RELATÓRIO OUVIDORIA REGIÃO DE SAÚDE SUL
1° TRIMESTRE DE 2024

GDF
É tempo de ação.

https://www.participa.df.gov.br/

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Região de Saúde Sul é responsável pelo tratamento das manifestações oriundas dos serviços da Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sul. Nossas atividades são previstas no Art. 19 do Decreto no 36.462/2015.

Neste relatório apresentamos os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 1/01/2024 a 31/03/2024, mostrando quais serviços mais demandados pelos usuários de nossa região, os índices de resolutividade, o cumprimento de prazos e a pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela ouvidoria da região sul no trimestre.

Será apresentado também, de forma objetiva, a visão crítica da equipe de Ouvidoria em relação aos atendimentos realizados.

Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e têm respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

Links para acesso:

- Decreto 39.723 de 19 de março de 2019https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias;
- Lei Federal nº 13.460/2017: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm
- Lei Nº 6.519, de17 de março de 2020: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei_6519_17_03_2020.html;
-Instrução Normativa nº 01 de 5 de maio de 2017 https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html
-Decisão TCDF 2.844/2021 https://etcdf.tc.df.gov.br?a=consultaETCDF&f=formPrincipal&nrproc=94&anoproc=2020;
-Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, Capítulo 5, relatório trimestral - https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/6-Manual-de-Gestao-SIGODF-capitulo-5.pdf

Números da Ouvidoria

633
Reclamações
69,3%

216
Elogios
23,7%

54
Solicitações
5,9%

913
REGISTROS

10
Informações
1,1%

Sugestão :
0%

1°
TRIMESTRE
TELEFONE
392
57%
1

1°
TRIMESTRE
INTERNET
331
36,3%
2

1°
TRIMESTRE
PRESENCIAL
190
20,8%
3

Podemos verificar que a prevalência dos registros dos usuários é feita via telefone e internet, mas o cidadão sempre que possível busca o atendimento presencial em diversos assuntos.

Em relação aos níveis de atenção podemos analisar que percentuais de registros de demandas muito baixos podem sinalizar pouca participação dos usuários nos serviços das unidades de saúde, pois os cidadãos são agentes de transformação de realidades e é importante que os gestores divulguem e orientem quanto a esse direito de uso dos serviços da ouvidoria, que acaba por ser um termômetro para análises dos processos de trabalho das áreas técnicas, e que índices baixos de registros podem indicar que o cidadão não é estimulado em participar nas melhorias dos serviços de saúde que lhe são oferecidos.

http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos
http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/forma-de-entrada
Pesquisa em 15/04/2024
Fonte: Controle Interno da Ouvidoria

Assuntos mais demandados e seus desdobramentos

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRG	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	246	9	26	1	1	243	1	246	0	36%
Agendamento de Consulta	149	6	15	6		133	10	149	0	29%
Atendimento em Unidade Hospitalar	92	0	0	81	3	3	5	92	0	0%

https://ouv.participa.df.gov.br#/detalhar-manifestacao
Pesquisa:9/04/2024 https://www.participa.df.gov.br/

DESDOBRAMENTO DO 1º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Mal atendimento prestado pelo laboratório da UBS	Atendimento	Verificado grau de dificuldade para coleta de sangue no braço da paciente, tentado puncionamento e exame realizado,equipe pediu desculpas pela situação.	Não	1	Não	Sim
Dificuldade para consulta de pré natal	Acesso	Realizado visita domiciliar, consulta agendada, no dia da consulta, servidoras da equipe em afastamento legal, novo agendamento realizado.	Não	4	Não	Sim
Atendimento da equipe	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1	Não	Sim
Atendimento odontológico	Acesso	Capacidade para atendimento em demanda espontânea estava preenchido, esclarecido ao paciente que não aceitou as explicações, solicitado retorno para atendimento.	Não	5	Não	Sim
Dificuldade para agendar consulta	Acesso	Esclarecido que 70% das agendas estão destinados aos atendimento de paciente com Dengue, os outros 30% no momento se destinam ás gestantes, caso agudos e crianças (CD). Consulta em questão era eletiva.	Não	1	Não	Sim
Atendimento prestativo do servidor	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1	Não	Sim
Dificuldade de atendimento	Acesso	Esclarecido que devido a epidemia de dengue ,onde foi decretado situação de emergência em saúde pública e afastamentos legais de servidores, são priorizados os caso agudos.	Não	1	Não	Sim
Demora o atendimento	Acesso	Esclarecido que houve falha nas informações, devido a grande demanda de atendimento de Dengue. Paciente foi orientado a retornar no período da tarde.	Não	5	Não	Sim
Atendimento atencioso durante a coleta de sangue	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1	Não	Sim
Mal atendimento do servidor	Acesso	Esclarecido que em atendimento de caráter sigiloso se faz necessário fechar a porta para preservar o paciente.	Não	7	Não	Sim

DESDOBRAMENTO DO 2º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – AGENDAMENTO DE CONSULTAS

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Demora no agendamento da consulta regulada	CIRURGIA GERAL	Consulta agendada para a especialidade.	Sim	91 dias	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	PSIQUIATRIA GERAL	Está pendente agendamento na classificação amarelo, agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	669 dias Aguarda desde 25/06/2021	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CIRURGIA VASCULAR	Solicitação devolvida conforme Nota Técnica 3/2023 - SES/SAIS/CATES/DUAEC/ESCIR. Feito as tratativas, consulta foi agendada.	Sim	213 dias	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	OFTALMOLOGIA GERAL	Consulta agendada para a especialidade.	Sim	577 dias	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	OFTALMOLOGIA GERAL	Solicitação está pendente, no momento agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	Aguarda agendamento desde 10/08/2023	Sim	Sim
Solicita informações acerca de solicitação de consulta	REUMATOLOGIA GERAL	Não consta solicitação para a especialidade. Procurar a UBS para seguimento no sistema de regulação.	Não	0 dias	Não	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	FONOAUDIOLOGIA LINGUAGEM	Solicitação está pendente, no momento estão agendando pacientes inseridos anteriormente	Sim	Aguarda agendamento desde 05/08/2023	Sim	Sim
Reclama sobre a dificuldade em marcar consulta de retorno.	PNEUMOLOGIA GERAL	Especialista pediu exoneração do cargo. Paciente reinseriu solicitação da consulta no sistema de regulação. Consulta foi agendada por pactuação.	Sim	273 dias	Sim	Sim
Solicita informações sobre consulta regulada	NEUROLOGIA ADULTO	Consta agendamento para o dia 01/03/2024	Sim	487 dias	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	FISIOTERAPIA/REABILITACAO ORTOPEDICA/ REUMATOLOGICA	Solicitação está pendente, no momento agendamento de solicitações com datas anteriores.	Sim	Aguarda agendamento desde 12/02/2024	Sim	Sim

DESDOBRAMENTO DO 3º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Elogio ao Atendimento do radiologista	RADIOLOGIA	Encaminhado para ciência do elogiado.	Não	1 dia	Não	Sim
Atendimento na Maternidade	ENFERMAGEM	Objetivo é promover uma assistência de qualidade e humanizada. será disponibilizado curso com ênfase no atendimento humanizado.	Não	6 dias	Não	Sim
Organização dos leitos de internação	GESTÃO DA INTERNAÇÃO	Superlotação no pronto socorro cirúrgico/ortopédico, impossibilita separação de enfermaria por sexo e faixa etária por indisponibilidade de leitos.	Não	1 dias	Não	Sim
Dificuldade em agendar consulta de retorno	CARDIOLOGIA	Médica em afastamento legal, sem previsão de retorno. Orientado a inserir nova solicitação no sistema de regulação.	Não	4 dia	Não	Sim
Demora no atendimento do PS de Ginecologia e Obstetrícia	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	Grande demanda de paciente e déficit de médicos, faz o atendimento ficar moroso priorizando as pacientes internadas e as de maior classificação de risco.	Não	1 dia	Não	Sim
Falha na administração de medicação	ENFERMAGEM	Evento adverso comunicado ao Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente. Unidade segue medidas de segurança na preparação e administrações de medicações. Paciente monitorado e sem sinais de alarme.	Não	12 dias	Não	Sim
Demora no atendimento do PS de Ginecologia e Obstetrícia	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	Grande demanda de paciente e déficit de médicos, faz o atendimento ficar moroso priorizando as pacientes internadas e as de maior classificação de risco.	Não	2 dia	Não	Sim
Demora no atendimento do ambulatória de ginecologia	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	Médica em afastamento. Orientado a remarcação da consulta.	Não	2 dias	Não	Sim
Demora para realizar a ciurgia	TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA	Cirurgias ortopédicas ocorrem conforme a disponibilidade de salas cirúrgicas, anestesistas e material. Paciente foi operado e recebeu alta médica.	Não	10 dias	Não	Sim
Elogio á equipe da UTI	UTI	Encaminhado para ciência da equipe médica e de enfermagem	Não	1 dias	Não	Sim

Avaliação da equipe de Ouvidoria

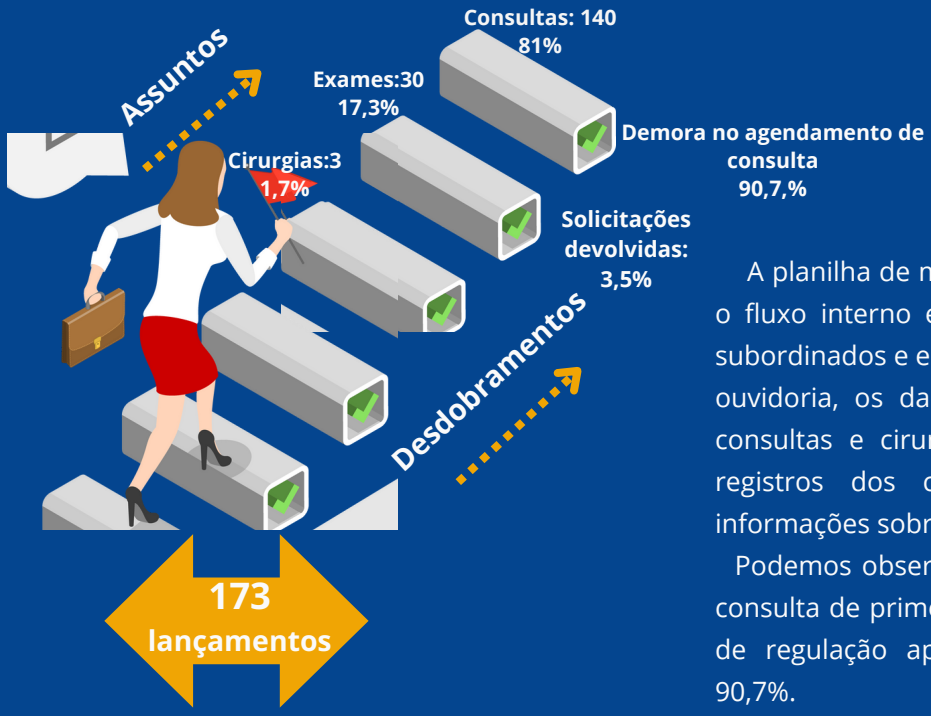
1- Principais dificuldades para as tratativas dos três assuntos mais demandados no âmbito de atuação da Ouvidoria:

- O risco de epidemia de dengue e outras arboviroses levou o Governo do Distrito Federal (GDF) a declarar situação de emergência na saúde pública. A medida foi publicada através Decreto Nº 45.450, de 26 de janeiro de 2024 . O texto autoriza o governo a tomar as medidas administrativas necessárias para conter a doença. Essa situação impactou no modelo de assistência nos três níveis de atenção em saúde por conta do aumento nos casos de dengue e sobrecarga de trabalho para os servidores. Analisamos que é necessário melhorar as informações aos usuários que buscam atendimento para dengue bem como , para outros serviços em suas UBS .
- A demora no agendamento de consultas por falta de vagas e de profissionais médicos mostra que tem usuários que aguardam entre 400 a 1.000 dias ou mais a depender da classificação de risco, o que acaba impactando na qualidade de vida de quem espera por uma consulta médica como por exemplo em cardiologia, oftalmologia e cirurgia geral.
- No atendimento em unidade hospitalar, a prevalência dos registros dos usuários, no trimestre foi sobre a demora no atendimento no pronto socorro de ginecologia e obstétrica em decorrência do quadro reduzido de médicos e afastamentos legais.

2- Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

- Melhorias nos acolhimentos e escuta qualificada nas UBS; contratação de médicos para as especialidade mais demandadas na Região Sul.

Assuntos e Desdobramento da Planilha de Monitoramento Interno da Ouvidoria



A planilha de monitoramento serve para a companhar o fluxo interno entre as unidades de saúde e setores subordinados e estratifica de forma menor do sistema de ouvidoria, os dados sobre agendamentos de exames, consultas e cirurgias que estão regulados e que são registros dos cidadãos reclamando ou solicitando informações sobre as suas solicitações.

Podemos observar que a demora no agendamento de consulta de primeira vez e na lista de espera do sistema de regulação apresentou um percentual elevado de 90,7%.

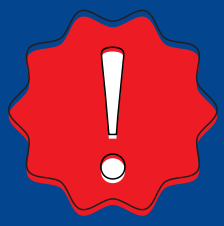
Nesse trimestre, o índice de solicitações devolvidas ficou em 3,5%, demonstrando que ainda persistem as dificuldades para as tratativas das solicitações devolvidas.

Agendamentos de Consultas

Agendamentos de Consultas- Especialidades mais demandadas

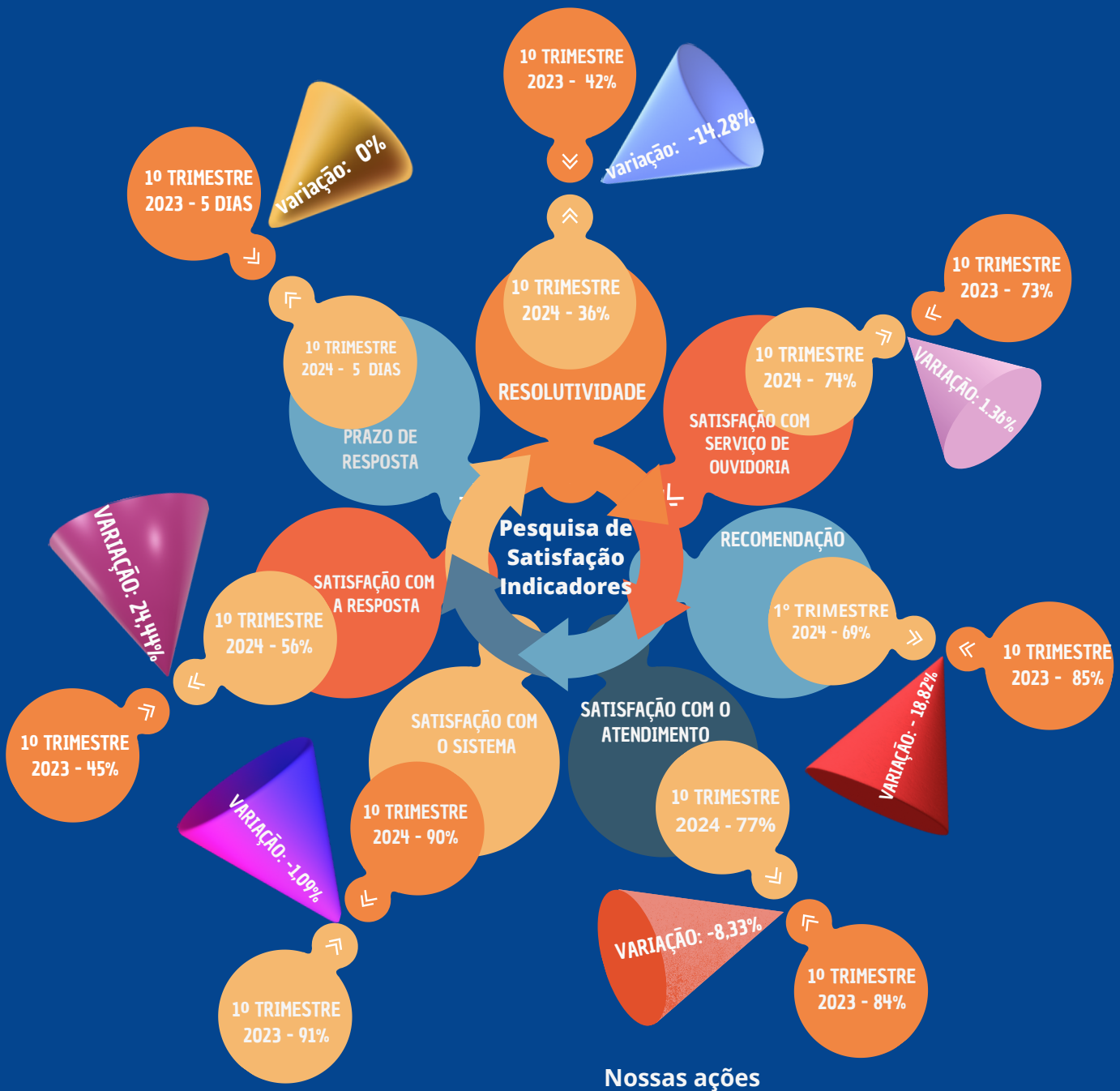
1. Cirurgia Geral
2. Oftalmologia Geral
3. Cardiologia Adulto
4. Dermatologia Geral
5. Pequena Cirurgia

O quadro demonstrativo ao lado apresenta as principais especialidades médicas mais demandadas em agendamento de consulta de primeira vez, nesse primeiro trimestre, tendo uma média de espera de 500 a 1.000 dias a depender da classificação de risco .



Fonte: Controle interno da Ouvidoria
Planilha estratificada -
Pesquisa em 15/04/2024

Avaliação dos Indicadores



Diagnóstico dos resultados apresentados:

Observa-se que do 1° trimestre de 2023 o indicador de resolutividade teve uma redução de - 14,28% para 2024 Essa resolutividade pode aumentar ou reduzir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema participadf.

Pelo quadro notamos que o prazo para o cidadão receber a resposta de sua demanda girou em torno de 4 a 5 dias; nota-se também o aumento da satisfação com a resposta recebida, onde no ano de 2023 foi de 45% e em 2024 subiu para 56%, com uma variação de 24,44%, o que demonstra o resultado positivo da ação contínua da Ouvidoria junto aos gestores para que melhorem a qualidade na resposta ao usuário.

Nossas ações

- Tratamento, encaminhamentos acompanhamento das manifestações registrados pelo cidadão;
- Suporte ás áreas técnicas quanto ao tratamento das demandas orientando sobre a qualidade das respostas e prazos;
- Contato direto com o cidadão para requerer complementação das demandas ou prestar demais esclarecimentos;
- Participação em convocações da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, em cursos palestras e reuniões;
- Elaboração de relatórios trimestrais e anuais;
- Divulgação dos servidores mais elogiados pelos usuários através dos canais da Ouvidoria;
- Esclarecimentos aos servidores sobre nossas atividades de ouvidoria;
- Reuniões com a alta gestão e colegiados;
- Parceria com o Conselho de Saúde do Gama.

Fonte:www.http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao
Pesquisa: 16/04/2024

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

O relacionamento com os diversos públicos
são nossas principais ferramentas.
Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e,
se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações
entre usuários e unidades de saúde, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.
Nosso propósito é fornecer um serviço de informação que seja direcionado,
funcional e atrativo aos objetivos a serem alcançados,
ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão, que é nosso foco.
Somos uma instância de Governança de Serviços atuando ativamente para as melhorias nos processo de trabalho das equipes nos três níveis de atenção que compõem a Região de Saúde Sul.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama busca ser referência no atendimento ao cidadão, e mantém um espaço de diálogo procurando atuar auxiliando nas tomadas de decisões com os gestores. Avançamos em ações de governança, o que refletiu em dados positivos apresentados como aumento no percentual na qualidade na resposta da gestão ao cidadão e a redução nas solicitações de consultas, exames e cirurgias devolvidas. Criamos uma planilha de monitoramento interno e pudemos apresentar informações como as especialidades médicas mais demandadas para agendamento de consultas médicas, reforçamos a importância de agilizar as informações entre todos os setores para que a gestão possa atuar de forma ágil para melhorias na assistência.

EQUIPE OUVIDORIA DO HRG:
ELIANE SIMEÃO DE OLIVEIRA
ANA MARIA DE SOUZA SILVESTRE
PATRICIA MARIA EMÍDIO COSTA