

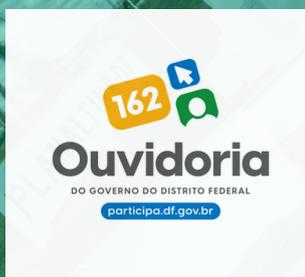
RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA/HRPL

ABRIL A JUNHO/2024

WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR



Apresentação

A Unidade Setorial de Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina, unidade orgânica de direção diretamente subordinada à Diretoria do Hospital Regional de Planaltina, é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria entre as áreas ou o servidor responsável relacionados à Atenção Primária, Atenção Secundária e Atenção Especializada da Superintendência da Região de Saúde Norte, restritas às Regiões Administrativas de Planaltina e Arapoanga. Suas atividades estão previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.



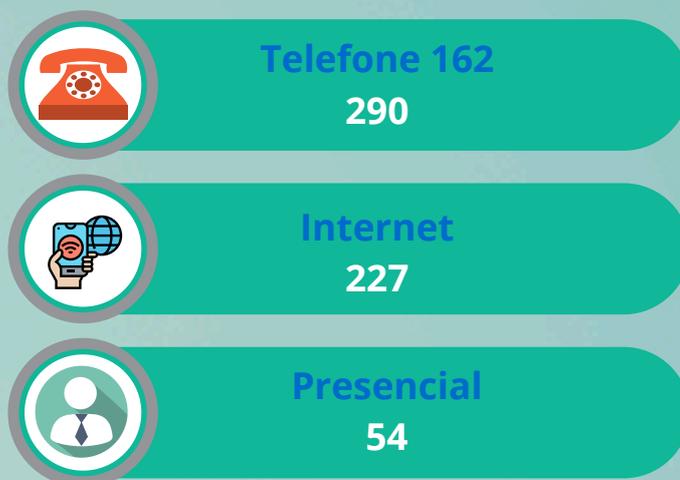
Este Relatório Trimestral de Ouvidoria apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/01/2024 a 31/03/2024, bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazos e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria no trimestre. Será apresentada também, 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 dessas unidades e têm respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723/2019, à Instrução Normativa 01/2017, à Decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

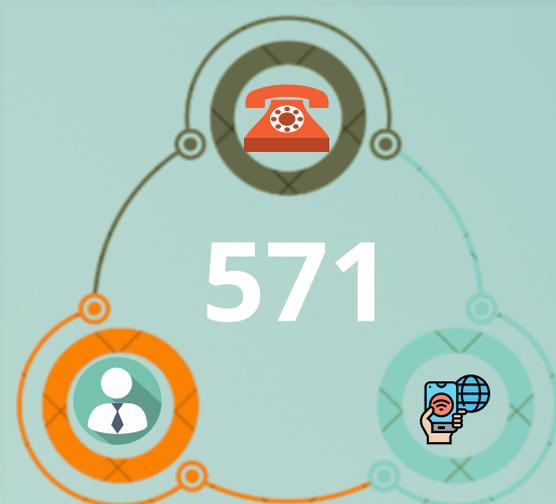
Manifestações Recebidas

Neste tópico, abordaremos o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina no período compreendido entre 1º de abril de 2024 e 30 de junho de 2024.

Canais de Atendimento

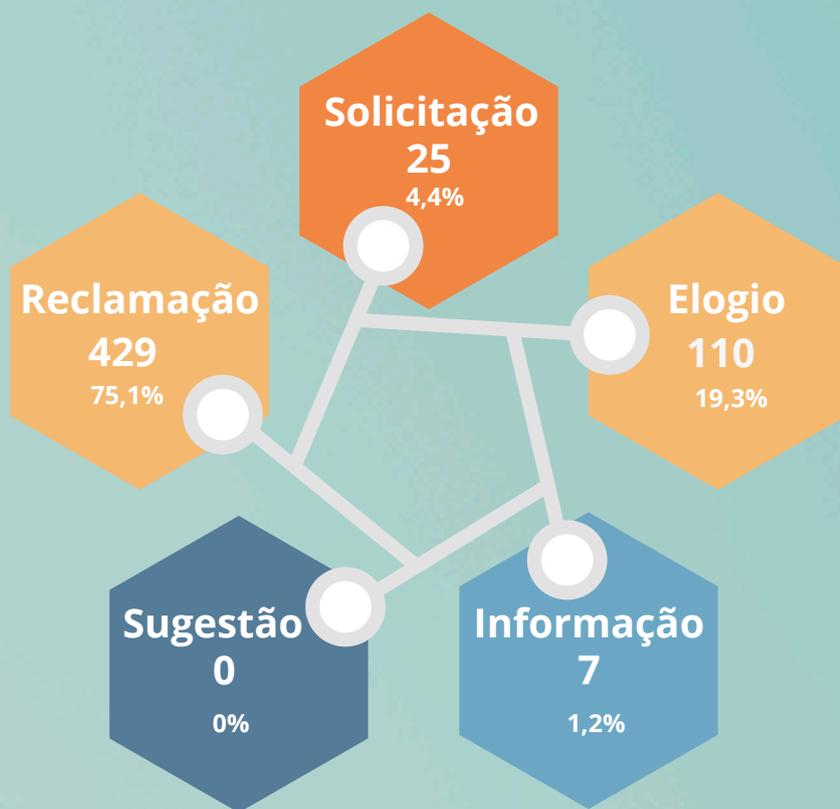


Total de Manifestações

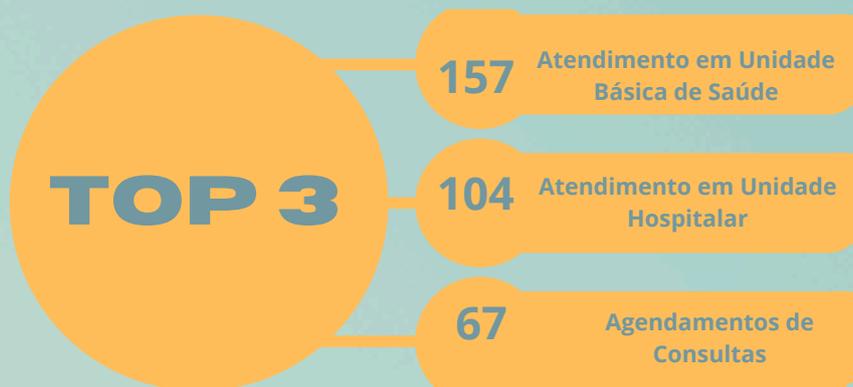


FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Manifestações por Tipo



Assuntos Mais Demandados



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

Assuntos Mais Demandados e Seus Dedobramentos

Assuntos	Qtd	Resolvida	Não Resolvida	DHRPL	Outro	DIRAPS	DIRASE	No Prazo	Fora do Prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	157	9	11	0	0	161	0	161	0	45%
Atendimento em Unidade Hospitalar	104	0	5	0	0	0	0	0	0	0%
Agendamento de Consultas	66	5	10	0	0	0	0	0	0	33%

FONTE: PAINEL DE OUVIDORIA

LEGENDA: *DHRPL: DIRETORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA

*OUTRO: DIRETORIA, GERÊNCIA OU UNIDADE DIVERSA

*DIRAPS: DIRETORIA REGIONAL DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

*DIRASE: DIRETORIA REGIONAL DE ATENÇÃO SECUNDÁRIA

Desdobramento de 10 Manifestações Sobre Atendimento em Unidade Básica de Saúde

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Atendimento de enfermagem	O procedimentos são agendados previamente e realizados na UBS. Porém se acontecer alguma intercorrência será encaminhado ao HRPL.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Servidor Público	A manifestação foi encaminhada para conhecimento dos servidores elogiados e de sua chefia imediata.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	A gerência pediu desculpas pelo ocorrido e informou que devido a situação de emergência declarada pela epidemia de dengue os atendimentos estavam prejudicados.	Não	Não se aplica	Não	Não
Servidor Público	A gerência realizou uma reunião para ajuste de conduta do servidor pública.	Não	Não se aplica	Não	Sim

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	A gerência realizou uma reunião com a equipe e enfatizou a importância do acolhimento e escuta qualificada dos pacientes.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Reclamação dos vigilantes	A gerência notificou a empresa responsável pela prestação do serviço sobre fato ocorrido.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Informação sobre vacinação	Informado que conforme nota técnica do Ministério da Saúde a vacinação contra meningite é administrada a partir dos 11 anos.	Não	Não se aplica	Não	Não
Falta de médicos	A gerência informou que o médico se encontrava de licença médica e os atendimentos estavam realizando o reagendamento das consultas.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento em sala de vacinas	A gerência informou que a demanda da sala de vacinação da Unidade é sempre alta pois abrange uma área com alto número de pessoas.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	A gerência informou que irá reforçar sobre a Política Nacional de Humanização no SUS com as equipes de acolhimento.	Não	Não se aplica	Sim	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS: FONTE: PAINEL OUV-DF
<https://ouv.participa.df.gov.br/#/>

Desdobramento de 10 Manifestações Sobre Atendimento em Unidade Hospitalar

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Elogio dos vigilantes	Manifestação foi encaminhada para conhecimento das servidoras elogiadas e de sua chefia imediata	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento ortopedia	No dia somente um médico disponível na Ortopedia para o atendimento de porta, o que limitou o atendimento às categorias de classificação vermelha.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Servidor Público	A manifestação foi encaminhada para conhecimento dos servidores elogiados e de sua chefia imediata.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Prazo para cirurgia ortopédica de paciente internado	Após discussão do caso pela equipe médica optou-se pelo tratamento não cirúrgico e posteriormente alta hospitalar.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Falta de Médico Pediatra	Informou que havia somente um médico, e foi priorizado o atendimento aos pacientes classificados como Vermelho. Os pacientes com classificação Verde são orientados a buscar atendimento nas UBSs, conforme Portaria 386/2017-SES-DF.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Falta de Médico Pediatra	Explicou que havia apenas um Pediatra. Quando só há um médico atendendo, o atendimento se destina prioritariamente a pacientes com classificação Vermelha.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em Pronto Socorro	Escala com somente um médico na pediatria o que levou a restringir o atendimento somente para classificação vermelha.	Não	Não se aplica	Não	Sim

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Servidor Público	Manifestação foi encaminhada para conhecimento das servidoras elogiada e de sua chefia imediata	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em Internação no HRPL	Lamenta profundamente os fatos narrados, cientes que os mesmos não fazem parte dos nossos protocolos de atendimento.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em Emergência	A Gerente de Emergência lamenta o transtorno e informa que está buscando aprimorar os processos de trabalho.	Não	Não se aplica	Sim	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS: FONTE: PAINEL OUV-DF
<https://ouv.participa.df.gov.br/#/>

Desdobramento de 10 Manifestações Sobre Agendamento de Consultas

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Consulta em Neurologia-Adulto	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarelo.	Sim	210 dias	Sim	Sim
Consulta em Unidade Básica de Saúde	A gerência informou que agendou consulta para o dia 09/08/2024 para reenviar a regulação devolvida.	Sim	46 dias	Não	Sim
Consulta em Unidade Básica de Saúde	A gerência informou que agendou consulta para o dia 16/07/2024 para reenviar a regulação devolvida.	Sim	23 dias	Não	Sim

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Consulta em Mastologia	Consulta agendada para o dia 06/06/2024 na Policlínica de Sobradinho.	Sim	34 dias	Sim	Sim
Consulta em Fonoaudiologia-Linguagem	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarelo.	Sim	252 dias	Sim	Não
Consulta em Oftalmologia-Geral	Consta solicitação inserida na regulação com agendamento para o dia 29/05/2024.	Sim	146 dias	Sim	Sim
Consulta em Fonoaudiologia-Linguagem	Consta solicitação inserida na regulação classificada como amarelo aguardando atendimento.	Sim	372 dias	Sim	Sim
Consulta em Unidade Básica de Saúde	Devido o estado de emergência declarado devido a dengue as agendas de atendimento estão sobrecarregadas.	Não	45 dias	Sim	Sim
Consulta em Nutrição	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação verde.	Sim	467 dias	Sim	Sim
Consulta em Alergologia Infantil	Agendamento constava falta em consulta agendada, reinserida no sistema e agendada para o dia 02/07/2024.	Sim	76 dias	Sim	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS: FONTE: PAINEL OUV-DF
<https://ouv.participa.df.gov.br/#/>

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

Em relação aos três assuntos mais demandados no trimestre observou-se que segue o mesmo padrão apresentado no primeiro trimestre, sendo a falta de recursos humanos, a não substituição de médicos e outros profissionais em caso de afastamentos legais, a lentidão no atendimento no Pronto Socorro, bem como a demora para agendar as solicitações via Sistema de Regulação -SISREG, são os maiores motivadores de manifestação por parte dos usuários.

As sugestões para melhorias por parte dessa Ouvidoria é a contratação de médicos para as especialidades mais demandadas, enfermeiros, técnicos de enfermagem e odontólogos, bem como melhorar o fluxo de processos de manutenção dos equipamentos, em especial os de odontologia. Inserção de programas educativos e cursos de formação, para um melhor fluxo dos processos de trabalho.

Sugerimos ainda uma comunicação mais efetiva e uma melhor interação entre os setores, visando a eficiência e a eficácia dos serviços prestados por esta Unidade Hospitalar, pelas Redes de Atenção Primária em Saúde de Planaltina, bem como dos Serviços de Atenção Secundária de Saúde desta Regional. Também, medidas de prevenção e controle mais eficazes contra doenças sazonais como a dengue, pois a situação de emergência impactou de forma importante os atendimentos.



Indicadores

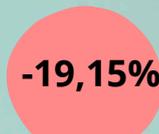


2º trimestre/2023

2º trimestre/2024

Variação

Resolutividade

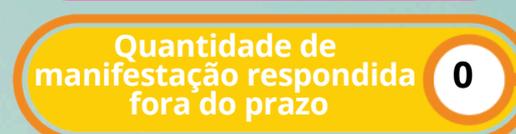
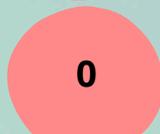
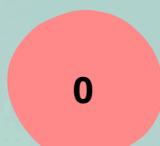


2º trimestre/2023

2º trimestre/2024

Variação

Prazo de Resposta



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

Diagnóstico dos Resultados Apresentados

Houve uma queda de 6,39% no registro de manifestações quando comparado com o 2º trimestre de 2023, ao controle da pandemia de COVID-19 que acometia a população no trimestre anterior bem como melhorias realizadas pela Secretaria de Saúde como a contratação de profissionais.

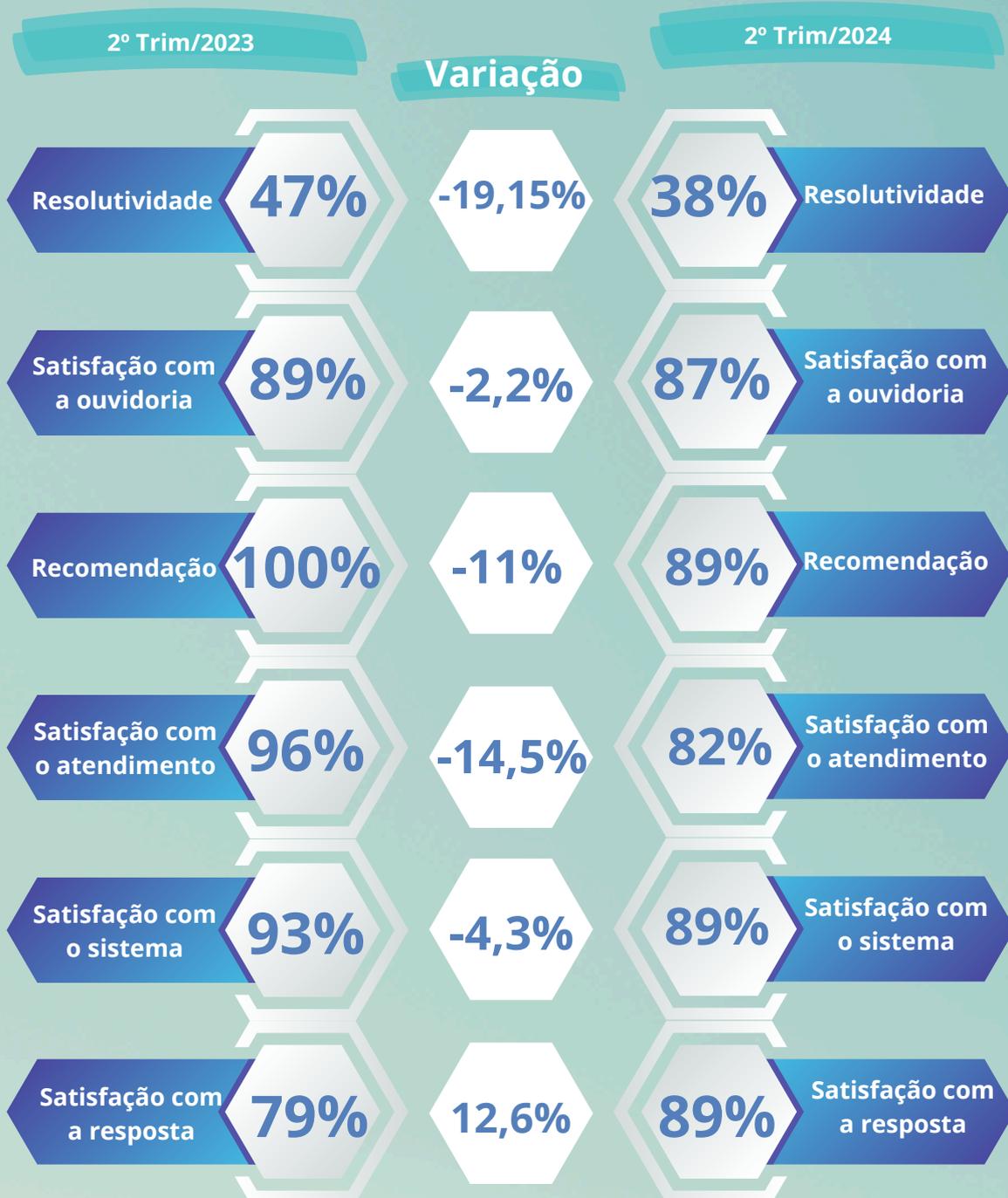
No período analisado ocorreu um importante variação negativa na porcentagem de resolutividade quando comparado ao mesmo período do ano anterior, de 47% para 38%,podendo ser justificado pelo período epidêmico de dengue no qual a população enfrentou restrição de acesso a atendimentos continuados devido ao estado de emergência declarado.

Porém o dado citado anteriormente não impactou na satisfação do usuário com o trabalho realizado pela ouvidoria, apresentando um aumento de 79% para 89% da satisfação com a resposta.

É importante ressaltar que a meta de resolutividade da Ouvidoria da Secretaria de Saúde para o final de 2024 é de 39%, logo mesmo reduzindo o percentual, essa ouvidoria apresenta indicador próximo a meta estabelecida.



Pesquisa de Satisfação



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

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina vem buscando aprimorar o atendimento e comunicação com os gestores, profissionais e usuários da rede, visando ofertar maior efetividade dos serviços propostos na Carta de Serviço. A partir da situação de emergência vivenciada nesse trimestre essa ouvidoria avalia que a Secretaria de Saúde do Distrito Federal deve priorizar as ações de prevenção, promoção e controle de doenças, buscando reduzir o nível de adoecimento e conseqüentemente o tempo de espera em atendimentos.



Conclusão

A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina é uma unidade voltada para a Governança de Serviços com vistas a aprimorar o relacionamento com os diversos públicos, principalmente com o usuário final do Sistema Único de Saúde.



A busca incessante por melhorias nos processos continuará nos levando a uma comunicação bem-sucedida, fornecendo assim um serviço de Informação que seja melhor direcionado, funcional e atrativo aos objetivos que sempre serão alcançar a melhor comunicação e a satisfação do nosso cliente, o cidadão.

Por fim, estabelecemos como estratégia de monitoramento das ações desta Ouvidoria uma planilha de acompanhamento das demandas, a qual nos disponibiliza meios diversos de governança sobre os dados por nós coletados.



NOSSA EQUIPE

ELIELSON ALVES DOS SANTOS
MATRÍCULA 14435225

KELY GUIMARÃES DOS REIS
MATRÍCULA 14425947

UYARA DIONIZIA LEAL
OUVIDORA/HRPL
MATRÍCULA 01431544

ELABORADO POR

JOÃO VITOR SOARES GONÇALVES
MATRÍCULA 17179394



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

www.ouvidoria.df.gov.br