

**Superintendência da Região de Saúde Norte-
SRSNO**

**Hospital Regional de Sobradinho - HRS
Ouvidoria Seccional**

**Relatório
2º trimestre 2024**



OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho (HRS) é uma unidade seccional, subordinada à Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES/DF e administrativamente subordinada à Direção Hospitalar de Sobradinho.

Localiza-se dentro do próprio hospital para facilitar o acesso presencial de pacientes e servidores (as). Atualmente, conta com uma equipe de duas pessoas, recebendo em média 255 processos ao mês.

FUNÇÃO

Promover a comunicação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os gestores das áreas técnicas visando aprimorar continuamente os serviços de saúde oferecidos pelo SUS.

Trata-se portanto de um relevante instrumento de gestão governamental com a missão de garantir o direito à saúde.



O Relatório do 2º Trimestre de 2024 mostra o número total de manifestações entre o período de 01 de abril até 30 junho de 2024, bem como os desdobramentos dos três assuntos mais demandados.

Considerando as tipologias: reclamação, solicitação, elogio, informação e sugestão foram registradas:



Os canais de entrada para registros das manifestações foram divididos percentualmente:



Telefone: **41,2%**



Participa- DF: **33,8%**



Presencial: **25%**



Assuntos mais recorrentes

Os três assuntos mais recorrentes correspondem a 51,5% de todas as demandas do 2º Trimestre de 2024. Esclarecemos que os dados foram obtidos no Painel de Ouvidorias (<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) com acesso em 26 de agosto de 2024. A seguir serão demonstrados os dez desdobramentos de cada assunto abaixo citado.



1º) Atendimento em Unidade Básica de Saúde:

- Total: 139 manifestações;
- Resolutividade: 38%



2º) Agendamento de consulta:

- Total: 138 manifestações;
- Resolutividade: 48%;



3º) Atendimento em Unidade Hospitalar:

- Total: 101 manifestações;
- Resolutividade: 8%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Desdobramentos do 1º assunto mais demandado

Atendimento em Unidade Básica de Saúde

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Clínica da família	Não se aplica	Não há substituto do profissional que está em afastamento legal	09	Não se aplica	Sim
Equipe multidisciplinar UBS	Não se aplica	O elogio será encaminhado à equipe	01	Não se aplica	Sim
Médico clínica da família	Não se aplica	O elogio será encaminhado ao médico da família	02	Não se aplica	Sim
Médica clínica da família	Não se aplica	Esclarecimentos sobre horário especial de amamentação	06	Não se aplica	Sim
Equipe de odontologia	Não se aplica	O elogio será encaminhado à equipe de odontologia	01	Não se aplica	Sim
Vacinação	Não se aplica	Solicitação de dados complementares para avaliar o fato.	01	Não se aplica	Sim
Médico na clínica da família	Não se aplica	Necessidade de troca de receita, teve sua consulta agendada	01	Não se aplica	Sim
Equipe de acolhimento	Não se aplica	A equipe foi orientada quanto ao acolhimento e abordagem do usuário	05	Não se aplica	Sim
Equipe de odontologia	Não se aplica	Há a necessidade de mais profissionais para atender adequadamente os usuários	04	Não se aplica	Não
Vacinação	Não se aplica	Elogia a eficiência e educação da equipe	03	Não se aplica	Não

Desdobramentos do 2º assunto mais demandado

Atendimento em Unidade Hospitalar

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
UPED	Não se aplica	Bandeira vermelha devido sazonalidade respiratória infantil	08	Não se aplica	Sim
UPED	Não se aplica	Déficit de servidores e leitos durante a sazonalidade respiratória	05	Não se aplica	Sim
UCLC	Não se aplica	Esclarece que a equipe de emergência da porta é a mesma que realiza as cirurgias de emergência	04	Não se aplica	Sim
Equipe multidisciplinar cirurgia geral	Não se aplica	Elogia o excelente atendimento da equipe	02	Não se aplica	Sim
GEMERG	Não se aplica	Devido ao déficit de servidores não há escalas médicas fixas em todos os turnos nas enfermarias	03	Não se aplica	Sim
Equipe multidisciplinar ortopedia	Não se aplica	Elogia o excelente atendimento da equipe	02	Não se aplica	Sim
UTI Neonatal	Não se aplica	Elogia o atendimento humanizado da equipe.	04	Não se aplica	Sim
GENF	Não se aplica	A servidora foi orientada pela chefia	11	Não se aplica	Sim
GAOESP-SOB	Não se aplica	Esclarecimentos sobre os horários de visitas.	06	Não se aplica	Sim
NURI	Não se aplica	A servidora será orientada pela chefia	04	Não se aplica	Sim

Desdobramentos do 3º assunto mais demandado

Agendamento de Consultas

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRADO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
GINECOLOGIA - GERAL	Sim	Informada a previsão de atendimento	16	Amarelo	Sim
PROCTOLOGIA - GERAL	Sim	Informada a classificação de risco	05	Azul	Sim
FISIOTERAPIA/ REABILITACAO ORTOPEDICA/ REUMATOLOGICA	Sim	A regulação considera a classificação de risco e vagas oferecidas	13	Verde	Sim
CIRURGIA VASCULAR - D. ARTERIAIS	Sim	A regulação informou a previsão de atendimento	09	Amarelo	Sim
CIRURGIA GERAL	Sim	A regulação informou a previsão de atendimento	19	Amarelo	Sim
DERMATOLOGIA GERAL	Sim	Especialidade sem profissional na região de saúde.	08	Amarelo	Sim
UROLOGIA GERAL	Sim	Informada a previsão de atendimento	03	Amarelo	Sim
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	sim	Informada a previsão de atendimento	14	Amarelo	Sim
NEUROLOGIA PEDIATRICA	Sim	A servidora foi orientada	06	Amarelo	Sim
REABILITAÇÃO INFANTIL	Sim	Solicitação devolvida	06	Amarelo	Sim



Avaliação da equipe de Ouvidoria HRS

Considerando os três assuntos mais demandados pelos usuários do SUS em Sobradinho I, Sobradinho II e Fercal, regiões que integram a Região de Saúde Norte, permanece como maior desafio a ausência do Índice de Segurança Técnica (IST).

O IST é uma margem de segurança percentual acrescida à necessidade de horas de força de trabalho que permite a manutenção da oferta da assistência aos pacientes nos casos em que os servidores estão usufruindo de afastamentos legais, como por exemplo licença médica. A inobservância ao IST impacta diretamente todas as atenções de saúde.

Dessa forma, os dados deste 2º relatório trimestral de 2024 indicam que o assunto mais demandado é o Atendimento em Unidade Básica de Saúde, apresentando o índice de resolutividade de 42%. O segundo assunto mais demandado é Atendimento em Unidade Hospitalar apresentando uma alta resolutividade de 89%.

O terceiro assunto mais demandado é o Agendamento de Consultas com a resolutividade de 26%. A baixa resolutividade do assunto agendamento de consultas está relacionada a alguns fatores além do IST, entre eles as solicitações inseridas no Sistema de Regulação (SISREG) com status de devolvida, bem como a mudança de carga horária de atendimento médico nos ambulatórios para o máximo de 4 horas. O médico assistente ao inserir uma solicitação via SISREG precisa detalhar o quadro clínico do paciente, seguindo os requisitos das notas técnicas. Na ausência ou parcialidade dos dados, bem como o encaminhamento equivocado à uma determinada especialidade médica faz com que a solicitação se torne inadequada, impedindo que o paciente esteja de fato inserido na fila da regulação para iniciar ou dar continuidade ao tratamento multidisciplinar. Sabe-se que segundo a nota técnica os responsáveis por acompanharem tais demandas são os próprios profissionais médicos (as) que as inseriram, contudo há brechas nesse fluxo, como por exemplo a falta de conhecimento da nota técnica associada ao baixo quantitativo de médicos (as) para realizarem os atendimentos assistenciais e fluxos administrativos, nos conduzindo novamente a necessidade do IST adequado para que seja prestado um serviço de saúde de qualidade.





Avaliação da equipe de Ouvidoria HRS

Outro ponto a ser considerado é a incompatibilidade da carga horária entre o pronto-socorro e o atendimento ambulatorial. Após a alteração da carga horária ambulatorial para o máximo de 4 horas na Unidade de Traumatologia e Ortopedia, por exemplo, tornou-se inviável a escala ambulatorial sem que ocorra o déficit da carga horária do servidor, já que antes as cargas horárias eram de 6 horas assim como no Pronto-Socorro. Dessa forma, para que a carga horária do (a) servidor (a) seja cumprida é necessário que o servidor tenha que comparecer mais vezes ao Ambulatório inviabilizando sua carga horária separada para o atendimento no Pronto - Socorro. Assim, para que não ocorra um déficit na carga horária do servidor, há uma preferência em permanecer na escala do Pronto Atendimento.

Quando há o atendimento ambulatorial adequado observa-se a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, bem como a redução do número dos usuários do SUS que buscam por atendimento nas emergências hospitalares, já que o tratamento contínuo reduz a probabilidade dos quadros clínicos destes pacientes agudizarem.

A contratação de servidores multiprofissionais e em todos os níveis de atenção, a melhoria do ambiente de trabalho para os servidores e colaboradores, campanhas educativas que impactam positivamente na saúde da população e uma alta gestão empática e eficaz são fundamentais para garantir o acesso universal a saúde pública.



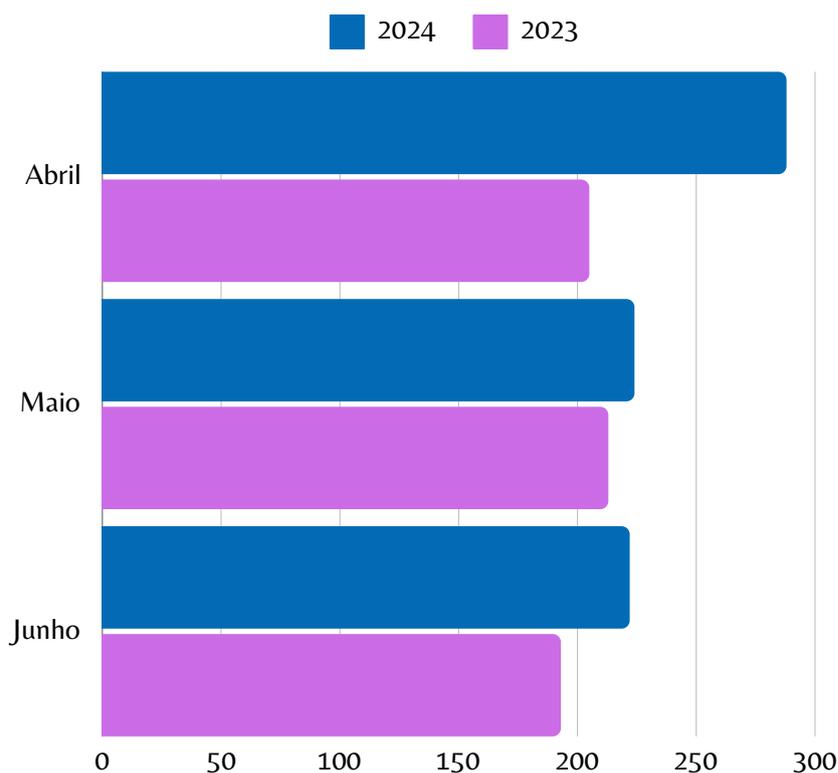


Indicadores - Registros

O 2º trimestre de 2024 apresentou 734 manifestações de Ouvidoria, sendo 288 ouvidorias no mês de abril de 2024, 224 no mês de maio e 222 registros no mês de junho de 2024.

No mesmo período no ano de 2023 foram 205 manifestações em abril, 213 manifestações no mês de maio e 193 ouvidorias no mês de junho de 2023.

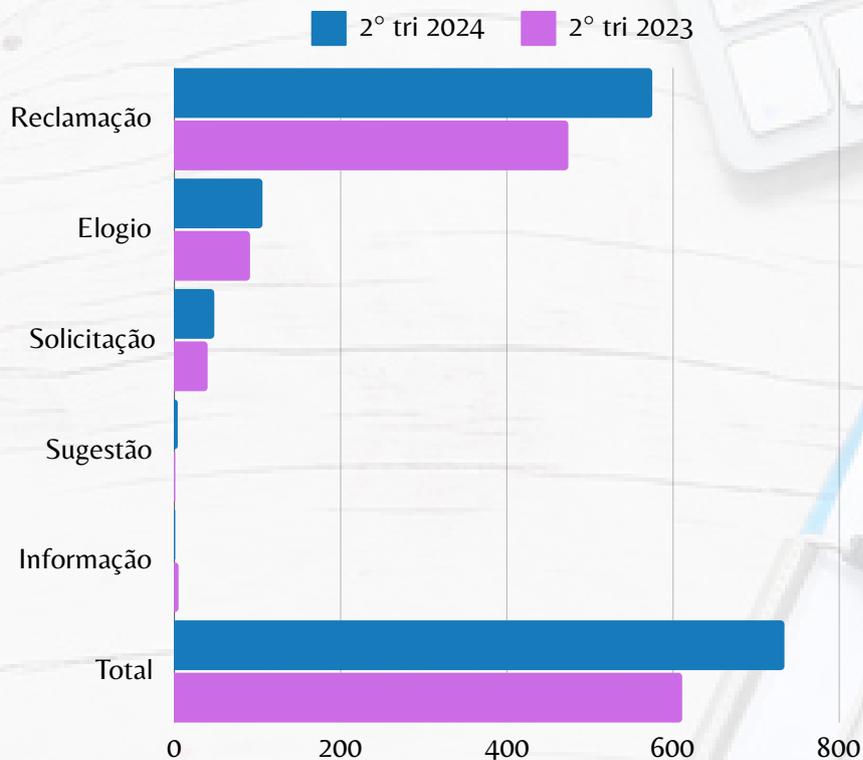
Em todos os meses analisados, verificamos um crescente número de usuários buscando o serviço de Ouvidoria.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Indicadores - Tipologias

Dados do Painel de Ouvidoria quando comparamos as manifestações classificadas com diferentes tipologias no mesmo período do 2º trimestre de 2024 e 2º trimestre de 2023:



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

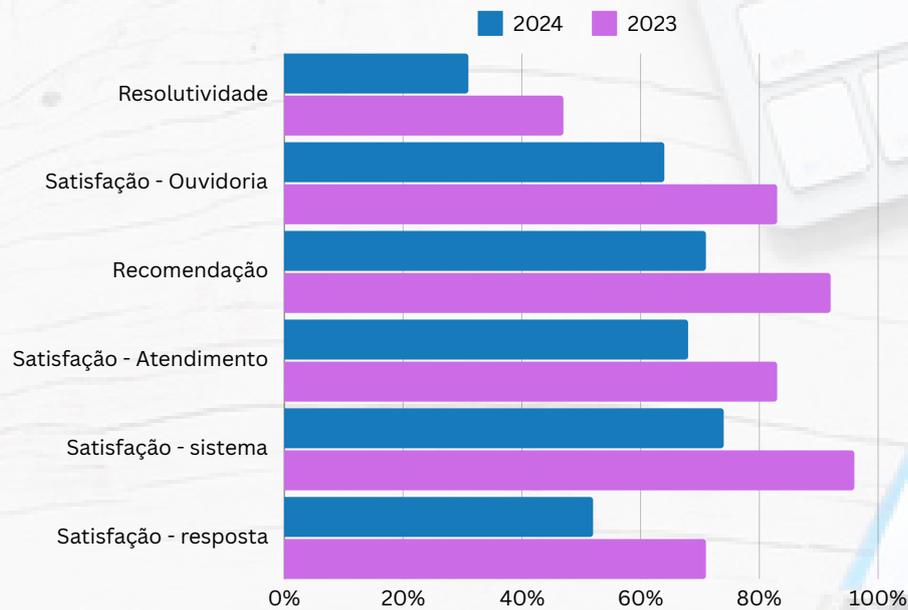
No 2º trimestre de 2024, foram:

- Reclamações: 575;
- Elogio: 106;
- Solicitação: 48;
- Sugestão: 04;
- Informação: 01

Observa-se uma alta de 20% no número de manifestações de Ouvidoria no 2º trimestre de 2024 quando comparado ao mesmo período no ano de 2023. No 2º trimestre de 2024 foram registradas 734 manifestações enquanto que no mesmo período de 2023 foram registradas 611 manifestações.

Acredita-se que o motivo deste aumento percentual seja a ampla divulgação dos serviços de Ouvidoria, associado à credibilidade desse serviço público.

Pesquisa de satisfação



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

À partir dos dados do Painel de Ouvidoria - DF foi realizado o comparativo de dados referente ao 2º trimestre dos anos 2024 e 2023 da Ouvidoria do HRS. Dessa forma, foi possível observar um decréscimo percentual dos dados analisados de 2024.

A Resolutividade do 2º trimestre analisado foi de 31%, bem inferior aos 47% do 2º trimestre de 2023.

No 2º trimestre de 2024, a satisfação com o serviço de Ouvidoria apresentou um percentual de 64%. A Recomendação foi de 71%. Já a satisfação com o atendimento foi de 68%, a satisfação com o sistema foi de 74% e a satisfação com a resposta foi de 52%.

Contudo, houve um aumento importante no número de devolutivas dos usuários da plataforma Participa -DF, provavelmente, demonstrando melhor a realidade com os dados mais recentes.

Ressalta-se que 99,5% das 734 manifestações de Ouvidoria do 2º Trimestre de 2024 foram respondidas dentro do prazo, apresentando um excelente prazo médio de resposta de 5,7 dias.

CONCLUSÃO

O Relatório do 2º Trimestre de 2024 demonstra a contínua e crescente participação popular dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em todos os canais de atendimentos disponíveis como a Plataforma Participa -DF, pelo telefone 162 ou presencialmente na Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Sobradinho (HRS).

Buscamos a construção de uma Ouvidoria inteligente que oferece acolhimento e informações úteis tanto para os cidadãos que procuram esse espaço como também para os gestores e servidores.

Nosso foco como Ouvidoria é participar da governança de serviços como instrumento facilitador da comunicação entre as partes envolvidas visando manifestar as sugestões e demandas apresentadas pelos cidadãos e, com esses dados avaliados, direcionar a estratégias e iniciativas que melhorem continuamente o serviço público de saúde, observando a capacidade de inovação do Estado.