

## Em busca de excelência na relação com os usuários

O trabalho da Ouvidoria-Geral do INCA ajuda a verificar a qualidade do serviço prestado pela instituição. O setor fica no quarto andar do prédio-sede e recebe solicitações relativas a todas as unidades. Só no ano passado, mais de 3.500 pessoas entraram em contato com a área. As demandas são espontâneas e recebidas de forma presencial, por contato telefônico ou via e-mail e envolvem elogios, queixas, sugestões, denúncias, pedidos, informações e orientações.

A enfermeira Cristiane Vaucher, responsável pela Ouvidoria, implementou uma forma mais rápida de atender as demandas desde que assumiu o cargo, em agosto de 2015. “Antes todas as solicitações eram encaminhadas aos diretores das unidades e aos coordenadores. Hoje procuramos resolver as demandas para que o paciente tenha um retorno mais rápido. Pretendemos também abrir postos da ouvidoria no HC II e HC III, para facilitar o acesso”, explica.

A Ouvidoria atende ao capítulo *Direito dos Pacientes e Familiares*, do *Manual de Acreditação Hospitalar*, que afirma ser responsabilidade do hospital informar pacientes e famílias sobre como agir em caso de queixas, conflitos e diferenças de opinião. “Os pacientes têm o direito de exprimir queixas sobre seus cuidados e de ter as queixas analisadas e, quando possível, resolvidas”, orienta o *Manual*. A análise de informações relacionadas à Ouvidoria é uma oportunidade de melhorar o processo de cuidado.

➕ **NO PORTAL DO INCA NA INTERNET:** Em [www.inca.gov.br](http://www.inca.gov.br), na seção Ouvidoria, há mais informações sobre a área.

Ouvidoria-Geral do INCA agiliza atendimento de demandas e tem planos de expandir serviço para as unidades



A Ouvidoria recebe dezenas de demandas diárias, entre elas elogios, reclamações, solicitações e pedido de informações. São em média 300 mensagens por mês, recebidas via e-mail, pessoalmente ou por telefone.

E-MAIL

X

*“Sou profissional da instituição há 30 anos e recentemente estive acompanhando de perto uma pessoa amiga internada. Durante esse tempo, pude observar o carinho, a cordialidade e o bom humor que vocês dispensam a todos os pacientes. Esse tratamento faz toda a diferença para o bem-estar geral dos pacientes, que além do sofrimento físico enfrentam todo o peso emocional da patologia que os afligem. Parabéns aos técnicos de enfermagem e aos enfermeiros do setor pelo profissionalismo humanizado!”*

E-mail de um servidor enviado à Ouvidoria Geral sobre a equipe da enfermaria do 6º andar Ala B do HC I, em 28/09/2016.

## PLANEJAMENTO

### INCA retoma ciclo de investimentos

Fonte: Postmaster

O INCA encerrou 2016 com boas notícias. Todos os recursos de investimentos disponibilizados, tanto pelo Ministério da Saúde (MS) quanto por emendas parlamentares, foram utilizados em sua integralidade. Haverá a renovação do parque tecnológico, com a aquisição de novos equipamentos, como tomógrafo, mamógrafo digital, aparelhos de anestesia e de ultrassonografia, dentre outros.

Para que isso fosse possível, foi necessário um esforço concentrado no qual a Direção-Geral contou com o apoio integral das

coordenações de Administração e de Assistência e da Divisão de Planejamento, já que os valores das emendas parlamentares foram liberados nos dias 27 e 28 de dezembro.

Foram adquiridos equipamentos num total de quase R\$ 20 milhões, sendo R\$ 11 milhões disponibilizados pelo MS e R\$ 9 milhões provenientes de emendas parlamentares.

“Com a aquisição desses novos equipamentos, o INCA retoma o ciclo de investimentos planejados ao longo dos últimos três anos”, disse a diretora-geral, Ana Cristina Pinho. Em relação ao mutirão, completou: “Quero agradecer o empenho da equipe, que trabalhou até o último minuto da sexta-feira, dia 30 de dezembro. É isso que a direção espera, da gestão até a ponta”.