



Paciente em hospital tem direitos como consumidor

Todo paciente hospitalizado é um consumidor. Ele, através de planos de saúde, de pagamento particular ou da contribuição ao INSS — Instituto Nacional de Seguridade Social, descontada mensalmente no salário, está ressarcindo sua conta com a entidade. Hospitalizado, e pelos pagamentos que efetua, ele contrata o hospital para prestação de serviços.

Jacira Abrantes, diretora do Hospital Regional da Asa Norte, pensando no paciente e nesse como consumidor, está realizando uma série de modificações no relacionamento doente-hospital e pessoal de atendimento como também entre seus próprios colaboradores.

A médica criou uma comissão permanente de sindicância que averigua as denúncias por mau atendimento, falta de higiene, cardápio e demora na realização de cirurgias. A comissão também cuida do relacionamento entre os profissionais do hospital. "Temos reclamações do comportamento de médicos com enfermeiras e outro pessoal de atendimento que procuramos solucionar", disse Jacira.

O paciente que não se sentir satisfeito com o atendimento do hospital deverá enviar reclamação por escrito à Comissão de Sindicância, que funciona ao lado da sala da diretora. Segundo Jacira, por carta, telefone ou na "mesma hora" daremos uma solução para o problema.

Se houver necessidade de investigações, será aberta sindicância para determinar o culpado por alguma ação que tenha prejudicado o paciente. Conforme a gravidade, o profissional poderá ser afastado do hospital ou da função. "Mas, garante Jacira, o paciente nunca ficará sem uma resposta. Se a pessoa não quiser se identificar, será respeitado o anonimado, porém, a denúncia será apurada.

Jacira disse que ouviu de uma paciente a reclamação que aguardava a meses a marcação de uma cirurgia na mama. "Ela disse que se sentia feia com os seios grandes e que, recentemente, fora abandonada pelo marido", relata a diretora que "entendendo o problema psicológico da mulher, marquei imediatamente a cirurgia. Se ela se sentia feia tinha o direito de ser atendida logo. Era uma obrigação do hospital", disse.

Jacira também conta que têm pacientes e enfermeiras que reclamam que os médicos "estão sempre de cara feia". Segundo ela, quando o profissional não quer trabalhar e atender bem a todos, primeiro é verificado se está passando por problemas pessoais. Se não for o caso, pode ser remanejado para outra área ou ser afastado do hospital", relata a médica.

"É proibido chamar qualquer paciente mulher de 'dona Maria'. Diabo, cada pessoa tem seu nome e por ele deve ser chamada", conta Jacira que considera a medida uma melhoria no relacionamento paciente-médico.

Desde que foi instalada a comissão, há menos de 30 dias, Jacira disse que vários casos foram resolvidos e cita outro de relacionamento interno. "O pessoal do atendimento vinha reclamando de um médico que chegava atrasado e sempre de mau-humor. Apuramos e constatamos que a esposa pedira o

desquite. Houve uma conversa, desabafos, e o profissional voltou a comportar-se bem melhor".

Pensando no paciente como consumidor, Jacira disse que irá implantar, nos próximos dias, um sistema de informações sobre tudo o que o hospital oferece, como os serviços, a localização do serviço e o telefone. "Em cada quarto, cada sala, cada corredor e junto às urnas de reclamações e pedidos de abertura de sindicância, estará afixado um papel com todos os dados sobre o hospital. Os hotéis usam muito isto para orientar seus hóspedes. Considero uma boa idéia adotar isso no hospital que poderá dar mais segurança ao paciente quando precisar, nem que seja, do número da telefonista central", fala entusiasmada Jacira.

Os moradores da Asa Norte, área de abrangência do hospital, receberão em breve, informa a diretora, um questionário onde irá relatar quantas pessoas, idade e problemas de doença que têm na família. "Desta forma, poderemos acompanhar e dar melhor atendimento aos nossos idosos, por exemplo".

O questionário também será distribuído às crianças das escolas da Asa Norte. A mãe irá preencher, disse Jacira e, depois o hospital enviará informações sobre como a mulher poderá evitar tipos de câncer, fazendo exames em sua própria casa. Através do apalpar dos seios, a mulher pode detectar caroço que, se não cuidado, se transforma em câncer maligno.

O hospital também já está implantando um serviço de atendimento comunitário, que iniciou pela Granja do Torto e irá, depois, à Vila Varjão, Vila Paranoá, Cruzeiro Novo e Velho. "Na Granja do Torto, moram 150 pessoas. Dentre elas, temos oito voluntários que, depois de treinados, dão assistência à população, como tirar a pressão. "Se existir algum hipertensão ou idoso com problemas, este será imediatamente conduzido ao hospital pelo voluntário", explica Jacira. Estes voluntários também observam se há consumo de drogas entre os adolescentes da região para encaminhá-los a tratamento médico no HRAN.

Jacira explica que o serviço pioneiro oftalmológico irá ser expandido para outras áreas médicas. No ano passado, 15 pediatras visitaram e examinaram crianças de 17 escolas da Asa Norte e constataram deficiências no aprendizado por problemas causados pela má visão. "Fizemos ampla distribuição de óculos e acompanhamos o desenvolvimento do aluno que melhorou em até 100%", relata orgulhosa Jacira.

O HRAN também irá inaugurar, ainda este mês, uma creche que atenderá 50 crianças de zero a 4 anos, filhos de funcionárias do hospital. Jacira garante que a Fundação Hospitalar tem recursos para assumir os custos de seus programas, como os da creche.

Segundo Jacira, o público que procura o hospital é 100% de pessoas carentes. "Pessoas que não têm, a quem recorrer. Temos que dar toda atenção, principalmente porque nos momentos de doença ficam mais carentes e também porque são consumidores e merecem respeito", justifica.

Marcar consulta é um sufoco

Vicentina Pereira da Silva reclama do mau atendimento do Hospital Regional de Taguatinga. Ela tem problemas cardíacos e, constantemente, recorre aos serviços médicos do hospital. Vicentina costuma telefonar para marcar a consulta médica e recebe a informação de que deve tornar a ligar pelo dia 26 ou 28 para saber a data e retornar. No dia marcado para consulta — que é uma vez por mês — ela disse que existe uma fila com mais de 100 pacientes "que passam mal e chegam a desmaiar pela longa espera". Quando é sua vez de ser atendida recebe a informação de que existem somente quatro vagas para cardiologia e que já foram preenchidas. Ela pede providências.

Carlos Guidoux, diretor do hospital, informa que realmente há pouca oferta de consulta devido "à falta de recursos humanos. Foi realizado concurso para médicos, mas a Fundação ainda não iniciou as contratações", explica. Segundo ele, pelas estatísticas do hospital, no mês passado, foram registrados 768 pacientes atendidos. "São 17 cardiologistas para atender cerca de 900 mil habitantes entre Ceilândia e Taguatinga, o que é muito pouco", destaca. Ainda pelos dados, em maio, 320 pacientes tiveram a primeira consulta e 448 o retorno. O médico explica que a paciente, para retorno, deve se dirigir a uma das atendentes e explicar que não é a primeira consulta para que seja marcada data para atendimento. Ele pede a Vicentina que, se não for bem atendida, que se dirija à diretoria do hospital para fazer a reclamação.