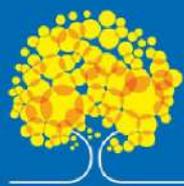


RELATÓRIO TRIMESTRAL



GDF



OUVIDORIA/HRPL

OUTUBRO A DEZEMBRO/2023

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 Nº 36.462/2015.



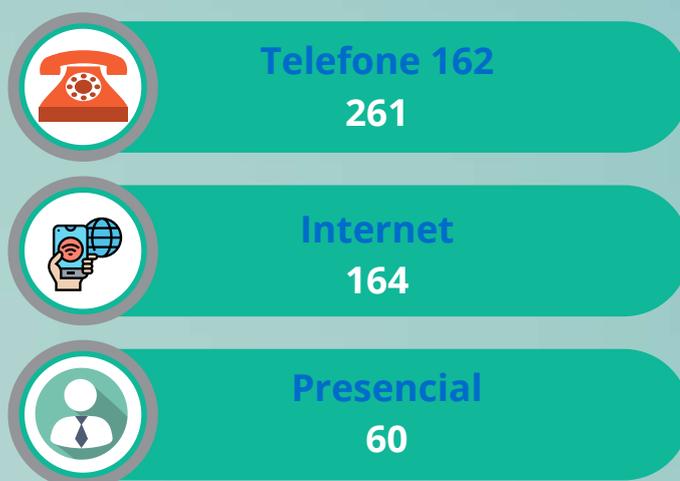
O quarto Relatório Trimestral de Ouvidoria apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/10/2023 a 31/12/2023, bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria no trimestre. Será apresentado também, 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 outubro de 2023 e 31 de dezembro de 2023.

Canais de Atendimento

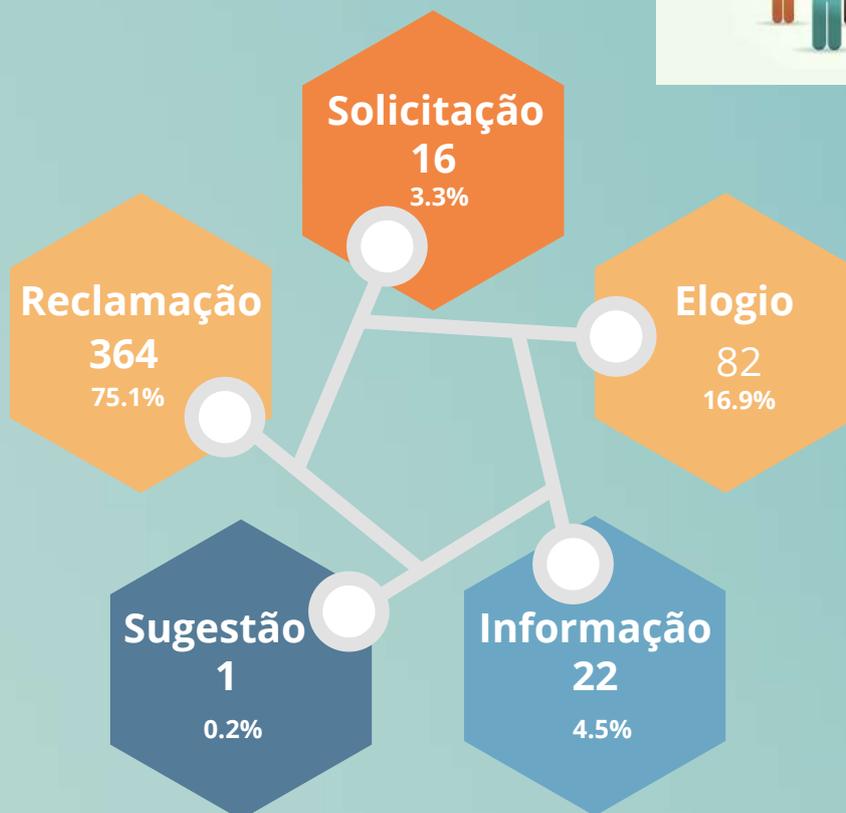


Total de Manifestações

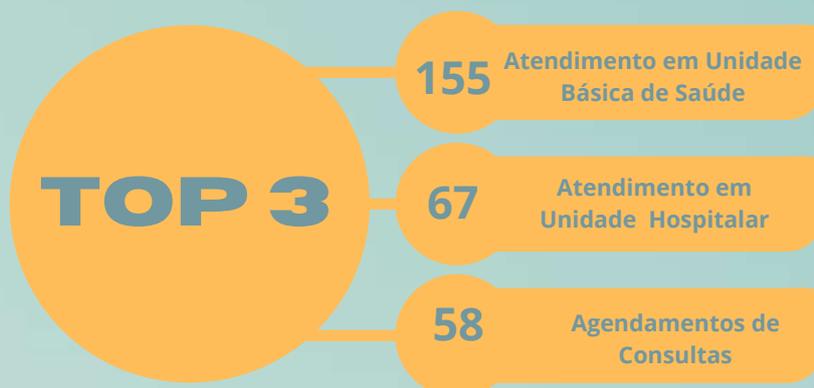


FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

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	155	8	7	0	0	155	0	155	0	53%
Atendimento em Unidade Hospitalar	67	0	6	54	13	0	0	67	0	0
Agendamento de Consultas	58	9	7	0	0	56	2	58	0	56%

FONTES: 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?
Dispensação de Medicamentos	Informou que a entrega de medicamentos é atribuição do farmacêutico, que a UBS possui uma farmácia com carga horária semanal de 20h.	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 à usuária que ela pode procurar a UBS, pois o problema foi resolvido.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	A gerência sugeriu que procure o Acolhimento com a presença do paciente para uma avaliação da necessidade imediata.	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 solicitou que a usuária procure a Gerente/Supervisora, para que possa entender melhor o ocorrido, e fazer as orientações pertinentes.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	Informou que preza pelo bom funcionamento da unidade, bem como pelo atendimento humanizado, e realizará reunião com a servidora, pede desculpas pelos transtornos.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Agendamento de Consulta em Unidade Básica de Saúde	A gerência informou que a consulta está agendada para o dia 04/12/2023, 13h20 na UBS 03 de Planaltina.	Não	38 dias	Sim	Não
Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	Solicitou que o paciente retorne à UBS 02 para atualização de cadastro, se tiver mudado de endereço, para agendamento de consulta e acompanhamento com a equipe.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	Solicitou que compareça à UBS para verificar a disponibilidade de agendar uma consulta, para que avalie a necessidade da emissão do laudo.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento Odontológico	A gerência informou que a empresa responsável foi contratada, e o compressor foi consertado. o atendimento foi reagendado para 03/01/2024.	Não	7 dias	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?
Atendimento em Pronto Socorro	O cargo de Padioleiro foi extinto, não há concurso vigente para ocupação efetiva do cargo. O contrato temporário se encerrou esse ano, porém foi publicado Edital para novo contrato temporário com início previsto ainda para 2023.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Internação Hospitalar	Informou que tem conhecimento dos fatos, inclusive, é relatado constantemente e enviado para setor responsável, solicitando reparo, e em breve essa problemática será solucionada.	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
Transporte de Pacientes para Hemodiálise	Devido a grande quantidade de decisões judiciais o transporte de pacientes para hemodiálise, estamos incapacitados de dar continuidade à lista de espera.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Falta de Médico	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	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	Atualmente estamos com a demanda aumentada em nossa unidade, o que faz com que ocorra demora. Em relação às suspensões de cirurgia, elas acontecem em virtude de afastamentos de servidores, atraso em procedimentos e emergências.	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 em Pronto Socorro	Esta gerência não compactua com o comportamento descrito. O servidor será notificado quanto ao ocorrido e orientado quanto à conduta ética.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em Internação no HRPL	O Responsável Técnico respondeu que todos os pacientes com afecções ortopédicas internados em nosso hospital são vistos diariamente pela equipe da ortopedia.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em Internação no HRPL	Informou que realizará uma orientação geral à equipe de enfermagem quanto à qualidade dos cuidados prestados aos paciente	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 Urologia-Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação verde.	Sim	1514 dias	Sim	Sim
Consulta em Endocrinologia Geral	Consta solicitação inserida na regulação com agendamento de consulta para 14/12/2023.	Sim	57 dias	Sim	Sim
Consulta em Fisioterapia de Neuro-Adulto	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação verde.	Sim	248 dias	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?
Consulta em Pré-Natal de Alto Risco	Consta solicitação inserida na regulação com agendamento de consulta para 29/11/2023.	Sim	44 dias	Sim	Sim
Consulta em Reumatologia-Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarelo.	Sim	345 dias	Sim	Não
Consulta em Unidade Básica de Saúde	A gerência informou que existe uma consulta agendada para o dia 29/11/2023 na UBS.	Não	18 dias	Sim	Sim
Consulta em Ortopedia e Traumatologia	Consta solicitação inserida na regulação com agendamento de consulta para 19/12/2023.	Sim	42 dias	Sim	Sim
Consulta em Unidade Básica de Saúde	A gerência informou que a consulta está agendada para 02/01/2024 na UBS.	Não	25 dias	Sim	Sim
Consulta em Psiquiatria-Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarelo.	Sim	361 dias	Sim	Sim
Consulta em Endocrinologia Geral	Informou que a sua solicitação foi devidamente inserida no sistema de regulação em 19/12/2023, classificada no risco Amarelo, e aguarda agendamento.	Sim	36 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 pudemos observar que a falta de recursos humanos, e 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 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



4º trimestre/2022

4º trimestre/2023

Variação

Resolutividade

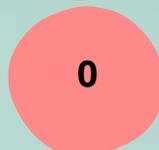
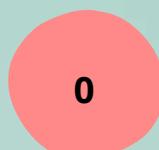


4º trimestre/2022

4º trimestre/2023

Variação

Prazo de Resposta



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

Diagnóstico dos Resultados Apresentados

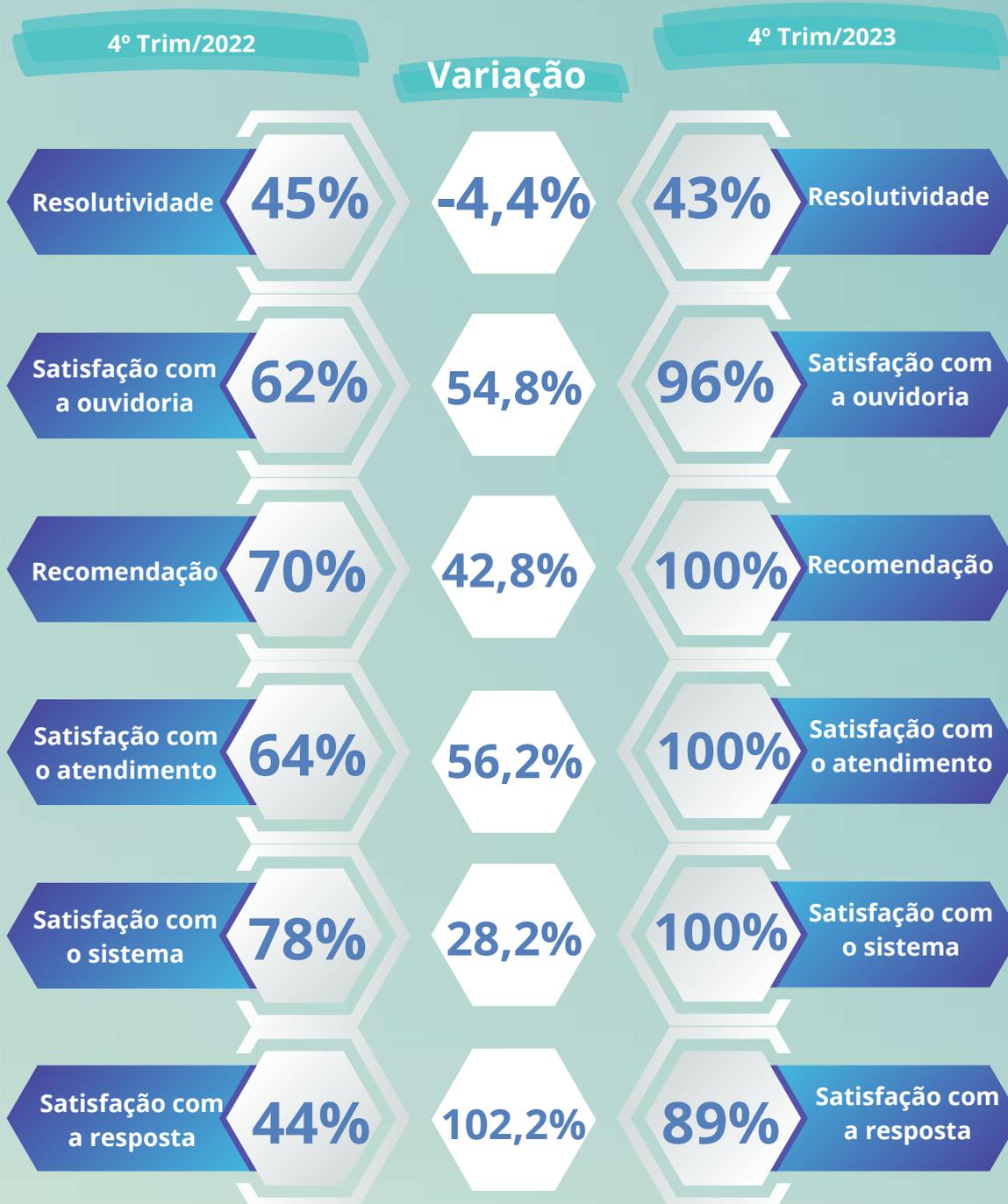
Houve 20.4% de aumento no registro de manifestações quando comparado com o 4º trimestre de 2022, o que pode estar relacionado a formalização de reclamações e elogios dos serviços públicos prestados, bem como a melhora da acessibilidade aos usuários a Rede Participa DF.

No período analisado ocorreu uma pequena variação negativa na porcentagem de resolutividade quando comparado ao mesmo período do ano anterior, de 45% para 43%, o que indica estabilização do índice no período analisado.

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



<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 na Carta de Serviço, e o reflexo dessa busca é o melhoramento geral nos índices da pesquisa de satisfação, onde os manifestantes evidenciaram a nossa priorização a um atendimento cada vez mais humanizado, e 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

