



Relatório Trimestral

Julho a Setembro/2023

Ouvidoria/HRPL

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 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 N° 36.462/2015.



O terceiro Relatório Trimestral de Ouvidoria apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/07/2023 a 30/09/2023, 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, Instrução Normativa 01/2017, 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 01 de julho de 2023 e 30 de setembro de 2023.

Canais de Atendimento

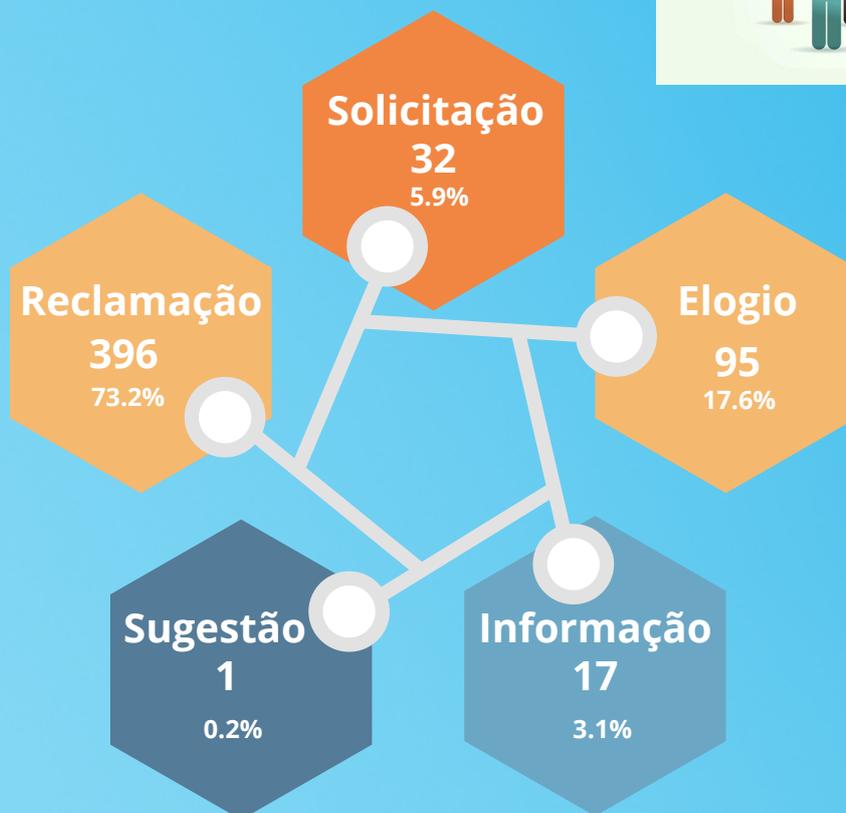


Total de Manifestações

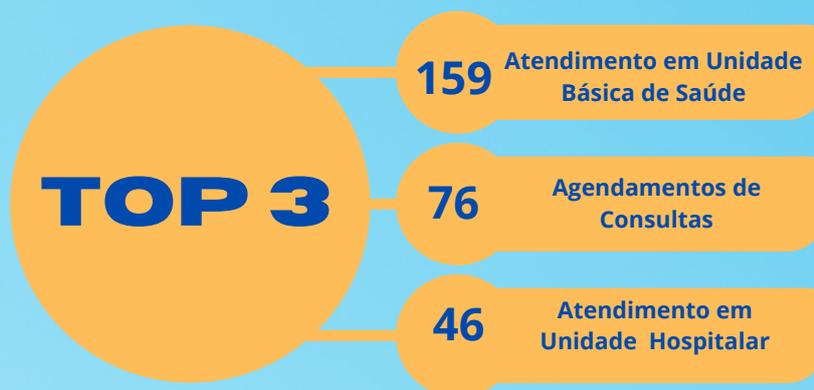


FONTE: PAINEL OUV-DF.

Manifestações por Tipo



Assuntos Mais Demandados



FONTE: PAINEL OUV-DF.

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	159	10	12	0	1	158	0	89	70	45%
Agendamento de Consultas	76	1	11	0	11	66	0	43	33	8%
Atendimento em Unidade Hospitalar	46	5	3	54	0	10	0	32	14	62%

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS. FONTE: PAINEL OUV-DF.

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 em Odontologia	Esclareceu que o fluxo para o caso é comparecer a UBS onde o profissional avaliará e poderá solicitar, via regulação, o atendimento requerido	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Esclareceu que a médica da Equipe Suçuarana estava em afastamento legal, porém retornou às atividades	Não	Não se aplica	Não	Sim
Falta de Profissional em UBS	Esclareceu que têm trabalhado para recompor a força de trabalho para ampliar o número de equipes multidisciplinares na região	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento Médico	Esclareceu que a conduta estava no âmbito da discricionariedade. Explicou ainda que realiza reuniões com os servidores para aprimorar o acolhimento e a conduta.	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?
Atendimento Odontológico	Esclareceu que o consultório odontológico estava aguardando manutenção desde, o que inviabilizou a rotina dos atendimentos..	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	A Equipe está sem médico e a recomposição da Equipe já foi solicitada. E que os atendimentos odontológicos são feitos mediante triagem.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Solicitou que a usuária compareça ao acolhimento da equipe para que tenha a consulta agendada. E que atualmente a equipe está completa.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Esclareceu que na data da reclamação, o médico estava de férias. E que no momento a equipe se encontra completa.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento Odontológico	Informou que a consulta foi agendada para Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) do Hospital Regional Leste (HRL).	Sim	39 dias	Não	Sim
Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	Lamentou o ocorrido, e ressaltou que todos os servidores são orientados a tratar os pacientes com respeito, civilidade e empatia.	Não	Não se aplica	Não	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS. FONTE: PAINEL OUV-DF.

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?
Consultas Ortopedia – Traumatologia	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação verde.	Sim	265 dias	Sim	Sim
Falta de Atendimento em UBS	Esclareceu que a paciente foi atendida por enfermeira de outra equipe, tendo sua demanda atendida conforme registros da Unidade.	Não	20 dias	Sim	Sim
Consulta em Ginecologia	Informou que o procedimento de Colposcopia foi agendado.	Sim	62 dias	Sim	Sim
Consulta em Reumatologia-Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	369 dias	Sim	Sim
Consulta em Oftalmologia-Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação vermelha	Sim	619 dias	Sim	Sim
Consulta em Psiquiatria-Geral	Solicitação foi reenviada e consta pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	357 dias	Sim	Sim
Consultas Ortopedia – Traumatologia	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação verde.	Sim	265 dias	Sim	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS. FONTE: PAINEL OUV-DF.

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 de Profissionais de Nível Superior na Atenção Especializada (Exceto Médico)	Solicitação foi reenviada e consta pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	205 dias	Sim	Sim
Consulta em Pneumologia-Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação verde.	Sim	595 dias	Sim	Sim
Consulta em Neurologia	Informamos que para novas consultas na Neurologia do HRAN, há a necessidade de nova inserção no sistema de regulação, que deve ser feita pela UBS.	Sim	Não se aplica	Sim	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS. FONTE: PAINEL OUV-DF.

QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU OU AGUARDA ATENDIMENTO, DADOS EXTRAÍDO DIA 27/12/2024 DO

<https://www.mpdft.mp.br/acompanhamento-sus-df/acompanhamento-cns>.

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?
Falta de assistência a paciente internado	Esclareceu que não foi encontrado evidências de maus-tratos e negligência. Todos os cuidados prestados aos pacientes são documentados. E estão à disposição para responder a quaisquer outras perguntas ou preocupações.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento na Emergência	Esclareceu que o tempo de espera para a classificação de risco é de 15 minutos, todavia, devido à alta demanda na data, esse tempo foi elevado, e a paciente foi atendida após 24 minutos de espera.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento na Emergência da Pediatria	Esclareceu que, conforme dispõe a Portaria 386/2017, o atendimento a pacientes com classificação verde é realizado nas Unidades Básicas de Saúde - UBS.	Não	Não se aplica	Sim	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?
Biópsia	Esclareceu que não consta no sistema a solicitação de requerimento do exame. Corrigimos nossa falha, e o material foi encaminhado para biópsia em 14/09/2023.	Não	28 dias	Não se aplica	Sim
Atendimento no P.S. da Pediatria	Pedimos desculpas pelo transtorno e informamos que possuímos um déficit alto de profissionais médicos pediatras e uma demanda enorme de crianças para atendimento.	Não	1 dia	Sim	Sim
Atendimento no P.S. da Cirurgia Geral	Informou que haviam três médicos escalados, mas dois entraram em campo cirúrgico, ficando apenas um para atendimento de toda a demanda.	Não	1 dia	Sim	Sim
Elogiar atendimento da equipe de internação	Informamos que a manifestação foi encaminhada para conhecimento dos servidores elogiados e de sua chefia imediata	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento no P.S. da ortopedia	Pedimos desculpas pela demora. Os profissionais tentam ao máximo atender de acordo com os protocolos, porém devido à grande demanda, quantidade de recursos humanos e complexidade de casos graves ou até mesmo cirúrgicos que chegam para atendimento, podem haver imprevistos.	Não	1 dia	Sim	Sim
Atendimento no P.S. da Ortopedia	A demanda para atendimento ortopédico no Hospital Regional de Planaltina é grande e a prioridade do atendimento médico é realizada de acordo com a classificação de risco do paciente.	Não	1 dia	Sim	Sim
Falta de Assistência a Paciente internado	Informamos que foi atendida na Unidade de Cirurgia Geral após atendimento no PS da Clínica Médica, e orientada, com Colangiorressonância realizada dia 08.09.23 e laudo disponibilizado em 12.09.23.	Não	8 dias	Sim	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS. FONTE: PAINEL OUV-DF.

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

Em relação aos três assuntos mais demandados no trimestre pudemos observar que a falta de recursos humanos, e não substituição de médicos e outros profissionais em caso de afastamentos legais, a demora para agendar as solicitações via Sistema de Regulação -SISREG, bem como a lentidão no atendimento no Pronto Socorro 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 especialidade 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. Sugerimos ainda rodas de conversa entre os gestores e os servidores, a fim de provocarmos a sensibilização destes quanto à melhoria necessária no acolhimento e tratamento dispensando aos usuários dos nossos serviços.



Indicadores

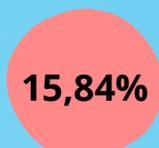


3º trimestre/2022

3º trimestre/2023

Variação

Resolutividade

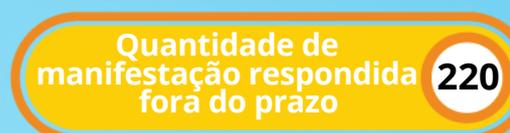
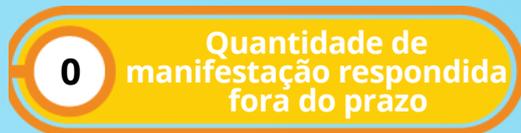
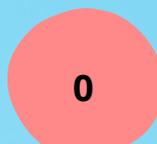


3º trimestre/2022

3º trimestre/2023

Variação

Prazo de Resposta



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

Diagnóstico dos Resultados Apresentados

Houve 38% de aumento no registro de manifestações quando comparado com o 3º trimestre de 2022, o que pode estar relacionado a formalização de reclamações e elogios dos serviços públicos prestados, bem como a melhora da acessibilidade aos usuários a Rede Participa DF.

No período analisado ocorreu uma variação negativa na porcentagem de resolutividade quando comparado ao mesmo período do ano anterior, de 52% para 32%, que pode ter sido reflexo do absenteísmo por atestado médico, somado ao imperioso déficit de carga horária desta Unidade Setorial de Ouvidoria.

É importante ressaltar que a meta de resolutividade da Ouvidoria Geral para o final de 2023 é de 40% e da Ouvidoria da Secretária de Saúde do Distrito Federal é de 42%.



Pesquisa de Satisfação



3º trimestre/2022

3º trimestre/2023



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



Avaliação da Equipe de Ouvidoria

A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina busca aprimorar o atendimento, visando ofertar maior efetividade dos serviços propostos, e o reflexo dessa busca é o melhoramento no índice de satisfação com o atendimento, evidenciando a nossa priorização de um atendimento cada vez mais humanizado, sempre buscando a melhor resolução para o usuário.



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 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 será ter a melhor comunicação e 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

