IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Hospital Regional de Santa Maria

Relatório
3º Trimestre

2024

Relatório do 3º Trimestre de 2024

SUMÁRIO

01.
Introdução

02.
Apresentação

03.
Organograma

04.
Visão Geral

05.
Formas de Entrada

06.
Número de manifestações

07.
Assuntos mais Demandados

08,9,10 e 11.
Desdobramentos dos assuntos

12. 13 e 14.
Indicadores

15.
Avaliação da Equipe

16.
Eventos

17.
Conclusão

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA - CTOV
NÚCLEO DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

INTRODUÇÃO

O QUE FAZ O HRSM

O Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) é o segundo maior hospital público do DF, com a missão de oferecer assistência integral e humanizada em saúde de média e alta complexidade, além de produzir conhecimento. Com 43 mil m² e quase 3 mil colaboradores, possui 403 leitos e é referência no SUS para gestação de alto risco, ortopedia complexa e odontologia.

Estrutura:
Pronto-Socorro: 72 leitos, atendendo especialidades como clínica médica, cirurgia geral, ginecologia, obstetrícia, ortopedia e pediatria.
Internação: Com 344 leitos distribuídos em cinco andares:

- Térreo: UTI Neonatal (20 leitos)
- 1° andar: Pediatria (25), UCPPED (15), Clínica Médica (15), Ortopedia (21)
- 2° andar: Clínica Médica (72)
- 3° andar: Clínica Cirúrgica (57)
- 4° andar: Maternidade (51), UCIN (15)
- 5° andar: UTI Adulto (40)

Além disso, oferece Banco de Leite Humano, assistência multidisciplinar, atendimento ambulatorial e serviços de apoio terapêutico e diagnóstico.

Banco de Leite Humano
O Banco de Leite Humano de Santa Maria oferece atendimento em amamentação com uma equipe multidisciplinar, promovendo e protegendo o aleitamento materno. Coletas de leite materno são realizadas para bebês prematuros, e mães podem se tornar doadoras ligando para 160, opção 4, ou se inscrevendo no site Amamenta Brasília. O funcionamento é de segunda a sexta, das 8h às 18h, e sábados e domingos, das 7h às 13h.

Assistência Multidisciplinar
O HRSM conta com setores integrados, como enfermagem, farmácia clínica, nutrição, psicologia e serviço social, para suporte aos pacientes.

Assistência Hospitalar
As especialidades incluem anestesiologia, cirurgia, ginecologia, pediatria, terapia intensiva, entre outras.

Atendimento Ambulatorial
O ambulatório atende de segunda a sexta, das 7h às 19h, com 17 consultórios e uma média mensal de 3.500 consultas médicas. As especialidades médicas abrangem cardiologia, dermatologia, endocrinologia, entre outras, além de serviços não médicos como fisioterapia e nutrição.

Serviço de Apoio Terapêutico e Diagnóstico
Inclui citopatologia, hemoterapia, laboratório clínico e radiologia.

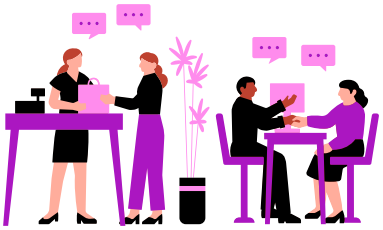
HRSM
HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

APRESENTAÇÃO

A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um canal institucional que visa promover a interação entre a sociedade e o governo.

Sua finalidade é descobrir resoluções para as dificuldades identificadas pelo cidadão em parceria com os setores técnicos, assegurando a envolvência de todos os participantes e reconhecendo possibilidades de aprimoramentos.



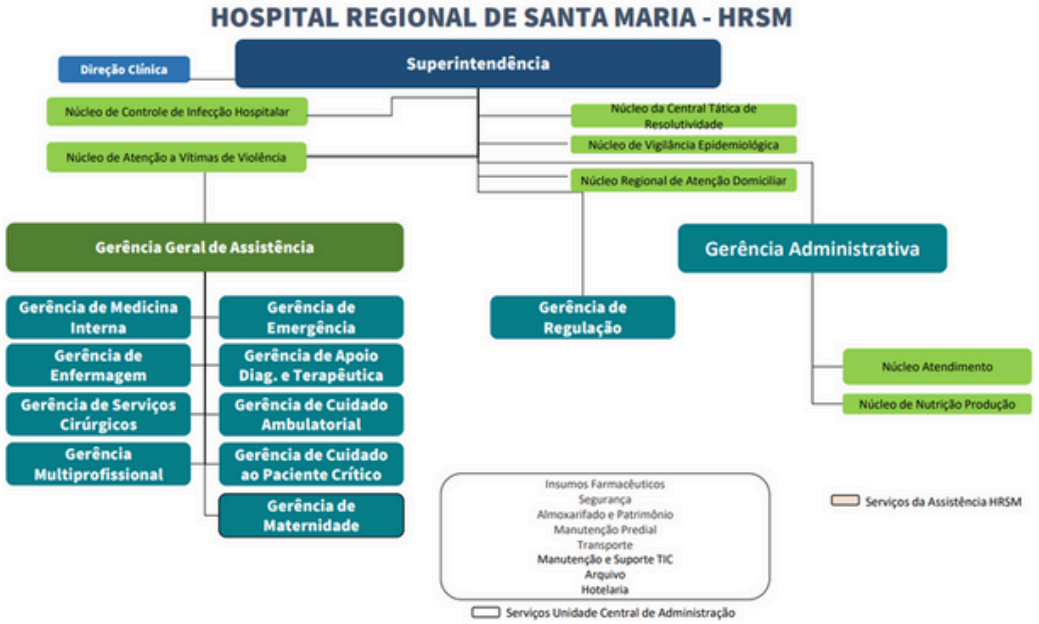
Relatório referente ao terceiro trimestre de 2024.

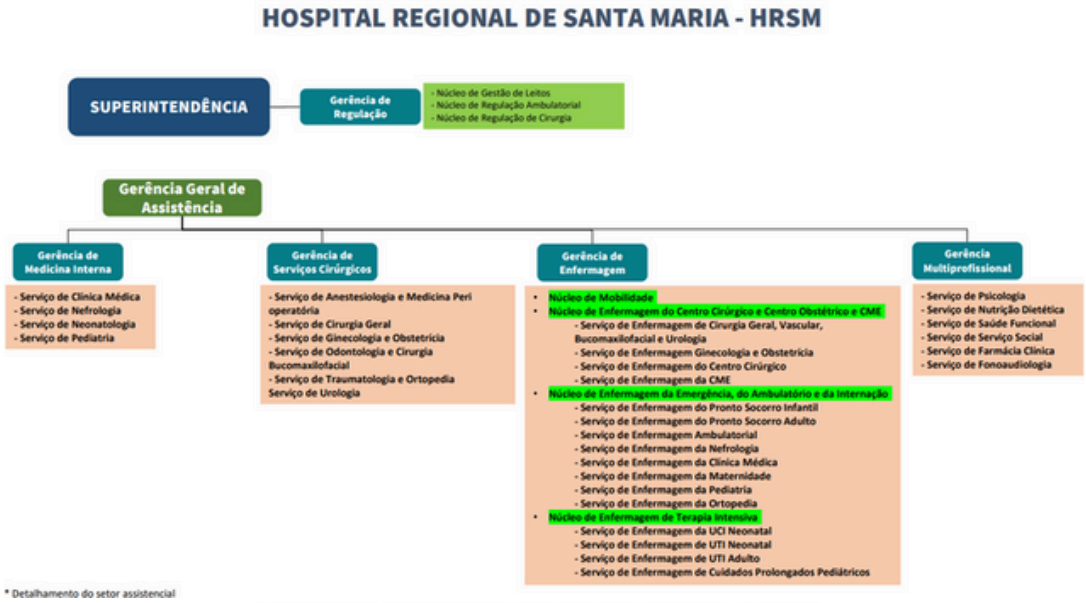
1 de julho a 30 de setembro.

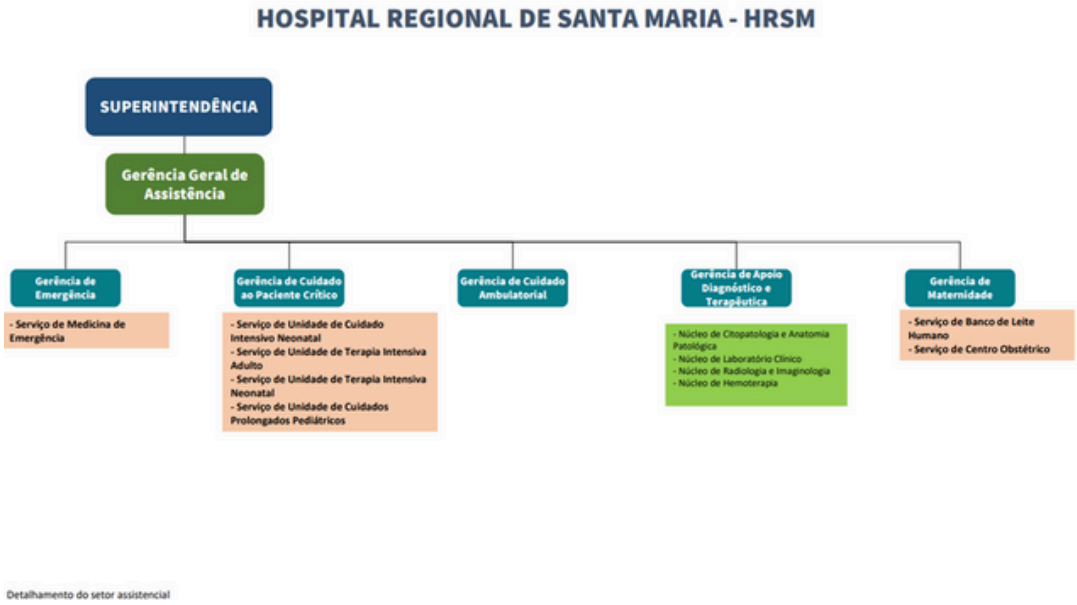
Este Relatório visa atender a Instrução Normativa n ° 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n ° 4.896/2012 e Decreto n ° 36.462/2015 que será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria no terceiro trimestre de 2024 de **1° de julho a 30 de setembro de 2024,** incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade.

ORGANOGRAMA HRSM







Fonte: Organograma Organizacional 2023. Disponível no site: https://igesdf.org.br/.

VISÃO GERAL

No painel a seguir, são apresentadas as estatísticas geradas pelo Painel de Ouvidoria, disponível em http://www.painel.ouv.df.gov.br/. As informações incluem as manifestações recebidas por todos os canais de entrada no 3º trimestre de 2024.

3º Trimestre/2024

MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS

Total Recebido: **748** manifestações

Respondida: **679** **90.8 %**

*Resolvidas: **26** **3.5 %**

*Resolvidas após complementar: **3** **0.4 %**

*Não Resolvidas: **31** **4.1 %**

*Não Resolvida após complementar : **4** **0.53 %**

RESOLUTIVIDADE

Resolutividade **45 %**

CUPRIMENTO DE PRAZOS

Índice de cumprimento do prazo de resposta **100 %**

PRAZO DE RESPOSTA

Prazo médio de resposta **8.9** dias

FORMAS DE ENTRADAS

Internet - **271** **36.2%**

Telefone - **254** **34%**

Presencial - **216** **28.9%**

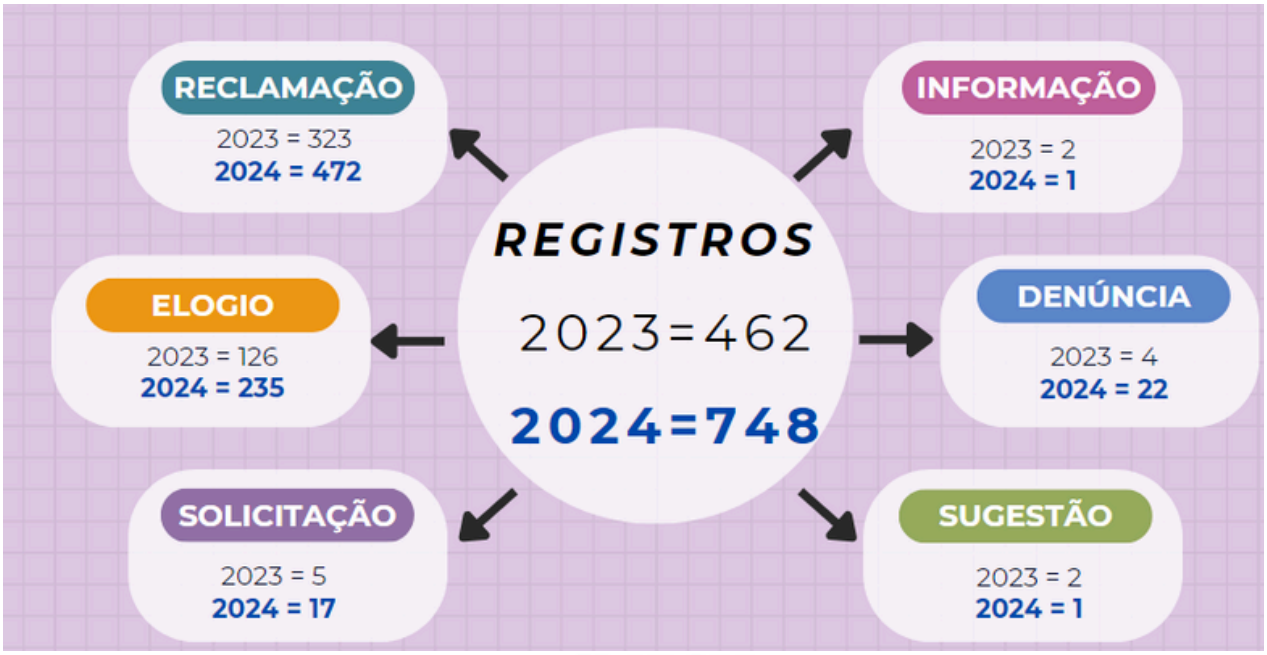
Mídia - **5** **0.7%**

Ouvidoria Itinerante - **2** **0.3%**

*Conforme avaliação do cidadão no site Participa DF.

Fonte: *http://www.painel.ouv.df.gov.br/ em 14/10/2024 às 12:44.*

COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE TIPOLOGIAS RECEBIDAS



Formas de **Entrada**

Central 162

https://www.participa.df.gov.br/

Presencial

NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024, OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL REGISTRARAM UM AUMENTO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA PELOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE SAÚDE. ESSA TENDÊNCIA INDICA UM MAIOR ENGAJAMENTO DOS CIDADÃOS COM OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (GDF).

2023		2024		
Período	**01/07/2023 a 30/09/2023**	**Período**	**01/07/2024 a 30/09/2024**	**Variação**
Internet	163	Internet	271	66.26%
Telefone	151	Telefone	254	68.21%
Presencial	148	Presencial	216	45.95%
Mídia	-	Mídia	5	-
Ouvidoria Itinerante	-	Ouvidoria Itinerante	2	-

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 07/10/2024.

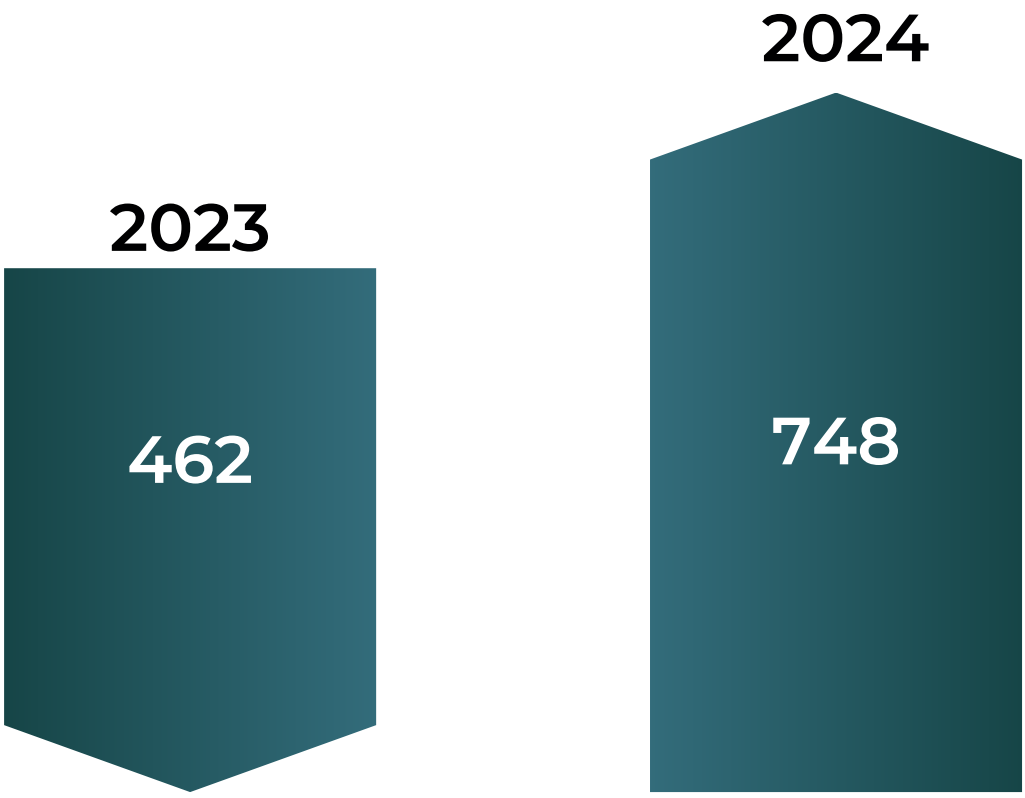
IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Números de **Manifestações recebidas**

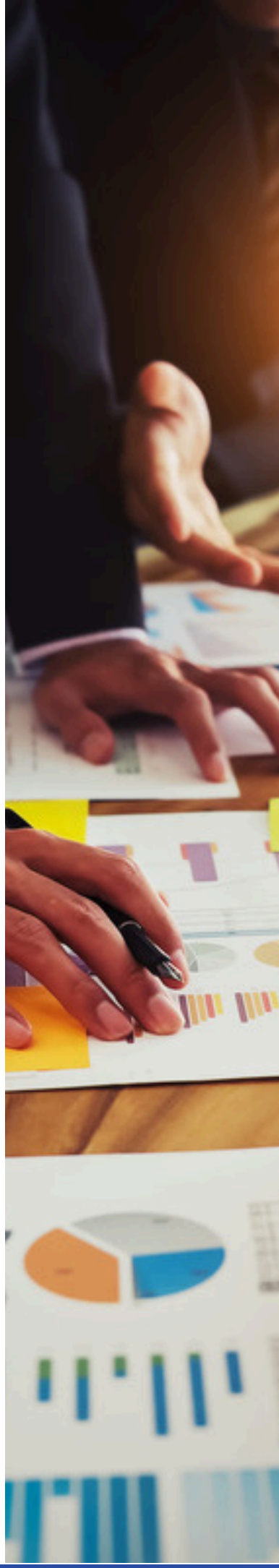
No terceiro trimestre de 2024, o Núcleo da Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria registrou um total de 748 manifestações. Em comparação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidos 462 registros, houve um aumento de 61,90% no recebimento de manifestações.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 07/10/2024.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 3° TRIMESTRE



HRSM
HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA



ASSUNTOS + DEMANDADOS 3º TRIMESTRE/2024

Os assuntos que apresentaram o maior número de manifestações registradas no terceiro trimestre de 2024 são:

1)ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

RECLAMAÇÃO – 167
ELOGIOS – 72
SOLICITAÇÃO – 02
SUGESTÃO – 01
DENÚNCIA – 01
TOTAL DE 243 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

2.SERVIDOR PÚBLICO

ELOGIOS – 85
RECLAMAÇÃO – 11
DENÚNCIA – 04
TOTAL DE 100 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

3.ATENDIMENTO MÉDICO

RECLAMAÇÃO – 64
ELOGIOS – 21
DENÚNCIA – 2
SOLICITAÇÃO – 1

TOTAL DE 88 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 07/10/2024.

Assunto (1) : Atendimento em Unidade Hospitalar

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Núcleo de Atendimento	Gerência de Emergência	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
243	4	10	32	22	21	168	242	0	29%

Assunto (2) : Servidor público

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	Serviço de Odontologia e cirurgia Buco-Maxilo-Facial	Núcleo de Atendimento	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
100	1	1	36	22	21	21	100	0	50%

Assunto (3) : Atendimento médico

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Gerência de Emergência	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
88	3	5	12	12	10	54	86	0	38%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/10/2024 e controle interno IGESDF.

Observação: Os dados das manifestações no prazo e fora do prazo, estão de acordo com o Painel de Ouvidoria.

Quantos aos dados relativos às tabelas de desdobramentos dos assuntos esclarecemos que as informações foram compilados a partir das informações do PARTICIPA-DF , do SISTEMA INTERNO MV (registros de atendimentos e classificação de risco) e sistema de Regulação SISREG. Os registros foram categorizados da seguinte maneira:

PARTICIPA-DF:

- Categorias de Assuntos e relato do paciente.
- 1º Registro do Cidadão sobre o assunto (SIM/NÃO): Indica se o manifestante registrou uma ou várias vezes o mesmo assunto objeto da reclamação.

SISTEMA MV:

- Registro MV: indica se o usuário mencionado no relato possui registro no MV.
- Data do Atendimento: data do atendimento realizado, pode haver registro no MV sem atendimento, ou o usuário não ter sido mencionado no relato.
- Alta: data de alta do usuário.
- Classificação de Risco: classificação do usuário registrada no MV.
- Especialidade: especialidade na qual o usuário foi atendido.

Sistema SISREG

- Registro SISREG: indica se o cidadão teve, o procedimento mencionado, registrado no SISREG.
- Classificação de Risco: classificação registrada no SISREG.

Desdobramento de 10 manifestações do 1° assunto mais demandado do 3° trimestre 2024

01

Assunto (1) : Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Devido a falta de informações e dados do paciente, da data e horário do referido atendimento, informamos que não foi possível realizar uma investigação segura do exposto no relato do reclamante.	23 dias	Anônima	Anônima	Não informado	Mastologia	Anônima	Anônima	Anônima
Núcleo de Atendimento	Necessitamos de mais informações para proceder com a apuração que o caso requer, Pedimos desculpas pelos transtornos ocasionado.	03 dias	Anônima	Anônima	Não informado	Recepção	Anônima	Anônima	Anônima
Gerência de Emergência	A ouvidoria não apresenta dados suficientes para identificação do paciente referido ou investigação e tratativa do caso em questão.	Mesmo dia	Anônima	Anônima	07/07/2024	Não informado	Anônima	Anônima	Anônima
Núcleo de Atendimento	Prezando pelo controle e segurança dos pacientes/colaboradores/usuários, observa-se ser inviável o acesso de acompanhantes as dependências do hospital após saída, sem que haja uma nova identificação em seu retorno. Pedimos desculpas pelos transtornos.	2 dias	Não se aplica	Não se aplica	30/09/2024	Recepção	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência de Cuidado Ambulatorial	Pedimos desculpas pela falta de comunicação sobre a ausência da profissional e pela necessidade de reagendar sua consulta. A unidade realiza os agendamentos conforme solicitados previamente pela equipe médica se 7,14,30 dias e/ou mais, assim como os pré-agendamentos são mediante escala dos profissionais, fazendo as confirmações em até dois dias que antecede a consulta.	1 dia	Sim	Não se aplica	24/09/2024	Recepção	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Transporte e Remoção de Paciente	O atraso e perda dos agendamentos se deu por simultaneidade pela mesma unidade, demandando priorização de acordo com criticidade das demandas e consequentemente perda dos agendamentos, pois as unidades de exames tem horário fixo.	11 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	13/07/2024	Ambulância UTI Vida	Sim	Vermelho (Emergência)	Não
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	A paciente citada na manifestação compareceu ao pronto Socorro do centro Obstétrico no dia 10/07/2024, foi atendida pela enfermeira e classificada como "verde" não urgente, ao chamado para atendimento médico a mesma não respondeu ao chamado.	8 dias	Sim	Verde (Não urgente)	10/07/2024	Ginecologia e Obstetrícia	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência de Emergência	Reiteramos que, conforme os protocolos adotados por esta unidade, o atendimento médico somente é realizado após a devida abertura de ficha e classificação de risco, garantindo a organização e segurança no atendimento de todos os pacientes.	3 dias	Não localizado	Não localizado	20/09/2024	Clínica médica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Núcleo de Atendimento	As senhas para atendimento são organizadas e chamadas no painel, seguindo a ordem de prioridade e o horário de chegada à unidade. Será apurado a demora nos chamados das senhas de atendimento nesse setor, a fim de evitar que situações semelhantes se repitam.	1 dia	Sim	Não se aplica	12/07/2024	Recepção	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	A paciente procurou atendimento do Centro Obstetrico do Hospital Regional de Santa Maria dia 23/08/2024 onde foi triada, atendida e encaminhada a internação para condução do tratamento clinico.	31 dias	Sim	Laranja (Muito urgente)	23/08/2024	Ginecologia e Obstetrícia	Não se aplica	Não se aplica	Não

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 09/10/2024.

02

Assunto (2) : SERVIDOR PÚBLICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo de Atendimento	Damos conhecimento do Elogio e informaremos a colaboradora, bem como à empresa prestadora de serviços à qual ela pertence.	1 dia	Sim	Não se aplica	01/07/2024	Ambulatório	Não se aplica	Não se aplica	Não
Núcleo de Segurança	Constatou-se que o local em questão é inadequado para sua finalidade, uma vez que é destinado a atividades de carga e descarga. Tal área deve permanecer desimpedida para garantir o livre acesso dos caminhões quando necessário.	5 dias	Não se aplica	Não se aplica	02/07/2024	Segurança	Não se aplica	Não se aplica	Não
Núcleo de Humanização	O Núcleo de Humanização agradece o reconhecimento e informa que tem trabalhado cada dia para a excelência do acolhimento do usuário, externando extrema satisfação pelo reconhecimento do trabalho dos colaboradores.	1 dia	Sim	Não se aplica	24/09/2024	Traumatologia e Ortopedia	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Enfermagem de Serviço de Unidade de Cuidados Prolongados Pediátrica Prolongados Pediátricos	O médico citado recebeu um plano de orientações individual (onde foi reforçado sobre as prioridades no atendimento e de comunicação assertiva) e também participou do "Treinamento de atuação e manejo na UCPPED" que está sendo realizado com toda a equipe médica.	6 dias	Sim	Não se aplica	19/08/2024	Unidade de Cuidados Prolongados Pediátrica Prolongados Pediátricos	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	Trabalhamos com o dimensionamento de Rh da secretaria de saúde e no momento não temos déficit, porém temos uma unidade com perfil de alta dependência o que pode gerar em alguns dias alta demanda de trabalho. Também estaremos alinhando com a técnica citada.	3 dias	Sim	Não informado	07/09/2024	Enfermagem	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Saúde Funcional	A participação nos grupos terapêuticos não é obrigatória. O objetivo desses grupos não é apenas ensinar a arte do bordado e crochê, mas também proporcionar um momento de descontração e apoio emocional para as mães.	8 dias	Sim	Não se aplica	02/07/2024	Terapeuta ocupacional	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Odontologia e Cirurgia Bucomaxilofacial	Registro do elogio nos assentamentos funcionais para o servidor.	5 dias	Sim	Não se aplica	01/07/2024	Odontologia e Cirurgia Bucomaxilofacial	Sim	Verde (Não urgente)	Não
Serviço de Enfermagem Ambulatorial	Toda situação de tensão e conflitos pode ser mediada com comunicação adequada, profissional e humanizada, prezando pela melhora contínua dos serviços, a colaboradora será chamada para estabelecimento de acordos para melhora em aspectos de comunicação.	Mesmo dia	Sim	Não se aplica	08/07/2024	Enfermagem	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Enfermagem da Maternidade	Informa que irá chamar a colaboradora a fim de aplicar um termo de compromisso funcional.	3 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	24/07/2024	Enfermagem	Não se aplica	Não se aplica	Anônima
Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal parabeniza o(s) colaborador(es) pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade de Saúde.	3 dias	Sim	Não informado	07/09/2024	Enfermagem	Não se aplica	Não se aplica	Não

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 09/10/2024.

HRSM HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

03

Assunto (3) : ATENDIMENTO MÉDICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Gerência de Emergência	Informamos que a paciente em questão foi atendida e acolhida dentro de suas necessidades, recebeu todos os cuidados necessários frente ao quadro clínico em que se encontrava, ficou em observação, foi medicada e acolhida, recebendo alta com orientações pertinentes ao quadro em que se encontrava.	5 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	04/07/2024	Clínica médica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Pediatria	O paciente ficou internado em nossa unidade sendo acompanhado pela equipe da enfermaria e com várias avaliações externas. A carteira de serviços deste hospital não contempla especialidades pediátricas, tais como a neuropediatria. Os pacientes que necessitam de avaliação por outras especialidades são regulados e a regulação não depende do nosso serviço.	15 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	17/08/2024	Pediatria	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Todos os dias nossos staffs e residentes realizam visitas periódicas em todos os pacientes internados na unidade em acompanhamentos pelo serviço de ortopedia. Bem como relembrados quanto ao bom trato com o público externo e interno, no dever de sempre primar pelo acolhimento, educação, urbanidade e humanização.	18 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	18/07/2024	Traumatologia e Ortopedia	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Ginecologia Obstetrícia	Agradecemos o elogio prestado e nos colocamos a diposição para melhor atendermos nossas usuárias . Elogio repassado ao médico e o mesmo já está ciente.	Mesmo dia	Sim	Laranja (Muito urgente)	15/07/2024	Ginecologia e Obstetrícia	Não se aplica	Não se aplica	Não
Gerência de Cuidado Ambulatorial	Nossas sinceras desculpas pela informação equivocada que foi fornecida quanto ao ajuste de escala. Reconhecemos a importância de manter uma comunicação clara e precisa com todos os nossos clientes/usuários, e lamentamos que, neste caso, não tenhamos atendido a essa expectativa.	4 dias	Sim	Não se aplica	06/08/2024	Mastologia	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal parabeniza o(s) colaborador(es) pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade de Saúde.	6 dias	Sim	Não se aplica	26/09/2024	Traumatologia e Ortopedia	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Pediatria	No dia o Hospital Regional de Santa Maria laborava no regime de Bandeira Laranja na pediatria com atendimento restrito, a população foi devidamente orientada quanto a situação do atendimento em obediência à Portaria 386 de 27 de julho de 2017, afim de fornecer atendimento seguro aos usuários.	15 dias	Sim	Não se aplica	10/09/2024	Pediatria	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência de Emergência	Paciente foi entendida por equipe médica da cirurgia geral, com primeiro atendimento às 2h28 e onde foram prescritas medicações e solicitado exames laboratoriais com coleta de exame de sangue, constam ainda 4 registros de reavaliação: às 3h23, 5h31, 5h53 e 8h32. A paciente foi atendida, acolhida e foi submetida a uma avaliação abrangente para determinar o diagnóstico correto, além de receber todo o suporte clínico necessário.	1 dia	Sim	Laranja (Muito urgente)	04/09/2024	Cirurgia Geral	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Cirurgia Geral	Paciente foi atendida e reavaliada e naquele momento não havia indicação de cirurgia de urgência, foi encaminhada para programação cirúrgica via ambulatorial.	6 dias	Sim	Laranja (Muito urgente)	27/08/2023	Cirurgia Geral	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Transporte e Remoção de Paciente	O atraso se deu por simultaneidade pela mesma unidade, demandando priorização de acordo com criticidade das demandas, porém sua remoção foi realizada nesse mesmo dia. O Núcleo de Transporte e Remoção de Paciente foi criado com intuito de fazer melhor gestão do recurso transporte nas unidades IGESDF, considerando que esse também é um recurso de alto custo.	1 dia	Sim	Amarelo (Urgente)	10/09/2024	Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 10/10/2024.

HRSM HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

2023		2024		
Período	**01/07/2023 a 30/09/2023**	**Período**	**01/07/2024 a 30/09/2024**	**Variação**
Quantidade manifestação	462	Quantidade manifestação	748	61.90%
Percentual resolutividade	37%	Percentual resolutividade	45%	21.62%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/10/2024

Diagnóstico dos Resultados Apresentados:

Observamos um aumento na recepção de manifestações equivalente há 61.90%, tendo a tipologia reclamação com um percentual de 63.01% seguida de elogio com 31.4%. Este crescimento reflete o aumento das necessidades da população, tendo a ouvidoria como um canal confiável para registros das demandas básicas e humanitárias da população. Observamos que cada vez mais, as pessoas estão em busca dos canais de ouvidoria para acesso às demandas que necessita. No que diz respeito à resolutividade, implementamos programas de capacitação para gestores, além de iniciativas de conscientização sobre a importância da qualidade nas respostas fornecidas e verificamos um aumento de 21.62% em comparação ao mesmo período no ano anterior.

INDICADOR

PRAZO DE RESPOSTA

2023			2024			VARIAÇÃO		
PERÍODO	3° TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	3° TRIMESTRE	PRAZO			
Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestaçã o vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Percentual de prazo médio de resposta (dias)
0	0	11.2 dias	0	0	8.9 dias	0%	0%	10.05 dias

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard (14/10/2024)

Análise dos resultados fornecidos:

Verificamos uma redução de 2.3 dias no prazo de resposta aos cidadãos, indicando o impacto positivo das iniciativas implementadas em colaboração com os gestores desta unidade hospitalar. Estas ações visam aprimorar a qualidade e a pontualidade das respostas aos manifestantes, destacando a importância de cumprir os prazos estabelecidos. Assegurando a conformidade com os prazos definidos e diminuir o tempo de resposta aos cidadãos.

INDICADOR

A realização de um estudo de satisfação dos usuários constitui uma ferramenta estratégica essencial para a manutenção e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. A avaliação direta dos cidadãos fornece uma fonte valiosa de feedback, capaz de identificar tanto os aspectos positivos quanto as áreas que apresentaram melhorias. Por meio da análise de tendências e padrões nos feedbacks recebidos, a Ouvidoria pode implementar mudanças que resultem em melhorias tangíveis e contínuas nos serviços oferecidos.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO				
INDICADOR – 2023 – 3° TRIMESTE		INDICADOR – 2024 – 3° TRIMESTE		Variação
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	37%	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	45%	**21.62%**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	79%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	90%	**13.92%**
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	83%	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	90%	**8.43%**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	88%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	86%	**-2.27%**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	83%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	90%	**8.43%**
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	67%	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	93%	**38.81%**

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard (14/10/2024)

No contexto do Hospital Regional de Santa Maria, observou-se um aumento no índice de resolutividade, que atingiu 21,62% em relação ao mesmo período do ano anterior. Além disso, os índices de pesquisa de satisfação apresentaram um crescimento considerável, com destaque para satisfação com à resposta recebida, que registrou um aumento de 38.81%

Esses dados indicam uma demonstração positiva com o aumento na resolutividade, evidenciando melhorias na percepção da satisfação dos pacientes e usuários em relação ao serviço de ouvidoria. Embora ainda existam desafios na eficiência do tratamento e na resolução de problemas, a qualidade percebida do serviço prestado demonstrou uma evolução significativa.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

1 - Principais dificuldades para as tratativas dos 03 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

- Falta de acolhimento e atendimento humanizado durante a triagem, análise do histórico do paciente, tempo de sintomas, diagnóstico e exames anteriores.
- Falta de Atendimento telefônico ramais (ambulatório);
- Demora no retorno médico mesmo após a realização dos exames necessários;
- Desmarcação de exames previamente agendados devido à ausência ou atraso na chegada da ambulância UTI Vida.
- Falta de atendimento médico no Pronto Socorro Centro Obstétrico, adulto e Pediátrico;

2 - Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

- Reforçar a fiscalização do atendimento médico nas Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- Grupos de atendimento básico nos lares;
- Prevenção e acompanhamento a doenças crônicas;
- Informações à população sobre a classificação de risco e as unidades específicas de atendimento adequadas às necessidades de cada paciente;
- Comunicação de restrição/bandeiramento na entrada das emergências hospitalares;
- Comunicação humanizada com a população, especialmente durante períodos de superlotação, para informar sobre o estado do atendimento na unidade hospitalar;
- Médico específico para atendimento de retorno no Pronto Socorro;
- Disponibilizar telas visíveis aos usuários no Pronto Socorro com informações sobre locais alternativos de atendimento rápido, reforçando essas informações através do programa Humanizar.

EVENTOS DO 3° TRIMESTRE 2024

NÚCLEO DE ATENDIMENTO

CAFÉ COM OUVIDORIA

ENFERMAGEM 1° E 3° ANDAR INTERNAÇÃO

ENFERMAGEM PRONTO SOCORRO ADULTO/PEDIATRICO E CENTRO OBSTÉTRICO

NÚCLEO DE PESSOAS

GERÊNCIA GERAL DE ASSISTÊNCIA

TREINAMENTO OUVIDORIA IN LOCO - NÚCLEO DE MOBILIDADE

TREINAMENTO OUVIDORIA IN LOCO - NÚCLEO DE SEGURANÇA

TREINAMENTO OUVIDORIA IN LOCO - NÚCLEO DE ATENDIMENTO

OFICINA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE PARA OUVIDORIAS DO SUS

OFICINA - DISSEMINAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM GESTÃO POR PROCESSOS

REUNIÃO COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

TREINAMENTO COMPLIANCE NÚCLEOS DA OUVIDORIA HRSM, HB e UPAS

Conclusão:

Durante o terceiro trimestre de 2024, houve um aumento significativo nas manifestações recebidas pelos canais de ouvidoria, acompanhado por uma melhoria na qualidade das respostas das áreas técnicas. Iniciativas como o "Café com Ouvidoria" e o "Bate-papo com o Gestor" contribuíram para esse progresso. Foram implantados treinamentos quinzenais de ouvidoria in loco para colaboradores, com o objetivo de esclarecer dúvidas e promover transparência sobre as atividades da ouvidoria.

Além disso, a equipe de ouvidoria aceitou o convite do Serviço da Unidade de Cuidados Prolongados Pediátricos para uma sessão de bate-papo com mães e acompanhantes, voltada ao acolhimento e ao registro de manifestações, uma nova experiência que fortaleceu a relação com os cidadãos.

A satisfação dos cidadãos com o pós-atendimento e o aumento nas avaliações positivas indicam os esforços da ouvidoria, também refletidos nos resultados da pesquisa de satisfação. A equipe está comprometida com a melhoria contínua, mantendo-se motivada a oferecer sempre o melhor atendimento.

AGRADECIMENTOS – OUVIDORIA

DIARIAMENTE, APROFUNDAMOS NOSSA COMPREENSÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DE SERVIR E AGRADECEMOS A DEUS PELA OPORTUNIDADE DE ATENDER OS CIDADÃOS COM ESCUTA ATIVA, ACOLHIMENTO E ATENÇÃO. RECONHECEMOS OS INÚMEROS DESAFIOS, MAS SEGUIMOS COMPROMETIDOS E DISPONÍVEIS PARA OFERECER O MELHOR ATENDIMENTO POSSÍVEL A CADA CIDADÃO.

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA - HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA:
FABRÍCIA MORAIS DOS SANTOS

EQUIPE TÉCNICA:
JEANE DE SOUSA MARCARANHAS
JOÃO PAULO BARBOSA DE FARIAS
LUCÍLIA ARAÚJO DE OLIVEIRA

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA