada à chefia da unidade de cirurgia geral, com cópia para gerência de ensino e pesquisa. Demandante relata comportamento inadequado do médico residente do ambulatório de Cirurgia Geral. Demandante relata que no dia 14/12/16 o referido profissional realizou uma cirurgia na qual a paciente veio a óbito devido à negligência do referido residente.</p>	<p>Para averiguação do fato denunciado, necessitamos do nome ou do número do prontuário do(a) paciente. De todo modo, informamos que o referido residente encontra-se suspenso de suas atividades desde 13/12/2016.</p>
<p>Cidadã afirma que esteve na Unidade de Pronto Atendimento do HUB-UnB por volta das 14h20 e foi informada de que o hospital é unidade referenciada, recebe apenas pacientes já triados da Região Leste, conforme pactuação com a Secretaria de Estado de Saúde.</p>	<p>Prezada Senhora, a chefia da Unidade de Pacientes Críticos do Hospital Universitário de Brasília esclarece que o atendimento nesse Hospital é direcionado a pacientes referenciados da região Leste do Distrito Federal (Hospital Regional do Paranoá e Unidade de Pronto Atendimento de São Sebastião - UPASS), conforme pactuado com a Secretaria de Saúde do Distrito Federal.</p>
<p>Demandante relata que a filha esteve internada na Unidade de Pronto Socorro, pediatria e detectou alguns erros no atendimento. Relata que foi solicitado eletro cardiograma e não foi realizado pois a máquina que está disponível era para adultos, fará o exame em 20/03/17; foi colocado uma sonda na paciente e para realizar um Raio X, deveria aguardar um certo tempo para a sonda descer, após algum tempo de espera, foi informada de que não faria mais o exame. Afirma ainda que foi colocada uma sonda para alimentação e que observou que o leite estava descendo muito lentamente, chamou a enfermeira que disse que estava normal, mas, a equipe do dia seguinte estranhou ainda ter alimento na sonda e falou que não estava correto, que se a vazão estivesse adequada, a alimentação seria feita em duas horas. Relata também, que a paciente teve alta e em casa tentou colocar a sonda para a alimentação e o leite não descia, tentou de todas as maneiras e não deu certo, chamou então um amiga que é técnica em enfermagem que detectou que o equipo fornecido pelo HUB-UnB não era para alimentação e sim para soro. Solicita reorientação da equipe, mais atenção e cuidado com o paciente.</p>	<p>Informamos que foi verificado que o eletroencefalograma da paciente foi cancelado pela equipe médica, por não haver urgência na realização do exame, quanto ao Raio X, a paciente havia realizado outro anteriormente, sendo desnecessário a exposição da criança, novamente, a radiação. Informamos ainda que o HUB-UnB não dispõe do equipo que a paciente necessita, possui apenas para uso em bomba, sendo o equipo oferecido em caráter emergencial até que a família providencie o apropriado.</p>
<p>Esposo de pct, relata que a paciente faz acompanhamento do seu pré-natal no HUB-UnB, afirma que veio à emergência da maternidade por diversas vezes e não teve atendimento. No dia 17/03/17 relata que buscou atendimento na emergência da maternidade novamente e foi informado de que só havia um médico no plantão e que não havia previsão de atendimento,</p>	<p>Informamos que esforços têm sido realizados para a realização de concurso público e a contratação de novos médicos obstetras para a Unidade Materno-Infantil. Informamos ainda, que em casos triados como amarelo, laranja e vermelho, de acordo com o Manual de Acolhimento e Classificação de</p>

<p>pois o médico estava atendendo um parto de emergência. Solicita que esta chefia tome providências para que esse tipo de situação seja evitada.</p>	<p>Risco do Ministério da Saúde, o atendimento mantém-se mesmo em casos de plantões com restrição de médicos. Os casos triados como verde ou azul são orientados a aguardar por atendimento oportuno ou encaminhados para atendimento ambulatorial.</p>
<p>Paciente relata que necessita fazer tratamento de Braquiterapia, mas aguarda há aproximadamente três meses para iniciar o tratamento, devido a uma peça do equipamento estar com defeito. Solicita o conserto do equipamento e a retomada dos atendimentos com brevidade.</p>	<p>Informamos que o problema foi informado à Governança do HUB-UnB, que está intermediando de maneira a tentar sanar o problema o mais rapidamente possível.</p>
<p>Paciente reclama do atendimento da colaboradora da Confere do ambulatório I, que organiza a fila da Central de Marcação. Afirma que a funcionária foi desrespeitosa e grosseira com vários pacientes que estavam na fila, inclusive com ela. Solicita que ela seja reorientada quanto à forma de atendimento ao público.</p>	<p>Informamos que a referida colaboradora foi questionada quanto ao relato e reorientada quanto a forma de atendimento ao público.</p>
<p>Enfermeiro da Unidade de Clínica Geral relata que foi injuriado, coagido e desacatado pelo paciente, internado no quarto 206, leito 1. Afirma que no plantão do dia 17/03/17, precisou de bomba de infusão para usar em um paciente que precisava fazer uso no momento, como não tinha bomba disponível, precisou pegar de um paciente que faz uso, mas estava usando, pegou então a do referido paciente, que afirmou ao colaborador que ele não poderia retirar a sua bomba. Colaborador explicou ao paciente que estava precisando usar em outro que tinha urgência, ainda assim, o paciente se mostrou resistente. Colaborador afirma que ao retirar a bomba, retirou sem querer um cabo que conecta duas bombas, inclusive uma que estava em uso pelo paciente, porém, não trouxe prejuízos, pois a bomba que estava em uso pode ficar até 6 horas funcionando a base de bateria. Relata que ao chegar no plantão do dia 19/03/17, a técnica que estava de plantão procurou o colega para dar um recado do paciente, que solicitou que o Enfermeiro não entrasse no quarto, pois se entrasse o acertaria com o ventilador e ainda continua constringendo o colaborador, que atende outros pacientes que estão no mesmo quarto. Demandante afirma que registrou Boletim de Ocorrência devido às ameaças que vem sofrendo, inclusive de processo.</p>	<p>Prezado Colaborador, informamos que sua demanda foi analisada. Em contato com a paciente, o mesmo negou ter feito ameaças e mostrou-se insatisfeito com o atendimento recebido. De todo modo, Ouvidoria orientou o demandado quanto a importância do respeito mútuo, tendo em vista a harmonia na relação profissional de saúde-paciente.</p>
<p>Colaborador da Unidade de Pronto Socorro relata que em 16/03/17 a acompanhante da paciente, compareceu à unidade sem documento de identificação e não pôde entrar sem autorização da médica. Afirma que a mesma estava muito nervosa e tratou os colaboradores do setor de forma desrespeitosa. Solicita que a acompanhante seja orientada quanto ao respeito aos colaboradores do HUB-UnB.</p>	<p>Prezado Senhor, informamos que não foi possível contatar a reclamada, uma vez que não tivemos meios para ter acesso ao contato da mesma.</p>

<p>Paciente, registro 175109-8, solicita relatório detalhado de que a paciente faz uso do medicamento Genfitinibe e qual a necessidades do uso. Relata que foi informada pelo Dr. André de que na Unidade de Oncologia não está sendo fornecido o relatório solicitado.</p>	<p>Informamos que para obter o relatório solicitado é necessário agendamento com a Assistente Social da Unidade de Oncologia, que dará andamento à solicitação do referido relatório.</p> <p>A Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília agradece seu contato!</p> <p>Demandante informada pessoalmente na Ouvidoria em 21/03/17</p>
<p>Pacientes da médica oftalmologista, relatam demora no preenchimento e assinatura da receita para medicações da farmácia de alto custo. Afirmam que podem perder o cadastro devido ao vencimento do prazo. Além disso, reclamam do atendimento da referida médica. Afirmam que a mesma é grosseira com os pacientes.</p>	<p>Agradecemos a notificação e informamos que vamos estabelecer um fluxo de trabalho para minimizarmos estes transtornos relacionados ao preenchimento/renovação de receitas. Informamos também, que estaremos em diálogo com a referida profissional para que a mesma reveja a forma de abordagem com os pacientes e que se for cabível tomaremos as medidas disciplinares pertinentes ao caso.</p>
<p>Paciente, prontuário 715301-8, relata que passou por consulta com Dr. Daniel do ambulatório de mastologia, quando na ocasião o médico fez pedido de risco cirúrgico. Relata que na cardiologia a Dra. Sâmela fez pedido de ecocardiograma para dar o laudo do risco cirúrgico, no entanto paciente afirma que não pode fazer o ecocardiograma devido ao uso do expansor na mama esquerda, como já havia sido informada por outro médico, numa tentativa anterior de fazer o exame. Afirma que está com o expansor desde 30/04/15, mas o validade dele é de um ano, apesar disso já está há dois anos com o expansor, aguardando os exames e a posterior cirurgia de retirada do expansor e colocação da prótese definitiva. Solicita o laudo do risco cirúrgico devido ao impedimento de fazer o ecocardiograma.</p>	<p>Solicitamos que a paciente, procure o Dr. Daniel Vasconcelos, chefe do ambulatório de Cardiologia (Unidade 2, 1º andar), de posse de todos os exames, em uma segunda, às 08h, para consulta.</p>
<p>Paciente, prontuário 577292-6, relata que aguarda por cirurgia da tireoide desde 2012. Afirma que foi atendida no ambulatório de Cirurgia de Cabeça e Pescoço e foi informada de que não demoraria para ser chamada para cirurgia. Solicita providências quanto a demora para realização da cirurgia.</p>	<p>Solicitamos que a paciente compareça no ambulatório II, em 07/04/2017, às 07h para reavaliação do quadro clínico e definição de conduta.</p>
<p>Filha de paciente, internada no quarto 202-4, da Unidade de Clínica Geral relata que no dia 03/03/17, pela manhã, as técnicas de enfermagem, não tiveram zelo ao dar o banho na paciente. Afirma que as colaboradoras pegaram a paciente de mal jeito, não tiveram cuidado com suas pernas, que estavam inchadas e com trombose, além de usarem água muito quente,</p>	<p>Informamos que em reunião com as técnicas citadas acima, fui informada que a água quente foi colocada pela acompanhante da paciente e que as técnicas solicitaram água mais fria para não comprometer a integridade física da paciente, que tiveram cuidado ao mobilizar a paciente no leito durante o banho para</p>

<p>fazendo com que a paciente gritasse e xingasse as técnicas por causa da dor que sentia. Solicita que as funcionárias sejam reorientadas quanto ao trato com os pacientes.</p>	<p>evitar dores, já que sabiam que a paciente está acamada e com dores. Informo que as duas técnicas sempre trabalharam com cuidado e delicadeza na assistência aos pacientes e que até a presente data não havia ouvidoria com queixas das mesmas. Ressalto que durante a reunião com as colaboradoras, as orientei novamente quantos aos cuidados e assistência aos pacientes. Peço desculpas pela equipe e eventuais transtornos que tenham causado a paciente e me comprometo a ficar atenta quanto a casos dessa natureza.</p>
<p>Desde setembro 2016 venho sofrendo fortes crises de colelitíase, em dezembro consegui marcar uma consulta para ser atendida, em 17 de fevereiro 2017, no HUB - Hospital Universitário de Brasília, consulta com a Clínica Médica . O médico, Dr. Marcio Antonio Lucas Maurmo, tendo em vista o meu estado de saúde, com base nos exames que possuo (Colangiorressonância do abdômen, Ultra-sonografia de abdômen total, Radiografia Digital do Tórax, Endoscopia digestiva alta com biopsia, Hemograma completo e relatório de parecer médico à Cirurgia Geral com indicação de avaliação por conta da colelitíase sintomática freqüente e intensa - URGENTE). Todavia, fui informada, no guinche de atendimento e protocolo do parecer médico, que apenas poderei ser atendida quando surgir vaga, e que tem pessoas na fila há 2 anos e nunca foram chamadas e que a prioridade é para os pacientes que estão entrando na justiça requerendo o direito a cirurgia, esta condição pode implicar em sério prejuízo a minha saúde, conforme explicação do referido médico, meu problema de saúde pode acarretar sequelas graves. Essa excessiva demora, relatada no ato do atendimento, representa ofensa à Constituição Federal (em especial aos artigos 1º, inciso III, 5º caput, 196 e 198, inciso II), que estabelece como fundamento do país democrático em que vivemos a dignidade da pessoa humana e dispõe ser a saúde um direito de todos e um dever do Estado, que tem a obrigação de proporcionar um atendimento integral. Fere também a Lei que criou o SUS - Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) que garante o acesso aos serviços de saúde de maneira eficaz e sem qualquer discriminação. Diante do exposto, solicito providências no sentido de que a cirúrgica para retirada da vesícula, da qual necessito, seja agendada e se possível realizada em prazo razoável, o mais breve possível, sob pena de ser colocada em risco minha saúde. Certa de seu pronto atendimento, e satisfatório, em respeito aos meus direitos de cidadã, agradeço antecipadamente. Informo que caso não seja atendida minha solicitação no menor tempo possível, serão adotadas as medidas cabíveis a fim de preservar minha saúde que já está em parte comprometida.</p>	<p>Informamos que o fluxo de atendimento ambulatorial na cirurgia geral para pacientes provenientes do próprio HUB é o seguinte: encaminhamento via parecer para agendamento de consulta de acordo com a disponibilidade de vagas; consulta médica no dia agendado para avaliação do caso e solicitação de exames complementares, caso necessário. Sendo caso cirúrgico, o paciente é inserido na fila para realização do procedimento, que é agendado de acordo com a fila. A fila de pacientes portadores de colelitíase apresenta, no momento, 415 pacientes, todos sintomáticos e aguardando a operação há até 2 anos, em alguns casos. Sendo assim a paciente deve seguir o fluxo ou, se for urgência, procurar o pronto-socorro de hospitais da SES.</p>

<p>Médico Residente da equipe de Cirurgia Geral, relata que no dia 18/02/17, pela manhã, conversou com a paciente, prontuário 790048-3, internada na Clínica Cirúrgica para explicar seu quadro de saúde, de acordo com o resultado dos exames realizados no HUB-UnB. No entanto, a paciente, já alterada, questionou as explicações do médico e disse que teria direito à cirurgia de urgência, o que não era o caso, de acordo com o profissional citado e seu Staff de plantão, Dr. César. Relata ainda que a paciente tentou tirar foto dele, perguntou seu nome completo, o ameaçou, dizendo que o mesmo iria "se ferrar" e que iria expô-lo na mídia. Afirma que no dia seguinte, o Dr. Rafael Galvão deu alta à paciente, pois o resultado da tomografia feita no dia anterior estava normal.</p>	<p>Em contato com a referida cidadã, constatou a ocorrência de insatisfação por parte da mesma relacionada ao atendimento recebido. De todo modo, alertamos a demandada quanto ao seu comportamento e a orientamos quanto à proibição de produção de imagens dos profissionais de saúde do Hospital Universitário de Brasília, conforme orienta a legislação vigente.</p>
<p>Acompanhante relata má qualidade do serviço de Nutrição do HUB-UnB. Afirma que no dia 19/02/17, dirigiu-se ao refeitório para almoçar e como opções de carne, haviam apenas linguiça e costela (bem gordurosa). Relata que pediu à atendente do refeitório para que colocasse um pedaço pequeno para que não houvesse desperdício da comida, nesse momento a funcionária respondeu que deve colocar a mesma quantidade para todos, não importando se a pessoa irá comer tudo ou não. Demandante afirma que foi tratado de maneira ríspida pela funcionária e que não há nenhum tipo de conscientização em relação ao desperdício de comida no hospital. Demandante sugere que a pessoa tenha a opção de se servir, evitando assim, o desperdício.</p>	<p>Informamos que todos os comensais atendidos no refeitório podem solicitar ao atendente que reduza a porção servida, como foi o caso do acompanhante em questão. O contrato de prestação de serviços alimentares da empresa terceirizada com o HUB apresenta as seguintes cláusulas que devem ser respeitadas, tanto pela empresa prestadora como pelo HUB: "o cardápio do refeitório será constituído de duas opções de prato proteico..." "a distribuição das refeições será realizada no refeitório pelo sistema "self service" com controle quantitativo do prato proteico e da sobremesa..." "o comensal deverá escolher uma das opções de prato proteico..." "Espero que as dúvidas do acompanhante tenham sido sanadas e aproveito para esclarecer, que são feitas análises técnicas de restos do refeitório para que não haja desperdício de comida. Demandante informado pelo (61) 98217-1883, em 22/02/17, às 10h41</p>
<p>Colaboradora relata que chegou na Unidade de Pronto Socorro por volta de 12h, do dia 16/02/17 e foi informada de que para ser atendida precisaria de um encaminhamento por escrito de um médico do hospital. Afirma que retornou à Unidade com o encaminhamento por escrito por volta de 13h30 e foi informada de que não havia ninguém na triagem, pois a enfermeira havia saído para horário de almoço. Afirma que aferiu sua pressão e estava 175 x 125. Solicita esclarecimentos.</p>	<p>Informamos que o fluxo de atendimento ao colaborador em horário laboral segue circular vigente, disponível na intranet, na qual deve ter encaminhamento do chefe do local de trabalho do respectivo colaborador. Informamos ainda, que a enfermeira da triagem encontrava-se realmente em horário de almoço, deixando uma enfermeiro de sobreaviso em caso de emergência. Ressaltamos que a colaboradora não havia feito sua GAE para que houvesse a necessidade de chamar a enfermeira, sendo esse o primeiro passo para ser atendido.</p>

<p>Colaborador da Unidade de Reabilitação relata que a lavagem da sala de Fisioterapia é feita sempre aos fins de semana, quando não há atendimento neste ambulatório. Afirma que no dia 13/02/17 (após a última lavagem do dia 12/02/17) percebeu a falta de um cadeado e sua respectiva chave, bem como da chave do banheiro, do 1º andar, no anexo II. Acrescenta que tem percebido o sumiço de vários objetos, sempre após a lavagem no setor. Relata ainda que já conversou com a supervisora da equipe de limpeza chamada, "Gil", por duas vezes e a mesma se comprometeu a averiguar os fatos, no entanto nada foi feito. Afirma que o motivo de procurar a supervisora em uma das vezes, foi o sumiço de um perfume lacrado na embalagem, apesar disso, relata que vários outros objetos têm desaparecido, como: caneta, cabo de energia do notebook, caneca, pilhas, entre outros. Solicita apuração dos fatos e demais providências. No dia 12/02/17 houve lavagem no Setor de Fisioterapia e no dia seguinte perceberam a falta do cadeado, sua chave e a chave do banheiro do 1 andar masculino. Relata que percebem a falta dos objetos sempre após o fds, quando há a lavagem no setor. Afirma que já conversou com a GIL, encarregada ou supervisora da equipe de limpeza e a mesma disse que ia averiguar e iria achar uma solução o quanto antes. Afirma que procurou ela pela primeira vez pelo sumiço de um perfume e nada foi resolvido.</p>	<p>Informamos que a empresa terceirizada está em processo de substituição conforme resposta, em cópia, feita pela empresa Dinâmica. Por oportuno reforço que todos os pertences pessoais não devem ser deixados nas salas e quando o fizerem que estejam trancados conforme já orientei a chefe da unidade. Segue texto da empresa: " Com relação ao assunto abordado, vimos informar que estaremos substituindo a colaboradora do setor, equipe de limpeza e também a encarregada do período. No entanto informamos que devido não termos conseguido comprovar os fatos, não podemos punir os colaboradores. Caso façamos sem prova, eles poderão nos acusar de calúnia e difamação e nos processar, bem como o Hospital também... Já abrimos contratação e estamos aguardando os novos colaboradores chegarem para fazermos as substituições. Vale ressaltar que todas as reclamações e demandas passadas para essa supervisão estão sendo prontamente avaliadas e vem sendo tomadas todas as providências necessárias, mas pedimos um pouco de paciência porque alguns casos precisamos de tempo para solucionar, porque dependemos de procedimentos externos (empresa).</p>
<p>Boa tarde sou paciente do HUB-UnB e me encontro internado na unidade de transplante desde domingo e nunca nos foi fornecido toalhas de banho gostaria de uma posição sobre esse assunto.</p>	<p>Informamos que atualmente o HUB-UnB, dispõe de número reduzido de toalhas de banho, então, está sendo disponibilizado no Kit de cada paciente um lençol extra para ser utilizado como toalha. Informamos ainda que o processo de aquisição de novas toalhas encontra-se em andamento.</p>
<p>Colaborador, da Unidade de Clínica Geral relata que no 15/02/17 por volta de 11:20 ao levar paciente acamado para procedimento na radioterapia, percebeu que o paciente agendado para esse horário precisa de higienização e então decidiu levar outra paciente do horário seguinte e este iria mais tarde, afirma que apenas trocou os pacientes de horários, ambos da Clínica Médica. Afirma ainda que, anteriormente, entrou em contato com o Setor de Radioterapia que autorizou a ida dos pacientes, afirma que não levou dois pacientes simultaneamente, apenas trocou a ordem de atendimento. Entretanto ao chegar com paciente, encontrou resistência ao</p>	<p>Informamos que estamos tomando todas as medidas cabíveis para que este tipo de problema não venha a se repetir no futuro. Visando, sempre, o bem estar dos pacientes. Sejam os internados, sob os cuidados da clínica geral, sejam os em atendimento ambulatorial. Demandante informado pelo (61) 99283-1204, em 23/02/17, às 10h32</p>



<p>recebê-lo e fazer para a sessão de radioterapia. A técnica de radiologia (loira, altura mediana) não demonstrou disposição para realizar o procedimento, alegando que entraria em horário de almoço, mas os mesmos resolveram fazer "uma simulação" (procedimento interno) e os pacientes com horário marcado não tinham sido atendidos ainda. A técnica reclamou e falou alto com a equipe de enfermagem na frente dos pacientes, dos acompanhantes, dos profissionais de saúde e todos os presentes escutaram, tamanho o volume de voz. Afirma que anteriormente nunca havia tido problemas neste setor, mas nesta semana, aconteceram situações que o expôs às outras pessoas. Relata que não se opõe ao horário de atendimento imposto pelo setor, mas solicita que esses horários fossem acordados anteriormente entre os setores para evitar situações vexatórias de um profissional do setor para o outro e jamais na frente do paciente.</p>	
<p>Capelão solicita que o HUB-UnB possa apoiar a Ordem dos Capelães Evangélicos do Brasil quanto ao cumprimento do artº 5, inciso VII da Constituição Federal e Lei Distrital 3.216/03 e regulamentado pelo Decreto 30.582 de 16 de julho de 2009.</p>	<p>Prezado Senhor, orientamos que envie ofício à Superintendência do Hospital Universitário de Brasília com sua solicitação. A Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília agradece seu contato!</p>
<p>Paciente relata que a técnica atendeu com má vontade. Afirma que teve um problema com um acesso e que o medicamento estava vazando deixando o braço da paciente bem inchado. A paciente afirma que solicitou que a técnica passasse mais vezes nos leitos para verificar intercorrências como essa, ela retrucou dizendo que tem outros pacientes, além dela, solicitou que a técnica trouxesse gelo para amenizar a dor, ela trouxe e colocou de qualquer forma sem proteger o local, a enfermeira Munique se prontificou auxiliar a paciente e fez com carinho e cuidado. Afirma ainda que desde então a referida técnica, nome de outra profissional que estava de plantão, trocou o seu soro no banheiro, não permitindo que a paciente terminasse primeiro suas necessidades, alegando que não poderia esperar pois estava no final do plantão.</p>	<p>Informamos que no dia do ocorrido, uma paciente teve uma parada cardíaco-respiratória, que demandou atenção de boa parte da equipe para ajudar nos primeiros socorros (ressuscitação cardíaco-pulmonar, administração de medicamentos específicos, punção venosa, chamar equipe médica de plantão), e isso causou o que a paciente denuncia como descaso e má vontade da técnica de enfermagem. Pedimos desculpas e nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos que forem necessários. Quanto ao soro ter sido trocado com a paciente dentro do banheiro, a técnica informa que antes da paciente entrar para o banheiro, foi realizada a troca do soro.</p>
<p>Técnica em Enfermagem da Unidade de Clínica Geral reclama do atendimento da colaboradora da Unidade de Diagnóstico por Imagem. Relata, que após confirmação, se dirigiu à Unidade de Diagnóstico por Imagem com um paciente, com precaução de contato para realizar uma tomografia, como não pode deixar o paciente sozinho e nem ter contato com os demais pacientes da fila, entrou com o paciente por trás e tentou entregar o pedido do exame por lá. A recepcionista ia receber, porém, a referida colaboradora prontamente a</p>	<p>Pedimos desculpas pelo ocorrido, reorientamos a referida colaboradora quanto ao tratamento dispensado aos colegas de trabalho. Informamos que o procedimento adotado pela mesma está de acordo com o fluxo adotado na Unidade de Diagnóstico por Imagem. Informamos ainda, que quando houver necessidade de realização de exames em pacientes com</p>

<p>destratou, afirmou que a funcionária não era do setor e não deveria estar lá, a técnica em enfermagem tentou explicar o porquê de estar entregando o pedido por trás, porém, a colaboradora foi extremamente grosseira e afirmou que o paciente não faria o exame. Demandante afirma que procurou a enfermeira responsável, que interveio e contornou a situação. Técnica em enfermagem afirma que o paciente se sentiu constrangido com a situação. Solicita que a colaboradora seja reorientada quanto a forma de atender as pessoas e quanto ao fluxo de atendimento para esse tipo de paciente.</p>	<p>restrição de contato é necessário que acomode o paciente no corredor próximo a tomografia e se dirija à recepção para cadastramento do pedido do exame.</p>
<p>Paciente afirma que está com pedido de Ressonância Magnética da Mama e foi informada de que o HUB-UnB não faz esse tipo de exame. Solicita saber o motivo e como proceder neste caso.</p>	<p>Informamos que essa unidade não realiza exame de Ressonância Magnética de Mama por não ter a bobina específica para a mama, que é parte do aparelho necessária para realizar os exames de RNM. Orientamos a procurar a regulação de exames de imagem da Secretaria de Saúde do DF para que a paciente seja sinalizada para realizar o referido exame na unidade que esteja capacitada para atendê-la.</p>
<p>Nutricionista da Unidade de Clínica Geral relata que tem sido ofendida por acompanhantes de pacientes que não aceitam a explicação da profissional sobre as novas normas de refeição para acompanhantes, adotada recentemente no HUB-UnB. Solicita saber o que pode ser feito para evitar transtornos, como os que tem passado.</p>	<p>Prezada Colaboradora, informamos que em breve será publicada circular sobre o fornecimento de alimentação aos acompanhantes em todo o HUB-UnB. A partir disso, orientamos à chefia da Unidade de Nutrição Clínica a providenciar a colocação de informativos nas áreas para orientar os usuários. Orientamos que comunique a chefia da Unidade de Clínica Geral sobre tais ocorrências.</p>
<p>Acompanhante de paciente internado na Unidade de Clínica Geral relata que o paciente precisou passar por uma consulta no ambulatório de Psicologia necessitando de se deslocar até o ambulatório acompanhado por um técnico em enfermagem (pois não pode se locomover sem acompanhamento da equipe). Afirma que o técnico deixou o paciente na psicologia e o orientou a ligar na internação após o atendimento para que um técnico fosse buscá-lo. Afirma que após o atendimento o paciente ligou duas vezes na internação e não mandaram o técnico para buscá-lo, depois de algum tempo a equipe da Unidade de Clínica Geral ligou no ambulatório para saber o paciente ainda estava lá e foi informada de que não havia nenhum paciente com o nome do reclamante no local sem confirmar se o paciente estava presente. Por fim após a sequência de informações desconstruídas o paciente foi localizado pelo mesmo técnico que o deixou, que foi por acaso confirmar se o paciente ainda estava lá. Afirma que devido à sequência de erros o paciente perdeu o atendimento com a médica que passaria na internação para vê-lo.</p>	<p>Informamos que existe uma equipe de dois técnicos para encaminhamento de pacientes que se revezam para acompanhar os internados na Clínica Médica para os exames, procedimentos e consultas internas e externas. A orientação do técnico de enfermagem para ligar no setor quando acabasse a consulta para retornar à Clínica Médica está correta. Porém, este mesmo técnico não conseguiu buscar o paciente assim que a consulta acabou porque estava acompanhando outros pacientes para exames, enquanto o segundo técnico estava fora do HUB-UnB acompanhando outros pacientes em exames/consultas. Por essa razão houve demora para buscar o paciente, para a qual pedimos desculpas. Infelizmente não foi possível o deslocamento de técnico do posto de enfermagem,</p>

	<p>pois tais profissionais estavam prestando assistência aos demais pacientes. Por fim, pedimos desculpas pelo transtorno, assim como a compreensão com a equipe de enfermagem, pois estamos trabalhando na melhoria constante do serviço.</p>
<p>Irmã de paciente reclama do atendimento na Unidade de Oncologia. Relata que no dia 01/02/17, pela manhã, o paciente tinha atendimento agendado com a Dra. Adriana, que não estava no hospital. Relata que na ausência da referida médica o atendimento seria feito pelo residente André. Relata que nesta data, havia apenas os residentes André e Nayara e que o Staff Dr. João passou pelo serviço, ficou por alguns minutos, e se ausentou, deixando apenas os residentes atendendo. Reclamante avalia que o staff deveria estar acompanhando o atendimento. Relata ainda que o paciente estava com a senha nº 4 e teve outros pacientes atendidos na sua frente. Solicita esclarecimentos.</p>	<p>Informamos que em um hospital universitário, todos os atendimentos prestados por residentes são supervisionados pelos médicos membros da equipe do serviço. E ainda, que eventuais mudanças na ordem de atendimento podem dar-se por critérios clínicos ou de gravidade, sujeitos ao arbítrio do profissional responsável.</p>
<p>Médica relata que no plantão do dia 27/01/17, à noite se dirigiu ao refeitório para cear e foi constrangida pela colaboradora da Sanoli, que estava de plantão no refeitório. Afirma que a funcionária afirmou que não permitiria a entrada da médica no refeitório, que se a servidora quisesse entrar que pulasse a catraca ou passasse por baixo. A médica relata que passou por baixo da catraca para ter acesso à refeição. Relata que depois verificou e seu nome realmente não estava na lista, mas o problema foi a forma como foi abordada pela colaboradora. Solicita que a colaboradora seja reorientada quanto a forma de atendimento e que seja revisto a forma de acesso ao refeitório</p>	<p>Entendemos que a colaboradora terceirizada estava cumprindo as ordens recebidas. Entendemos também que ação de passar por debaixo de uma catraca desautoradamente é uma infração grave, passível de abertura de processo administrativo por descumprimento das regras da instituição. Causa estranhamento a assunção pública do fato através desta Ouvidoria, principalmente após confirmar que seu nome não constava da lista para acesso ao refeitório. Informamos que a equipe de Nutrição não vem medindo esforços para que o sistema funcione e aproveita para esclarecer que mantém a ordem de que os acessos ao refeitório sejam somente mediante autorização da chefia imediata do colaborador, seja por escala, seja pelo sistema. Por fim, orientamos que a demandante atente-se para que as suas escalas e lançamentos no sistema biométrico sejam feitos corretamente para que não venha a ser barrada novamente.</p>
<p>Paciente relata que ligou na marcação de consultas para saber até que horas é o atendimento no setor e foi informada de que o horário é até 16h40. Afirma que chegou exatamente às 16h40 e não foi atendida. Solicita saber o horário correto de atendimento no setor.</p>	<p>Informamos que horário de atendimento é até as 16:40hs, devendo o paciente deve chegar antes desse horário. Demandante informada pelo (61) 98427-3101, em 07/02/17, às 12h22</p>

<p>Paciente reclama do atendimento da colaboradora do ambulatório de Pneumologia. Relata que no dia 27/01/17 esteve na unidade para agendamento de consulta e a mesma a tratou de forma desrespeitosa, assim como a uma recepcionista terceirizada que atua no mesmo andar. Solicita que a colaboradora seja melhor orientada quanto ao atendimento aos pacientes e no relacionamento com os colegas de trabalho.</p>	<p>Informamos que a colaboradora foi reorientada quanto à cordialidade com os pacientes e demais colaboradores. Nesta ocasião, pedimos desculpas pelo tratamento recebido e nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimento.</p>
<p>Mãe de paciente, prontuário 473112-1, relata que a paciente passou por cirurgia de laqueadura no HUB-UnB em 2013. Relata que desde então a paciente sente fortes dores. Relata que em 26/01/17 passou por consulta na Emergência de Ginecologia e Obstetrícia do HUB-UnB, na qual foi apresentado um exame de ultrassom endovaginal. Relata que durante a consulta, a paciente foi informada pelo médico de que há um resto de útero provavelmente proveniente da cirurgia de laqueadura. Paciente solicita esclarecimentos quanto ao procedimento cirúrgico, pois acredita ter ocorrido erro médico.</p>	<p>Informamos que a paciente, prontuário HUB 473112-1, possui história de acompanhamento na Unidade Materno Infantil do HUB desde 2009, na ocasião para seguimento pré-natal da sua segunda gravidez, sendo o primeiro parto resolvido por cesariana. Fora submetida a sua segunda cesariana nesta unidade em março de 2010, sem intercorrências, devido a rotura prematura de membranas (bolsa rota) e gestação de termo tardio. Em setembro de 2012, na vigência de nova gravidez, iniciou novamente seguimento pré-natal no HUB. Em maio de 2013, com 39 semanas de gestação, houve indicação de cesariana devido a iteratividade associado a diagnóstico de Diabetes Mellitus Gestacional. O procedimento foi complicado por quadro de atonia uterina (ausência de contratilidade adequada do útero) no intra operatório, sem resposta a manobras e medicamentos preconizados na ocasião, sendo prontamente indicada histerectomia (retirada do útero) para contenção de hemorragia grave (sangramento profuso vigente), garantindo a vida da paciente. Esclarecemos que a técnica cirúrgica realizada para a histerectomia da paciente foi a mais adequada/preconizada pela literatura médica no pós-parto, e chama-se subtotal, na qual retira-se o útero e mantém-se o colo uterino ("pedaço de útero" citado na reclamação). Sabe-se que durante a gravidez e parto a vascularização (irrigação de sangue) nessa região do útero (colo do útero) é intensa e sua retirada pode piorar o quadro de hemorragia vigente e aumentar os riscos de lesões em órgãos adjacentes como o ureter. Embora presente em prontuário a solicitação de contracepção cirúrgica (ata de laqueadura) assinada pela paciente, seu cônjuge e médicos assistentes, a realização do procedimento foi dispensada durante o ato operatório pela</p>

	<p>vigência de complicação que implicou necessidade de retirada do útero - método contraceptivo definitivo. Vide descrição médica detalhada do procedimento em prontuário. Acreditamos que a informação dada a paciente em consulta médica recente na emergência sobre o seu procedimento pode ter sido mal compreendida pela mesma ou interpretada de forma equivocada, diante dos fatos. A provável causa de dores fortes desde o último procedimento relatada pela paciente certamente decorre de sucessivas abordagens cirúrgicas abdominais prévias (3 cesarianas e 1 histerectomia) que geram aderências entre estruturas de planos anatômicos distintos e em nada tem a ver com a presença remanescente do seu colo uterino. Sugerimos realização de consulta especializada em caráter ambulatorial para melhor investigação clínica e diagnóstico correto dos sintomas atuais, assim como entendimento dos fatos.</p>
<p>Mãe de paciente, prontuário 473112-1, relata que compareceu à Emergência da Ginecologia no dia 26/01/17 às 15:52 com dores abdominais. Afirma que foi ao Hospital de Santa Maria na semana anterior e o médico suspeitou de câncer no ovário. Relata que em 2014 a paciente durante o parto sofreu complicações o que ocasiona transtornos desde então. Afirma que foi informada de que o HUB-UnB não atenderia a paciente por que não se classifica como estado grave na escala de triagem. Solicita esclarecimentos.</p>	<p>Prezada Senhora, informamos que o atendimento no Hospital Universitário de Brasília é referenciado para a região Leste do Distrito Federal (São Sebastião, Paranoá, Itapoã e Varjão). Para casos de urgência e emergência, o paciente deve inicialmente ser atendido em unidade de saúde de uma destas localidades. Caso seja necessário, o paciente poderá ser transferido para o HUB-UnB a partir de procedimentos internos a serem executados pelas equipes de saúde. A partir do relatado na demanda, acreditamos que o atendimento à paciente deve acontecer em nível ambulatorial, para o qual as vagas no HUB-UnB também são destinadas à Região Leste. Orientamos que procure uma unidade básica de saúde da sua região para que seja inserida no Sistema de Regulação da Secretaria de Saúde do Distrito Federal e assim tenha acesso ao atendimento pleiteado.</p>
<p>Acompanhante de paciente da hemodiálise, relata que foi informada de que a transfusão de sangue não seria mais feita concomitantemente com a hemodiálise, e sim posteriormente,</p>	<p>Prezada Senhora, informamos que após reunião com a equipe da Hematologia na Ouvidoria, verificamos que o fluxo para</p>

<p>no CACON ou na Unidade de Pacientes Críticos. Solicita a revisão desse procedimento afim de poupar a paciente de maior desgaste. Haja visto que a mesma encontra-se fragilizada por ser portadora CA e dialítica.</p>	<p>realização de transfusão de sangue no Centro de Diálise do HUB-UnB encontra-se em fase de discussão por parte da equipe de Nefrologia. Por conta disso, acreditamos ter ocorrido lacuna de comunicação no referido episódio. O fato foi informado à Gerência de Atenção à Saúde do HUB-UnB, que juntamente com a equipe de Nefrologia, realizará os ajustes necessários ao fluxo, sempre no sentido da melhoria da prestação de serviços aos pacientes.</p>
<p>Sou Enfermeiro Supervisor Noturno e por vezes me deparei com uma situação constrangedora, alguns colaboradores sendo barrados no refeitório, por não estarem na lista e nem na biometria, porém tais funcionários sempre estão ajudando a instituição substituindo colegas que entraram de atestado ou por força maior não puderam comparecerem ao plantão e as chefias só tomaram conhecimento poucas horas antes do começo da jornada de trabalho não tendo tempo hábil para efetuar as trocas oficiais, porém nós supervisores que estamos todas as noites no hospital deveríamos ter autonomia para avaliar o caso e assinar uma autorização para o funcionário que está ajudando o setor não ficar sem o jantar, acho injusto, sem contar que em uma outra oportunidade não teremos mais a boa vontade do profissional em ajudar. Lembrando que nem todas as noites nós temos responsáveis da FUB para resolver, se não for possível nos dar tal autonomia, que seja obrigatório a presença em todas as noites para resolver tais situações imprevistas. Obrigado pela atenção.</p>	<p>Informamos que o serviço de nutrição passou três meses (de setembro a novembro de 2016) convocando todos os colaboradores do HUB para o cadastramento de suas biometrias. Para o noturno, alterou a escala (e a vida) dos colaboradores da nutrição para garantir o cadastramento de todos. Paralelamente, aplicou curso de uso do software aos responsáveis pela elaboração das escalas dos setores em quatro momentos diferentes para dar chance de aprendizado a todos. Durante o mês de dezembro iniciou o uso da catraca de forma experimental para identificar todos os problemas possíveis. Atualmente vem solicitando a esses mesmos responsáveis que se manifestem em casos de dúvidas com o sistema e tem ido sala a sala dar os esclarecimentos necessários. Dessa forma, nesses casos em que os colaboradores são barrados por não terem nem biometria e nem nome na lista, a responsabilidade é dos responsáveis imediatos. A Unidade de Nutrição Clínica não vê a necessidade de envolver o supervisor noturno nesse processo, mesmo em casos de trocas de última hora, uma vez que, qualquer colaborador, estando cadastrado e tendo a sua escala lançada pelo responsável imediato, terá acesso ao refeitório. O responsável pelas escalas pode tanto prever essas urgências como arrumar seus lançamentos no sistema posteriormente. Sabemos do transtorno que é causado quando um funcionário é barrado. Toda vez que ocorre, o serviço de nutrição entra em contato com o responsável imediato, informa sobre o problema e orienta quanto ao procedimento a ser feito para que não se repita. A Unidade de Nutrição Clínica pede a</p>

	<p>compreensão de todos os colaboradores do hospital. É um sistema novo e como tal precisa de tempo para que todos se apropriem das regras de uso e se adaptem às mudanças por ele geradas.</p>
<p>Acompanhante de paciente, internado na Unidade de Clínica Geral, quarto 218, leito 3, relata que em 15/01/17 o técnico de enfermagem estava de plantão e ficou responsável por acompanhar o irmão. Afirma que o PACIENTE estava há oito dias sem defecar e que solicitou ao referido técnico que fizesse a lavagem no paciente. Relata que o técnico entrou no quarto sem dar bom dia e de forma grosseira quis pegar o paciente de qualquer maneira para fazer o procedimento, o paciente ficou nervoso com a forma que foi abordado e precisou se acalmar e o referido colaborador de forma ríspida falou que se o paciente não quer ele não faz a lavagem. Acompanhante afirma que independente do paciente querer ou não, ele estava passando mal, precisando da lavagem e que deveria ser feita. Relata que passou a manhã inteira solicitando o banho e a lavagem, pois o paciente receberia visita de familiares de fora de Brasília, mas o referido colaborador passou o dia de pirraça com o paciente e o familiar e deixou para fazer a lavagem na hora das visitas e ainda deixou o paciente mal limpo. Afirma ainda procurou funcionária, que se intitulou a chefe do setor e a mesma teria dito que não podia fazer nada e que ela era a chefe e quem mandava lá era ela. Enfim o paciente não pode receber as visitas de fora devido ao atraso, recebeu somente as visitas de Brasília. Solicita que o irmão não seja mais atendido pelo referido técnico em enfermagem.</p>	<p>Informamos que após reunião com os profissionais envolvidos no ocorrido foi verificado que no momento que o técnico de enfermagem foi realizar a assistência ao paciente o mesmo foi impedido de fazê-lo pelo acompanhante, que solicitou que outro profissional realizasse o procedimento. Entretanto, não foi possível a troca do profissional devido à rotina da unidade. Verificamos que a enfermeira citada na demanda esteve no leito do paciente para explicar porque não seria possível a troca de técnicos. Há relatos de que neste momento o acompanhante mostrou-se insatisfeito com a resposta, passando a dificultar o cuidado ao paciente, que de fato necessitava de lavagem intestinal. Por fim, informamos que o cuidado ao paciente foi realizado no mesmo dia à tarde, o que acabou por comprometer o horário das visitas. Demandante informado pelo (61) 98227.3399 em 27/01/17 às 15h38 p</p>
<p>Filha de paciente internada na admissão da maternidade relata que a mãe foi liberada para passar o ano novo com a família, recebeu autorização médica para a saída no dia 31/12 e retorno em 02/01/17 e da enfermagem para sair com a roupa do hospital, pois não sabia que seria autorizada a sair e estava sem roupas pessoais no HUB-UnB. Afirma que a pessoa que veio buscá-la não tinha condições de trazer as roupas da paciente. Relata que ao tentar sair do hospital foi barrada pela segurança, mesmo apresentando as autorizações e que a mãe, humilhada, teve que sair do hospital nua, enrolada em uma toalha. Indignada a demandante solicita que o ocorrido seja apurado e se esse tipo de situação fizer parte do fluxo de hospital, que seja revisto.</p>	<p>Informamos que considerando as orientações sobre o uso de roupas hospitalares deste Hospital, informamos a Vossa Senhoria que não é autorizado a saída de roupas hospitalares com pacientes em caso de alta e de colaboradores deste Hospital para que haja maior controle do risco de infecções hospitalares dentro e fora desta Instituição. Informamos ainda que esta norma data do ano de 1998 e que podemos analisar a possibilidade da mesma ser revista. Pedimos desculpas pelo transtorno e nos colocamos à disposição em prestar quaisquer outros esclarecimentos.</p>
<p>Filha de paciente, prontuário 781518-6, relata que a paciente foi atendida pelo Dr. Tomaz Aiza em 28/09/16, quando na ocasião solicitou alguns exames. Relata que foi orientada a</p>	<p>Informamos que para marcar a consulta, SOMENTE no SETOR DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS. No caso, do</p>

<p>ficar ligando para verificar quando a agenda do médico estaria aberta para marcar retorno, mas sempre que ligava (durante os meses de outubro, novembro e dezembro) era informada de que a agenda não estava aberta ou ligava e ninguém atendia. Afirma que quando conseguiu ligar em janeiro foi informada de que a agenda abriu em dezembro e já fechou. Solicita marcação do retorno com o Dr. Tomaz do ambulatório de Pneumologia para o médico ver os exames e preencher o formulário do programa de oxigenoterapia domiciliar.</p>	<p>formulário, oriento que venha ao Ambulatório 3 no ambulatório de Pneumologia, para que vejamos a POSSIBILIDADE de algum outro médico pneumologista, preencher. Demandante informada pelo telefone (61) 98313-2747 em 18/01/17 às 16:20</p>
<p>Solicitamos informações sobre a reposição de cassetes. Paciente relata que compareceu no HUB-UnB às 11h30, estando marcada para as 13h, para realizar Mamografia, porém, foi informada de que o exame não seria realizado devido ao aparelho estar com problemas.</p>	<p>Informamos que após teste de controle de qualidade dos cassetes que seriam utilizados nos exames de mamografia, foram constatadas inconformidades que impossibilitam a realização destes exames. Informamos ainda que estamos no aguardo de novos equipamentos e que após nova avaliação de controle de qualidade e liberação para realização dos exames, entraremos em contato com as pacientes e reagendaremos as mamografias. Em tempo, esclarecemos que as instâncias superiores a esta Unidade de Diagnóstico por Imagem estão cientes do ocorrido e que todas as medidas pertinentes estão sendo tomadas para que o problema seja resolvido. Demandante informada em 07/02/17 às 11h30</p>
<p>Colaborador da Unidade de Reabilitação, relata que no dia 24/12/16 estava de plantão na UTI, no período diurno (apesar do seu plantão ser noturno) e quando chegou na hora estipulada para o almoço seu nome não foi encontrado na relação de colaboradores que teriam acesso ao refeitório naquele dia. Afirma que a funcionária do setor foi intransigente e não deu nenhuma solução para o caso. O colaborador afirma que não encontrou nenhum lugar para almoçar e conseguiu apenas fazer um lanche. Além de ter que se ausentar do hospital no seu plantão.</p>	<p>Informamos que a implantação da catraca biométrica para acesso ao refeitório teve um período de duração de 3 meses (setembro, outubro e novembro) e durante esse tempo foram feitos cinco encontros para treinamento das pessoas responsáveis por lançar as escalas no sistema (gestores ou seus representantes). No mês de dezembro foi iniciado o acesso via catraca biométrica e, já antecipando os possíveis problemas, a equipe de nutrição orientou os gestores e seus representantes a, além de lançarem as escalas no sistema biométrico para o acesso de seus colaboradores, a enviarem a escala de acesso ao refeitório para o e-mail <a href="mailto:snd.hotelaria@gmail.com">snd.hotelaria@gmail.com</a> para auxiliar os funcionários do refeitório nos casos necessários em que a biometria apresentasse problemas. Nos treinamentos foi reforçada a necessidade da pessoa responsável em fazer o lançamento no sistema e em enviar a escala de acesso para que</p>



	<p>não acontecessem casos como o acima relatado. A funcionária da nutrição estava cumprindo a recomendação da chefia de só permitir a entrada de colaboradores que tivessem autorização via sistema ou via escala de acesso ao refeitório. Conforme o relato do colaborador, de fato, não havia solução para o caso a ser feito pela funcionária da nutrição, já nenhuma das duas vias desinformação chegou até ela, portanto, somente a chefia imediata do colaborador poderia solucionar. O serviço de nutrição lamenta o ocorrido e orienta que o colaborador confira com sua chefia imediata seus lançamentos no sistema de biometria para que o problema não volte a ocorrer.</p>
<p>Gostaria de saber como faço para conseguir uma consulta para mim e meu esposo estou tentando engravidar a 2 anos, realizamos alguns exames e descobrimos que meu marido tem atrofia testicular.</p>	<p>Prezada Senhora, de acordo com a Central de Marcação de Consultas do Hospital Universitário de Brasília, no momento não há disponibilidade de marcação de consultas de primeira vez na especialidade solicitada. Informa também que as consultas de primeira vez no HUB-UnB são referenciadas para a região Leste do Distrito Federal (Itapoã, Paranoá e São Sebastião). Mais informações em nossa Central de Marcação de Consulta, nos telefones (61) 2028.5425., 2028.5210, 2028.5236.</p>
<p>Senhor Procurador de Justiça, A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh - empresa pública autorizada por meio da Lei nº 12.550/2011, vinculada ao Ministério da Educação, localizada na Quadra 09, Lote "C", Ed. Parque Cidade Corporate, Bloco "C", 1º pavimento, Brasília – DF, publicou em julho de 2016 a Norma Operacional DGP nº 07, de 29 de abril de 2016 (ANEXO Nº 02). Trata-se do regulamento institucional de uma “Licença Capacitação”, que por sua vez culmina em uma política de estímulo, incentivo e apoio aos empregados que buscam o aperfeiçoamento profissional. O incentivo consiste em: a) Licença capacitação com liberação parcial e manutenção do salário contratual - consiste na dispensa parcial das atividades do colaborador e do registro eletrônico de frequência, com manutenção do salário, durante o tempo previsto de duração do programa e somente nos horários de trabalho da jornada habitual coincidente aos do curso, sem a necessidade de compensação prévia ou posterior. b) Licença capacitação com liberação total e manutenção do salário contratual - consiste na dispensa total das atividades do colaborador e do registro eletrônico de frequência, sem a necessidade de compensação</p>	<p>Informamos que em atenção à sua manifestação, esclarecemos, conforme informações da área competente, que: a Ebserh foi criada para fazer a gestão dos HUF e assim prestar assistência à saúde de excelência, fornece um cenário de prática aos alunos de graduação e residentes, e de pesquisa para docentes e discentes. Os primeiros empregados da empresa estão contratados a apenas quatro anos, ou seja, é uma empresa muito jovem e que já conta hoje com mais de vinte mil empregados. A grande maioria dos empregados tem a Ebserh como primeiro emprego, portanto estão carentes de todo tipo de capacitação. Portanto, precisamos priorizar a capacitação para que possamos oferecer os serviços que foram confiados a empresa. Toda e qualquer capacitação que são oferecidas para os empregados devem estar estritamente relacionadas às</p>

prévia ou posterior destas atividades, por um período determinado e com manutenção do salário, (NO DGP 07, art. 14, alíneas “a” e “b”). A Ebserh possui mais de 20 mil empregados (Quadro: ANEXO Nº 03), deste total mais de sessenta por cento são ocupantes de cargo de nível médio. No entanto, ao criar esta Norma que materializa a principal e a única relevante política institucional de incentivo à capacitação profissional a empresa estabeleceu: dos requisitos para participação - Art. 11: poderão participar de cursos de pós-graduação, os empregados que atendam, simultaneamente, aos seguintes requisitos: I - ser ocupante de cargo de provimento efetivo de nível superior...; Desta forma, a Ebserh num ato notoriamente discriminatório EXCLUI desta política de aperfeiçoamento profissional centenas de colaboradores que ocupam cargo de nível médio ou médio-técnico e que, no entanto, são portadores também do diploma de graduação. A Convenção 111 da Organização Internacional do Trabalho considera discriminação toda distinção, exclusão ou preferência que tenha, por fim, alterar a igualdade de oportunidade ou tratamento em matéria de emprego ou profissão. Na prática, de um lado a empresa impede que tais trabalhadores deem continuidade à capacitação profissional, já que se declara, indiretamente, diga-se de passagem, desobrigada de dispensá-los das atividades laborais mesmo quando isto for necessário ao cumprimento da rotina acadêmica; por outro lado, institucionaliza de forma categórica que SOMENTE os empregados que ocupam “cargo de provimento efetivo de nível superior” terão direito a liberação para estudos, já que apenas para estes há normativa institucional prevendo a licença. Destaca-se que o quadro de empregados da Ebserh (Em ANEXO Nº 03) é composto por assistentes administrativos, técnicos em saúde e profissionais de nível superior, ou seja, respectivamente, por empregados que exercem o trabalho manual, técnico e intelectual. Sendo que apenas os últimos, segundo a Norma em debate, são contemplados pela política institucional de incentivo à capacitação profissional. Os demais trabalhadores ficam, através da compreensão do que consta nas entrelinhas da Norma DGP nº 07, impossibilitados até mesmo de pleitear uma oportunidade de concorrer a oferta de cursos. Assim, torna-se evidente que a definição do requisito “I - ser ocupante de cargo de provimento efetivo de nível superior”, pela Ebserh, uma instituição pública que possui um quadro diversificado de profissões, a maioria de nível médio, afronta a Constituição Federal, já que a Carta Magna proíbe a distinção entre o trabalho manual, técnico e intelectual ou entre profissionais respectivos (art. 7º, XXXII). Seguindo a linha de desrespeito à legalidade esta Norma Institucional transgredi também o art. 3º, § único, da CLT, segundo o qual não haverá distinções relativas à espécie de emprego e à condição de trabalhador, nem entre o trabalho intelectual, técnico ou manual. Por fim, toda a pessoa

atividades que o empregado precisa desempenhar ou à serviços que serão oferecidos a população. E para direcionar o desenvolvimento de nossos profissionais em exercício nos HUF - sejam eles servidores ou empregados públicos, contamos com as normas operacionais 02/2014 e 07/2016 que definem as políticas e prioridades de desenvolvimento na empresa. Conforme a empresa atinge um nível de maturidade maior, as normas são revistas para alinhar a política as necessidades de desenvolvimento dos nossos profissionais. A norma de capacitação, que trata principalmente de ações de curto e médio prazo - norma 02/2014, está para ser substituída por outra, incluindo diretrizes que antes não haviam sido definidas pela empresa. No caso da norma operacional 07/2016, ela tem o objetivo de definir critérios de participação em ações de pós-graduação que irão trazer benefícios para os serviços prestados aos cidadãos. Toda e qualquer liberação de colaboradores para participarem de ação de capacitação devem atender aos princípios da supremacia do interesse público e da continuidade do serviço público. A grande queixa de nossos hospitais, desde antes de estarem sob a gestão da Ebserh, é a falta de pessoal para atender às demandas da população. E se o número de colaboradores é insuficiente e a necessidade de aperfeiçoamento e de aquisição de novos conhecimentos é grande, temos que criar critérios para a liberação desses profissionais, principalmente no caso de cursos de longa duração. Portanto, não se trata de discriminação e sim de definição de prioridades. Os colaboradores de nível superior tem prioridade na participação de cursos de pós-graduação pelo motivo de que a formação a ser realizada deverá estar estritamente relacionada ao seu processo de trabalho para que, ao retornar ele possa entregar à empresa, na prática e mediante as responsabilidades que forem pactuadas com sua chefia, os conhecimentos adquiridos na formação. Ao empregado de nível médio, ao longo do tempo, deverá ser dada também oportunidade de participação em ações de pós-graduação, a

<p>física, sem qualquer distinção, que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário será empregado (CLT, art. 3º, caput). Não existindo, desta maneira, no campo formal, classificação de celetistas em subempregado, subcategoria ou superempregado. São todos empregados. Sem escrúpulo, a transgressão pela Empresa aos preceitos legais estende-se sobre a CF: XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória aos direitos e liberdades fundamentais. Alexandre de Moraes afirma: (...) são direitos fundamentais do homem, caracterizando-se como verdadeiras liberdades positivas, de observância obrigatória em um Estado Social de Direito, tendo por finalidade a melhoria das condições de vida aos hipossuficientes, visando à concretização da igualdade social, e consagrados como fundamentos do Estado democrático, pelo art. 1º, IV, da Constituição Federal. Senhor Procurador, são vastas as fontes que poderiam caracterizar o art. 11 da Norma Operacional Ebserh/DGP nº 07, de 29 de abril de 2016, como discriminatório, e, portanto, ilegal, bem como que poderiam retratar a sequência de ofensas à legislação, a princípios constitucionais que devem reger a administração pública em todos os seus atos, e, no entanto, não foram observados pela Ebserh ao praticar este simples ato de definição de quem, do seu quadro de empregado, teria direito ou apoio à continuidade aos estudos, ao aperfeiçoamento profissional, à capacitação. Fazer esta distinção, por si, já configura a discriminação entre empregados. Todavia, no rol de citações e observações aqui não explicitados por motivos óbvios, não poderia, devido a eminência, deixar de destacar o princípio da isonomia. O princípio da isonomia garantido no diploma constitucional é amplo e assegura ao indivíduo o direito de se insurgir contra a má utilização que possa ser feita da ordem jurídica, prevenindo o indivíduo contra o arbítrio e a discriminação (cf. Celso Ribeiro Bastos, 2º vol., Saraiva, 1989). Diante disso, segue pedido para o qual espera-se deferimento. Diante do exposto, considerando que os fatos acima narrados caracterizam, em tese, ofensa à Constituição Federal/88, bem como viola a CLT, requer-se ao Ministério Público Federal que sejam tomadas as providências cabíveis. Sugere-se QUE seja determinado à empresa Ebserh a retificação do inciso I do art. 11 da Norma Operacional /DGP nº 07, de 29 de abril de 2016, passando-o a vigorar com a seguinte redação: I – ser portador de diploma de conclusão de curso superior; OU, por impossibilidade legal, já que esta Norma se trata de um ato ilegítimo (e ato ilegítimo não se convalida), que seja a mesma declarada nula</p>	<p>título de valorização pelo seu desempenho, uma vez que ele não poderá atuar diretamente com a complexidade de responsabilidades que a formação irá proporcionar a ele, pois poderia caracterizar o desvio de função. Portanto, isso exige uma discussão interna na empresa de como proporcionar a formação sem exigir posteriormente a entrega do empregado, sem ferir a legislação trabalhista e configurar desvio de função, e sem desmotivar o empregado, pois ele não poderá desempenhar atividades com a complexidade que a formação permitirá que ele assuma.</p>
<p>Enfermeira da Unidade de Pronto Socorro relata que teve sua mochila furtada no armário rotativo dos funcionários do Setor. Afirma que registrou boletim de ocorrência, mas espera também providências por parte do HUB-UnB que assegurem a segurança dos</p>	<p>Informamos que o Serviço de Vigilância deste Hospital tem como objetivo a guarda patrimonial e de controle de acesso de pessoas. Informamos ainda que este Serviço não se</p>

<p>colaboradores do setor. Afirma ainda que essa não é a primeira que ocorrem furtos no setor.</p>	<p>responsabiliza por bens pessoais de colaboradores. Estamos à disposição em prestar quaisquer outros esclarecimentos.</p>
<p>Paciente, relata que teve seu exame de PAAF de tireoide agendado para o dia 15/02/17, às 14h40. Não fez o exame e não foi avisada sobre o reagendamento do referido exame. Solicita esclarecimentos.</p>	<p>Pedimos desculpas pela lacuna de comunicação que cometemos. Informamos que todos os exames de biópsia dessa unidade foram cancelados devido à anatomia patológica encontrar-se em reforma, ainda sem previsão para conclusão. Solicitamos que a paciente entre em contato com a Enfermeira Samara pelo (61) 2028-5405, no período da manhã de segunda à sexta-feira, para informações quanto ao reagendamento do procedimento. Demandante informada pelo (61) 99116-0537, em 17/02/17, às 10h29</p>
<p>Mãe de paciente relata que é a terceira vez que tem consulta marcada com a fonoaudióloga e a consulta é desmarcada sem comunicação prévia aos familiares. Afirma que em 17/03/17, foi informado de que a médica não atenderia porque o local está em reforma, porém, a sala de atendimento está em perfeito estado, inclusive os outros fonoaudiólogos estão atendendo normalmente. Solicita esclarecimentos e providências.</p>	<p>Informamos que a profissional relata não ter comparecido ao hospital dia 17/02, pela manhã, veio à tarde, devido motivos particulares e pessoais e somente avisou a chefia posteriormente. Informamos ainda, que a profissional relata não ter conhecimento das outras datas, as quais o pai da paciente referiu na solicitação. E ainda, que a chefia da Unidade de Reabilitação tomará as providências cabíveis com relação a este evento e solicitará o reagendamento da consulta tão logo possível. Demandante informada pelo (61) 3623-4361, em 06/04/17, às 11h35</p>
<p>Pai de paciente relata que é a segunda vez que tem consulta marcada com a fonoaudióloga e a consulta é desmarcada sem comunicação prévia aos familiares. Afirma que em 17/03/17, foi informado de que a médica não atenderia porque o local está em reforma, porém, a sala de atendimento está em perfeito estado, inclusive os outros fonoaudiólogos estão atendendo normalmente. Solicita esclarecimentos e providências.</p>	<p>Informamos que a profissional relata não ter comparecido ao hospital dia 17/02, pela manhã, veio à tarde, devido motivos particulares e pessoais e somente avisou a chefia posteriormente. Informamos ainda, que a profissional relata não ter conhecimento das outras datas, as quais o pai da paciente referiu na solicitação. E ainda, que a chefia da Unidade de Reabilitação tomará as providências cabíveis com relação a este evento e solicitará o reagendamento da consulta tão logo possível.</p>

<p>Filha de paciente, prontuário 769760-0, relata que a paciente é acompanhada nos ambulatórios de Oncologia e Pneumologia do HUB-UnB e aguarda desde novembro o agendamento de ecocardiograma. Relata que deixou o pedido na Central de Marcação. Solicita agendamento do exame.</p>	<p>Informamos que não recebemos pedidos de ecocardiograma na central de marcação de consultas. Solicitamos que a paciente procure a central de marcação em abril, quando provavelmente serão abertas as vagas para o mês de junho. Informações pelo (61) 20285210 ou (61) 20285425.</p>
<p>Paciente, prontuário 403832-9, relata sua filha chegou por volta das 13:40 para trocar sua receita na Unidade de Oncologia, quando a recepcionista ao ver o cartão da paciente verificou que havia uma consulta marcada para esse dia (03/03/17). Neste momento ela pegou a senha e deixou o cartão na recepção de baixo e foi buscar a paciente em casa, pois a mesma não sabia da consulta. Relata que chegou ao Cacon por volta de 16:20 e foi informada pela colaboradora que não poderia ser atendida pois o Dr. Augusto já havia avisado que não atenderia pois havia passado do horário estipulado para atendimento, às 15h. Solicita esclarecimentos.</p>	<p>Prezada Senhora, lamentamos o ocorrido e orientamos que procure a equipe da Unidade de Oncologia para reagendar o atendimento.</p>
<p>Paciente reclama da agulha utilizada na administração do medicamento MTX no Leito Dia. Relata que o material não tem ponta e por conta disso sente muita dor quando o medicamento é aplicado. Solicita a troca do material.</p>	<p>Informamos que a troca de material somente pode ser realizada, constatada a má qualidade do produto após notificação de profissionais técnicos com habilitação, por meio de relatório de não conformidade encaminhado ao setor de vigilância em saúde. Demandante informada pessoalmente na Ouvidoria em 31/03/17.</p>
<p>Paciente, prontuário 228791-0, relata que aguarda cirurgia para retirada da vesícula há meses, afirma que está sentindo muitas dores e seu estado de saúde está se agravando. Solicita a revisão do seu caso e possível agendamento da cirurgia.</p>	<p>Informamos que após revisão do prontuário da paciente, não foi encontrada nenhuma consulta na cirurgia geral relativa a problemas na vesícula. Informamos ainda que a paciente deve marcar consulta para dar início ao processo, caso tenha confirmação de cálculo em vesícula por ultrassonografia de abdome.</p>
<p>Paciente reclama do atendimento do vigilante. Relata que em 21/03/17, por volta das 12h40, esteve no ambulatório 1 e percebeu a falta de água nos bebedouros. Relata que ao solicitar informações ao referido colaborador foi orientada a procurar a Ouvidoria para que fosse solicitada a reposição da água. Relata que, ao chegar na Ouvidoria, foi informada de que a reposição de água naquele setor deve ser providenciada pela chefia do ambulatório. Solicita que o funcionário seja melhor orientado, por meio de treinamento contínuo, tendo em vista a prestação de serviço de qualidade à população.</p>	<p>Informamos que o referido colaborador já havia solicitado a reposição do galão de água, porém, como há apenas uma pessoa para distribuir água em todo o hospital, a demora é inevitável. Informamos ainda, que o colaborador foi reorientado quanto a maneira adequada de atendimento aos pacientes deste hospital.</p>

**APÊNDICE C. DEMANDAS SEM ACESSO ÀS RESPOSTAS INSERIDAS NO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC**

DEMANDA AJUSTADA	RESPOSTA AO DEMANDANTE
Prezados através do Aviso de Recebimento em anexo este órgão foi notificado sobre cobrança de juros e correção monetária, considerando que não foi obtido resposta solicita-se: a) O número do processo administrativo aberto para julgamento da solicitação. b) O andamento do mesmo. c) Envio digitalizado do Processo Administrativo para conferência.	Resposta inserida no eSIC em 13/07/17.
Boa tarde, Venho por aqui pedir que me envie os balanços, balancetes e livros razão do HUB (Hospital Universitário de Brasília). Caso o registro contábil não seja feito dessa forma, peço que me envie os relatórios detalhados de prestação de conta que identifique as despesas de acordo com cada setor do Hospital.	Resposta inserida no eSIC em 08/03/17.
A servidora, médica da SES-DF, cedida ao Hospital Universitário de Brasília foi denunciada por não cumprir carga horária e atender em Serviço particular em horário que deveria trabalhar no Hospital Público em Dezembro de 2014. Até a presente data o Hospital Universitário não concluiu o procedimento administrativo e a mesma continua a incorrer nos mesmos delitos. Gostaria de saber quando o Hospital irá finalizar a sindicância?	Resposta inserida no eSIC em 08/02/17
Gostaria de saber se há algum meio de fazer cirurgia bariátrica pelo hospital público. Há algum um meio de fazer bariátrica mais barato? Qual o procedimento?	Resposta inserida no eSIC em 06/02/17.
Solicito saber em quais setores do HUB-UnB os servidores administrativos recebem insalubridade. Qual o percentual de cada setor?	Resposta inserida no eSIC em 06/02/17.
Solicito saber em quais setores do HUB-UnB os servidores recebem insalubridade. Qual o percentual de cada setor?	Resposta inserida no eSIC em 06/02/17.
	Resposta inserida no eSIC em 06/02/17.

<p>Por gentileza, gostaria de saber o número de médicos voluntários atuando na Unidade de Oftalmologia e quais são os critérios para que seja permitido a estes profissionais atuarem dentro do HUB-UnB.</p>	
<p>Gostaria de saber se no seu hospital possui: 1.Grupo/ comissão de Política Nacional de Humanização. Caso tenha, me informe por gentileza: a) nome do responsável; b) contato institucional (telefone, e-mail); c) quais as ações/atividades executadas; 2. Programa de voluntariado a) nome do responsável; b) contato institucional (telefone, e-mail); c) ações/atividades executadas;Através do protocolo e-SIC 23480017692201641, este autor solicitou ao HUB, entre outros, a lista de espera de cirurgias, obtendo resposta (em grau de recurso, no dia 02.01.2017) com os seguintes dizeres: " 7. não há possibilidade de apresentação de lista de pacientes". em consulta semelhante formulada ao hu-sc através do protocolo e-sic 99945.000252/2017-92, a instituição forneceu documentação com a identificação de pacientes através do cartão sus, data de inclusão na fila de espera, e data provável para realizar o tratamento cirúrgico.</p>	<p>Reposta inserida no eSIC em 24/03/17.</p>

## ANEXO A. AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA



### AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

À Gerência de Ensino e Pesquisa - GEP  
Hospital Universitário de Brasília/UnB

Eu, Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães informo que estou ciente do projeto de pesquisa intitulado "**Análise das demandas à Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília**", a ser desenvolvido pela estudante **Patrícia Nobre Pereira**, sob a orientação da profa. Dra. **Denise de Lima Costa Furlanetto**.

Neste sentido autorizo a realização dos trabalhos relacionados a este projeto, neste setor, considerando que estará de acordo com as normas desta instituição e do Comitê de Ética em Pesquisa.

Brasília, 18/10/2017

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long vertical stroke, positioned above a horizontal line.

Assinatura do chefe da área ou divisão