

RELATÓRIO TRIMESTRAL



OUVIDORIA/HRPL
JULHO A SETEMBRO/2024

WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR

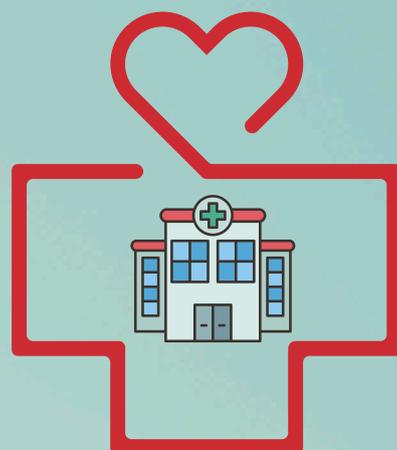
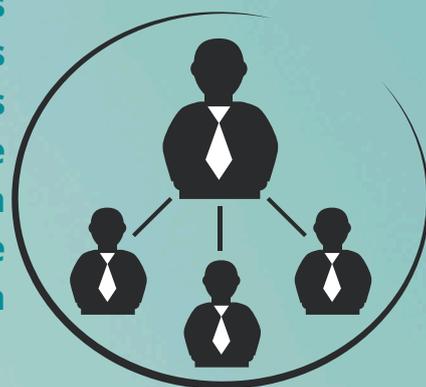


Apresentação

Somos uma Unidade Setorial responsável pelas tratativas das manifestações de Ouvidoria entre as áreas ou servidor responsável relacionado à Atenção Primária, Atenção Secundária e Atenção Especializada da Superintendência da Região de Saúde Norte, restrita às Regiões Administrativas de Planaltina e Arapoanga.

Este Relatório Trimestral de Ouvidoria apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/07/2024 a 30/09/2024, bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria no trimestre. Será apresentado também, de forma objetiva, a visão crítica da equipe de Ouvidoria em relação aos atendimentos realizados.

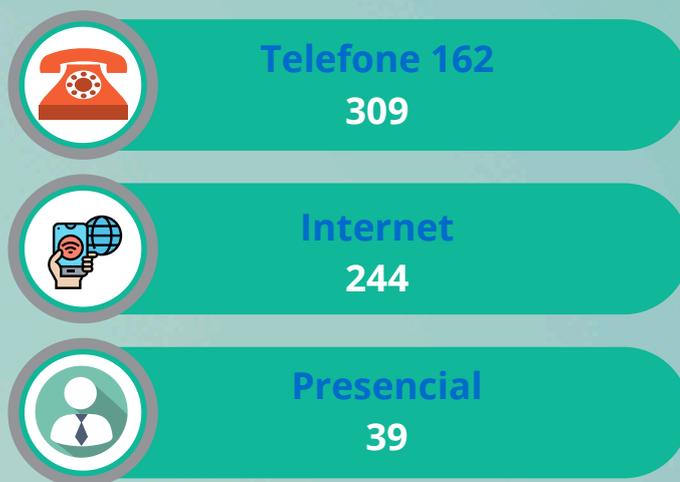
Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e têm respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723/2019, à Instrução Normativa 01/2017, à Decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.



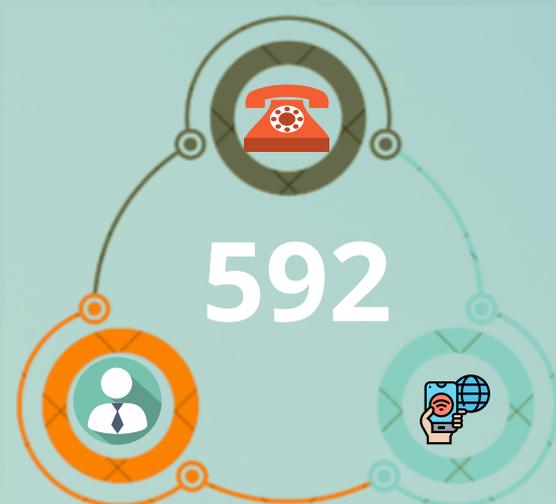
Manifestações Recebidas

Manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina no período de 1º de julho de 2024 e 30 de setembro de 2024.

Canais de Atendimento

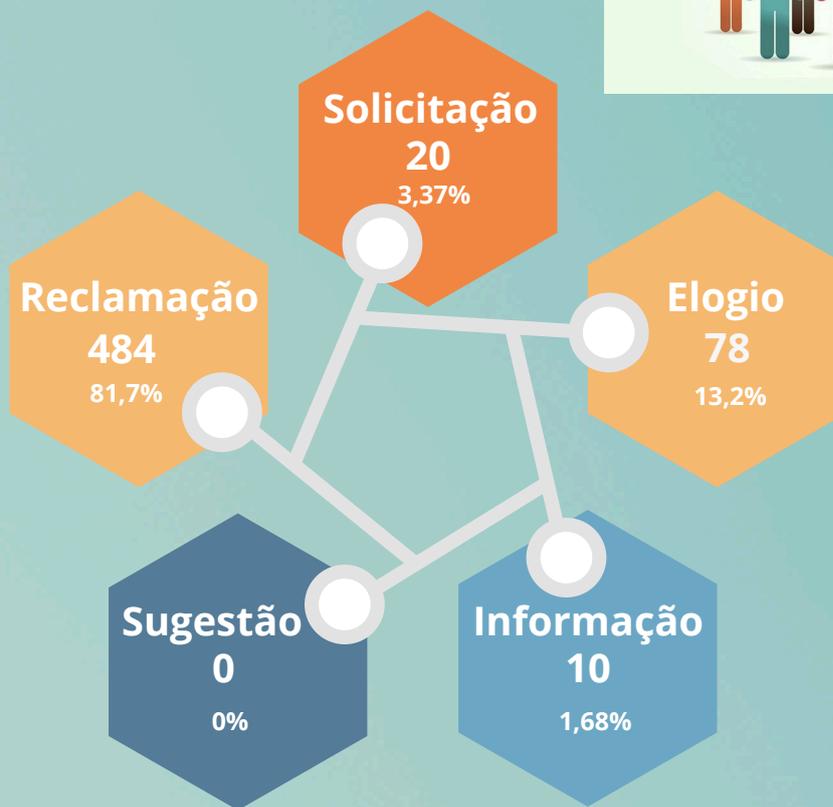


Total de Manifestações

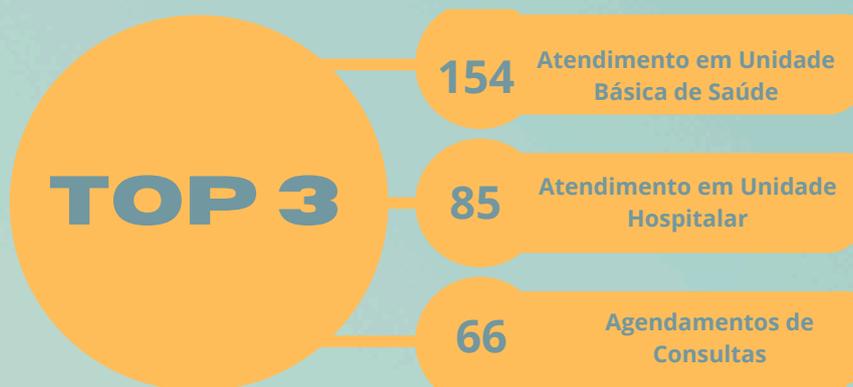


FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

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	154	3	7	0	0	154	0	154	0	30%
Atendimento em Unidade Hospitalar	85	1	1	0	0	0	0	0	0	50%
Agendamento de Consultas	66	4	11	0	0	0	0	0	0	27%

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?
Agendamento de consultas	A unidade está com equipe reduzida devido afastamentos legais, com isso o atendimento está sobrecarregado.	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
Atendimento em Odontologia	A gerência tem ciência da necessidade de recomposição do quadro de profissionais odontólogos no entanto a contratação depende de ações da secretaria de saúde.	Não	Não se aplica	Não	Não
Servidor Público	Foram solicitadas providências aos níveis superiores para condução do caso.	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	A gerência realizará uma reunião com o servidor e enfatizou a importância do acolhimento e escuta qualificada dos pacientes.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Agendamento de consultas	A Gerente da UBS garantiu que as trocas das receitas foram feitas e que a solicitação de consulta com o especialista foi solicitada.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento médico	Realizamos reuniões uma vez ao mês para adequação dos processos de trabalho citando a importância do atendimento humanizado.	Não	Não se aplica	Não	Não
Falta de médicos	Informado que foi contratado médico para a UBS 03, e que o profissional já está realizando atendimentos.	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 e no momento conta com apenas 01 técnico de enfermagem.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento médico	Os médicos passaram por período de greve, com isso o atendimento foi impactado.	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?
Servidor público	A gerência assegurou que irá reforçar aos servidores sobre ética, conduta e normas; e tomará as medidas necessárias para resolver essa situação.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento ortopedia	Lamentamos pelo quadro de dor e ressaltamos que a equipe médica prescreveu a medicação adequada ao quadro clínico do paciente.	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	Temos atualmente uma defasagem muito grande no número de pediatras, o que faz com que em algumas escalas constem apenas um médico.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Falta de Médico	Temos atualmente uma defasagem muito grande no número de médicos, o que faz com que em algumas escalas constem apenas um médico.	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 Médico	Estamos realizando uma investigação interna para compreender melhor o ocorrido e tomar as medidas corretivas necessárias.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em BOX Emergência	É importante permitir acesso dos familiares para visitas mas em alguma situações tem ocorridos falhas.	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 Pediatria	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarelo.	Sim	12 dias	Sim	Sim
Consulta em Otorrinolaringologia	A regulação foi reinserida e solicitado que a manifestante procure a UBS mais próxima para atualização cadastral.	Sim	77 dias	Sim	Sim
Consulta em Centro de Atenção Psicossocial	A gerência informou que foi lotado um novo psiquiatra e com isso o paciente será adicionado na lista de espera.	Não	554 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 Neurologia-Adulto	Consta solicitação inserida na regulação classificada como verde que aguarda agendamento.	Sim	174 dias	Sim	Sim
Consulta para procedimento de colposcopia	Consta solicitação inserida na regulação agendada para o dia 19/08/2024	Sim	66 dias	Sim	Não
Consulta em Ginecologia-Geral	Consulta foi reagendada devido afastamento legal do servidor.	Sim	77 dias	Sim	Sim
Consulta em Ortopedia	Não havia solicitação no sistema, com isso orientado buscar atendimento em UBS de referência para avaliação e posteriormente solicitação.	Não	0 dias	Não	Sim
Consulta em Unidade Básica de Saúde	A UBS encontrava-se sem profissional médico, recebemos recentemente um novo profissional e retornarmos com os agendamentos de consultas.	Não	90 dias	Não	Sim
Mudança na classificação de risco da regulação.	O processo regulatória segue normativas que definem o grau de risco nas regulações.	Sim	174 dias	Sim	Sim
Consulta em Reumatologia-Geral	Consta solicitação inserida na regulação classificada como verde que aguarda agendamento.	Sim	263 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 mais uma observou-se que segue o mesmo padrão apresentado nos trimestres anteriores, sendo a falta de recursos humanos e a não substituição de médicos e outros profissionais em casos 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 incluem a contratação de médicos para as especialidades mais demandadas, enfermeiros, técnicos de enfermagem e odontólogos. 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.



Indicadores



3º trimestre/2023

3º trimestre/2024

Variação

Resolutividade

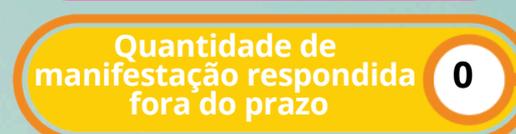
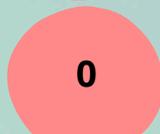
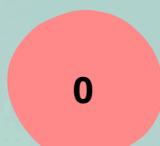


3º trimestre/2023

3º trimestre/2024

Variação

Prazo de Resposta



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

Diagnóstico dos Resultados Apresentados

Houve um aumento de 9,22% no registro de manifestações em comparação com o 3º trimestre de 2023, essa variação após uma análise qualitativa observa-se a queixa de falta de profissionais de saúde nos serviços como uma demanda importante .

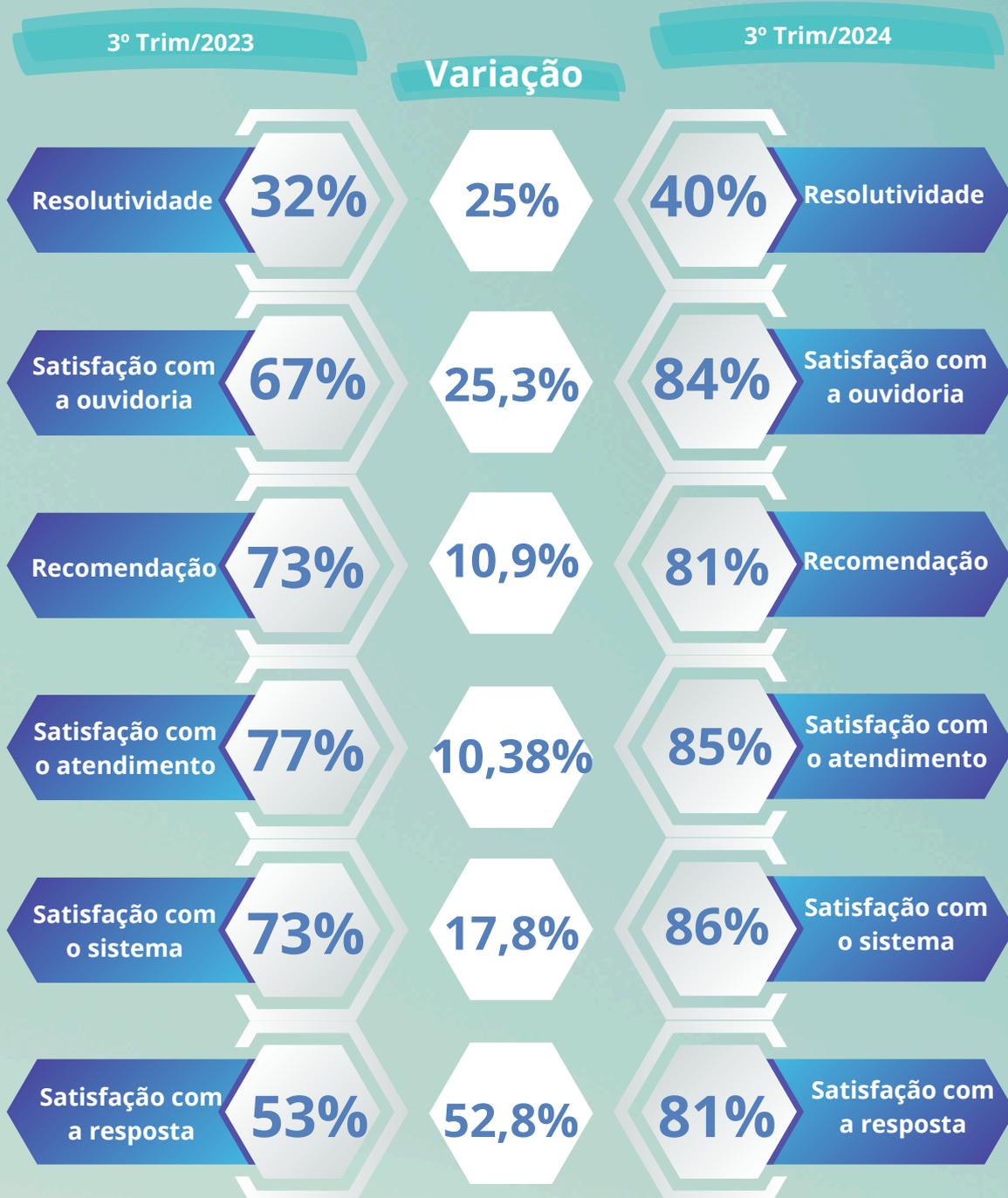
No período analisado ocorreu uma importante variação positiva em relação ao índice de resolutividade quando comparado ao mesmo período do ano anterior, de 32% para 40%, refletindo o trabalho que a ouvidoria tem realizado buscando atender as demandas visando sempre maiores níveis de resolutividade.

Seguindo a informação anterior, a satisfação do usuário com o atendimento da ouvidoria tem uma variação ainda maior, de 67 para 84%.

É importante ressaltar que a meta de resolutividade da Ouvidoria da Secretaria de Saúde para o final de 2024 é de 39%.



Pesquisa de Satisfação



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

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

A Ouvidoria do HRPL registrou um importante avanço no índice de Satisfação dos Usuários, graças à eficácia das ações propostas. Em comparação com o trimestre anterior, o índice de satisfação com as respostas fornecidas aumentou significativamente, passando de 53% para 81%. Esse crescimento de 52,8% de variação positiva reflete o nosso compromisso em ouvir e atender às necessidades dos cidadãos, garantindo respostas rápidas e precisas. A ouvidoria do HRPL tem sido fundamental na melhoria da experiência do usuário, promovendo a transparência, acessibilidade e qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população.



Conclusão

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



A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina é uma unidade de Governança de Serviços comprometida em fortalecer o relacionamento com os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e outros públicos, visando ouvir e atender as necessidades, melhorar continuamente a qualidade dos serviços e promover transparência, acessibilidade e satisfação.

Reafirmando assim o seu papel como canal de comunicação eficaz entre os usuários e os demais atores do Sistema Único de Saúde, trabalhando para melhorar a experiência do paciente. Reconhecendo a importância da participação cidadã, permanecemos abertos a sugestões, críticas e elogios, buscando constantemente aprimorar os serviços ofertados.



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

participa.df.gov.br

WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR