



RELATÓRIO OUVIDORIA REGIÃO DE SAÚDE SUL 3º TRIMESTRE DE 2023



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

Apresentação

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama é responsável pelo tratamento das manifestações oriundas dos serviços da Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sul. Suas atividades são previstas no Art. 19 do Decreto no 36.462/2015.

Neste relatório apresentamos os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 1/07/2023 a 30/09/2023 bem como, qual o serviço mais demandado pelos usuários, os índices de resolutividade, o cumprimento de prazo e a 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.

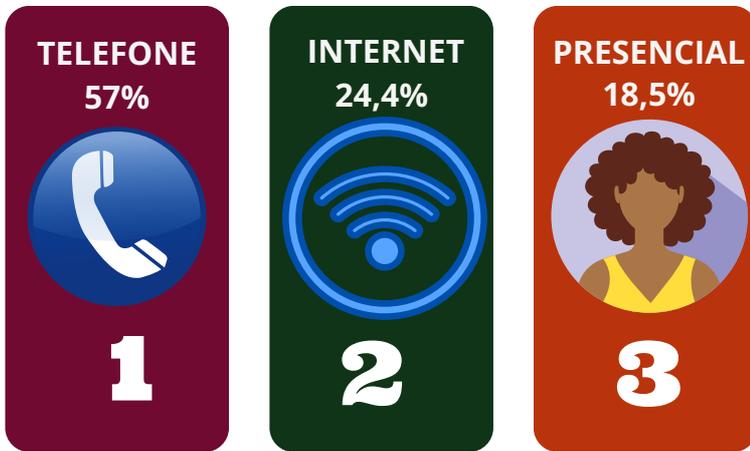
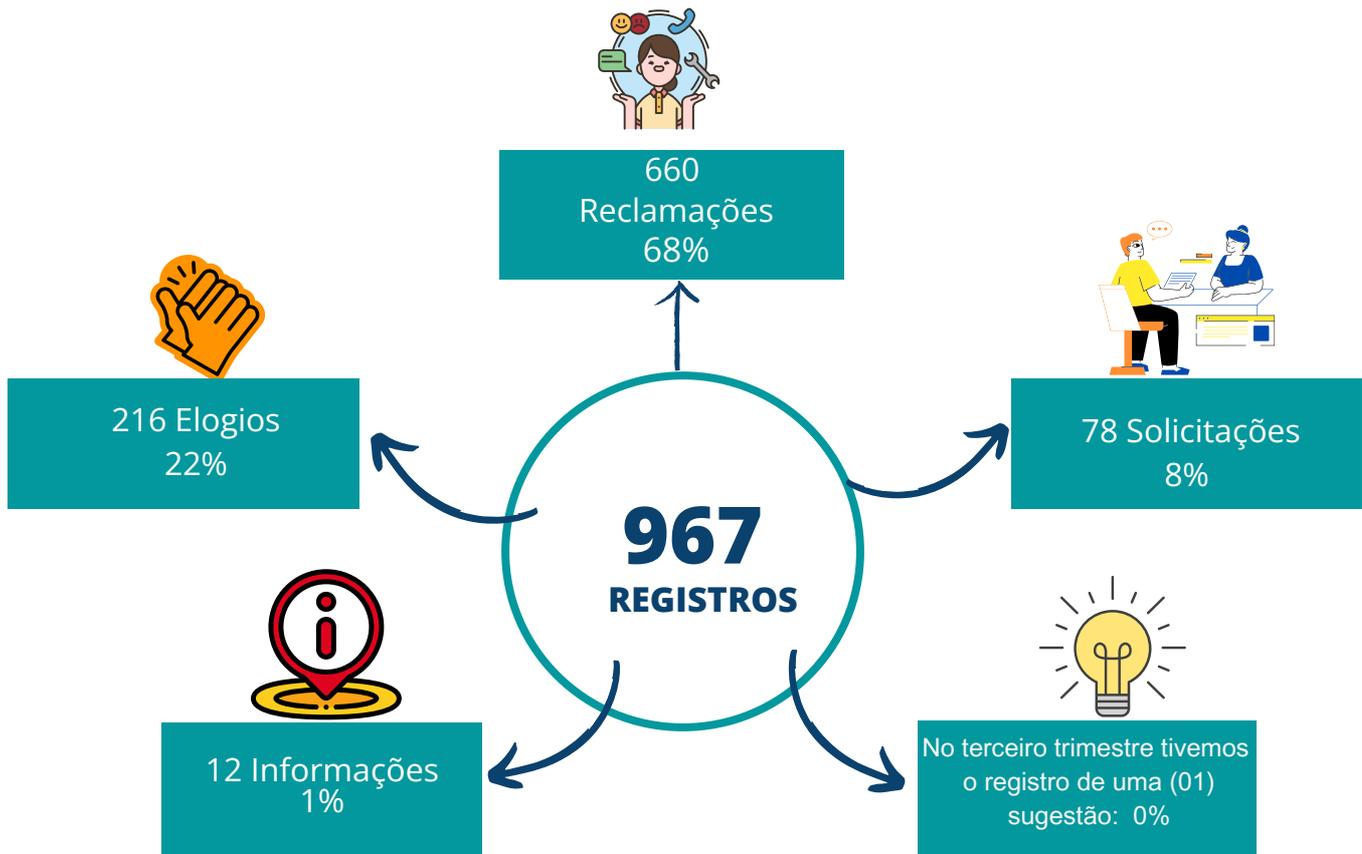
Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e tem respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do Tribunal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

Links para acesso

- Decreto 39.723 de 19 de março de 2019
https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%20C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%20%20C3%A1%20outras%20provid%20C3%A2ncias;
- Lei Federal nº 13.460/2017:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm
- Lei Nº 6.519, de 17 de março de 2020:
https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei_6519_17_03_2020.html;
- Instrução Normativa nº 01 de 5 de maio de 2017
https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html
- Decisão TCDF 2.844/2021
<https://etcdf.tc.df.gov.br?a=consultaETCDF&f=formPrincipal&nrproc=94&anoproc=2020>;
- Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, Capítulo 5, relatório trimestral -
<https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/6-Manual-de-Gestao-SIGODF-capitulo-5.pdf>



Números da Ouvidoria



Ao analisarmos nossos canais de atendimento verificamos que a prevalência dos registros dos usuários permanece sendo feita via telefone e internet. O cidadão sempre que possível, busca o atendimento presencial.

Níveis de Atenção



Percentuais de demandas de ouvidoria muito baixos podem sinalizar pouca participação dos usuários nos serviços das unidades de saúde.

Assuntos mais demandados e seus desdobramentos

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRG	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	234	04	21	0	01	242	01	234	0	27%
Agendamento de Consulta	201	13	78	19	0	172	09	201	0	33%
Atendimento em Unidade Hospitalar	101	05	14	86	03	08	04	101	0	46%

<https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao/Pesquisa:06/10/2023>

DESDOBRAMENTO DO 1º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Atendimento de Eq. ESF	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1 dia	Não	Não
Acesso a resultados exames	Exames Laboratoriais	Orientação a procurar a equipe para pegar resultados	Não	1 dia	Não	Sim
Dificuldade em agendar consulta	Consulta com Médico da Família	Consulta agendada e orientação a procurar o grupo Hiperdia	Não	8 dias	Não	Não
Falta de informações corretas acerca de exames regulados	Exames de Imagem	A regulação da UBS não tinha acesso à informação de devolução devido os exames terem sido inseridos em outra Regional. A responsabilidade de aviso é da regulação onde foi inserida.	Sim	1 dia	Sim	Sim
Referente a médico que sempre está de atestado e pede substituição	Médico da Família	Informou que licença médica é direito do servidor. Orientou a paciente a procurar a equipe.	Não	12 dias	Não	Não
Atendimento de enfermeira equipe	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1 dia	Não	Não
Enfermeira da equipe negou atendimento	Exames de Imagem	A atribuição de dar pedidos de RX não é do profissional de enfermagem. Foram feitas orientações à equipe.	Não	13 dias	Não	Sim
Demora agendamento de procedimento	Endodontia	Trata-se de procedimento regulado, onde marcações ocorrem por ordem de inserção e classificação	Sim	8 dias	Sim	Sim
Acolhimento e dificuldades de troca de receita e medicações	Médico da Família	Trocas de receitas são para moradores da área de abrangência da UBS. Usuário não reside mais na área. Orientado a procurar sua Unidade Básica.	Não	8 dias	Não	Sim
Atraso na entrega de troca de receitas	Médico da Família	Receita do paciente foi trocada e que o problema foi solucionado.	Não	15 dias	Não	Sim

DESDOBRAMENTO DO 2º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – AGENDAMENTO DE CONSULTAS

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Demora no agendamento de consulta regulada	Endocrinologia	Consta agendamento do SISREG para o dia 10/10/2023	Sim	2 meses	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	Consulta em Cirurgia Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	Aguarda agendamento desde abril/23	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	Consulta em Cirurgia Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	Aguarda agendamento desde março/23	Sim	Sim
Deseja informações acerca de reenvio de solicitação de consulta	Cardiologia Adulto	Solicitação foi reenviada e consta pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	Aguarda agendamento desde julho/22	Sim	Não
Demora no agendamento de consulta regulada	Oftalmologia Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação verde.	Sim	Aguarda agendamento desde maio/22	Sim	Sim
Deseja informações acerca de negação de solicitação de consulta	Terapia Ocupacional - Ortopedia MMSS	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	Aguarda agendamento desde julho/23	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	Cardiologia Adulto	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	Aguarda agendamento desde dezembro/22	Sim	Sim
Solicita informações sobre consulta regulada	Cirurgia Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarela (resposta em 17/07), mas consta agendamento de consulta para 18/09/23.	Sim	Aguardava agendamento desde janeiro/23.	Sim	Sim
Solicita informações sobre consulta regulada	Pré-natal de alto risco	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação verde (resposta em 21/07), mas consta agendamento de consulta para 28/08/23.	Sim	Aguardava agendamento desde junho/23.	Sim	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	Psiquiatria Geral	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	Aguarda agendamento desde maio/22	Sim	Sim

DESDOBRAMENTO DO 3º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Atendimento de equipe da internação	Elogio	Encaminhado para ciência dos elogiados	Não	1 dia	Não	Sim
Falta de assistência a paciente internado	Pronto Socorro Adulto	Paciente recebeu prescrição médica e atendimento pelo cardiologista na data da demanda, portanto não ficou desassistido.	Não	23 dias	Não	Não
Demora no agendamento de consulta regulada	Fisioterapia/Reabilitação Ortopédica/Reumatológica	Consta solicitação inserida na regulação pendente de agendamento na classificação amarela.	Sim	Aguardava agendamento desde maio/23.	Sim	Sim
Demora na realização de procedimento em paciente internado	Ortopedia	Paciente foi submetido a procedimento de coleta de material para cultura de úmero proximal na data de 04/09/2023.	Não	15 dias	Não	Sim
Atendimento de equipe do ambulatório de gastro	Elogio	Encaminhado para ciência dos elogiados	Não	1 dia	Não	Sim
Falta de atendimento na emergência	Odontologia	O procedimento pleiteado não é feito pela emergência. Paciente deve procurar sua Unidade Básica de Saúde para colocação na regulação.	Não	5 dias	Não	Sim
Falta de médicos pediatras na maternidade	Pediatria	Recém nascido recebeu assistência nos dias 24, 25, 26 e 27/08, porém no dia 28/08 o médico estava de afastamento legal, ficando o paciente aos cuidados da equipe de enfermagem.	Não	8 dias	Não	Sim
Demora no atendimento na emergência	Centro Obstétrico	A paciente recebeu atendimento na data de 03/07, sendo avaliada e orientada, retornando no período da tarde para reavaliação, onde foi internada.	Não	1h e 1/2	Sim	Sim
Atendimento recebido no Pronto Socorro	Ortopedia	Encaminhado para ciência dos elogiados	Não	1 dia	Não	Sim
Solicitação de Prontuário Médico	Núcleo de Arquivo Médico	Prontuário foi encaminhado para o e-mail do solicitante	Não	13 dias	Não	Não

Avaliação da equipe de Ouvidoria

Em relação ao trimestre anterior podemos observar que o assunto **Atendimento em Unidade Hospitalar** entrou na lista do top 3, impulsionado pelo atendimento nas áreas da emergência e cirurgias ortopédicas do pronto socorro.

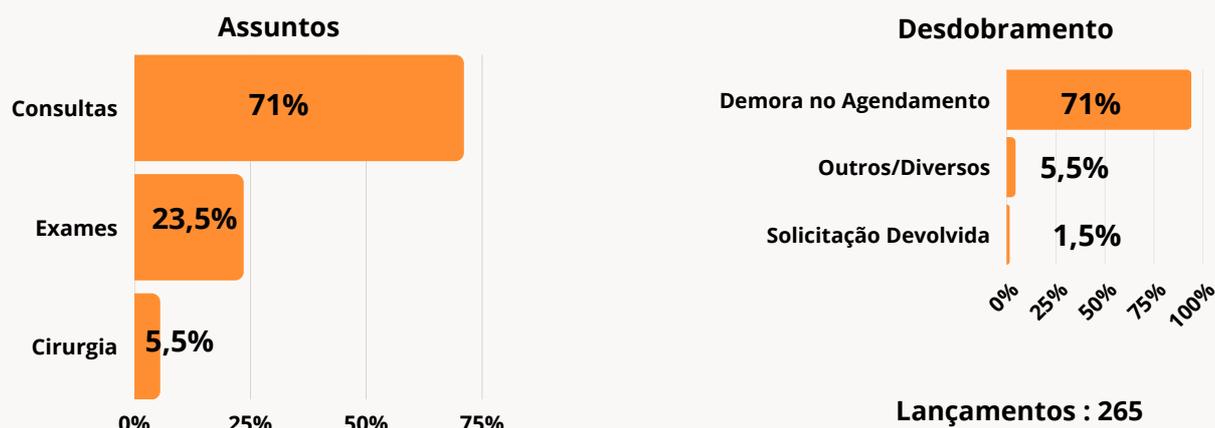
1- Principais dificuldades para as tratativas dos três assuntos mais demandados no âmbito de atuação da Ouvidoria:

Diante do exposto pelos usuários do Sistema Único de Saúde e Unidades de Saúde envolvidas nas demandas, podemos observar que existem deficiências no acolhimento como escuta qualificada, dificultando assim, o acesso do cidadão aos serviços. A demora no agendamento de consultas por falta de vagas e de profissionais médicos mostra que tem usuários que aguardam cerca de 730 dias para o agendamento da consulta (por exemplo Psiquiatria e Cardiologia), a depender da especialidade médica. Nas demais especialidades mais demandadas, conforme demonstrativo abaixo, nota-se que houve uma redução no tempo de espera, de cerca de 730 dias, a depender da especialidade onde o paciente aguarda pela consulta de 1ª vez, na classificação verde, em torno de 365 dias.

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

Melhorias das informações a serem repassadas ao cidadão; contratação de médicos para as especialidade mais demandadas na Região Sul.

Assuntos e Desdobramento da Planilha Extratificada



Agendamentos de Consultas- Especialidades mais demandadas

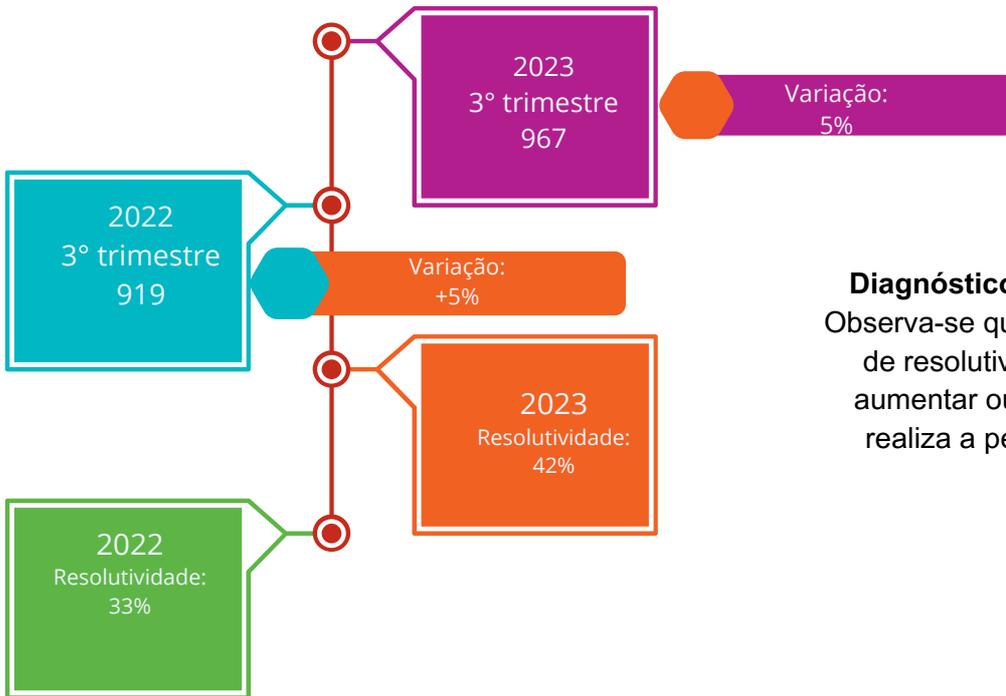
A planilha estratificada apresenta os dados sobre agendamentos de exames, consultas e cirurgias que estão regulados.

Podemos observar que a especialidade mais demandada nesse trimestre foi a de cirurgia geral. Tivemos uma redução em solicitações devolvidas, onde no 2º trimestre, o percentual era de 7% e agora temos o percentual de 1,5%, com redução de 5,5%, mas ainda sim persiste a dificuldade de acesso do usuário para as tratativas da solicitações devolvidas junto aos médicos solicitantes.



Indicadores

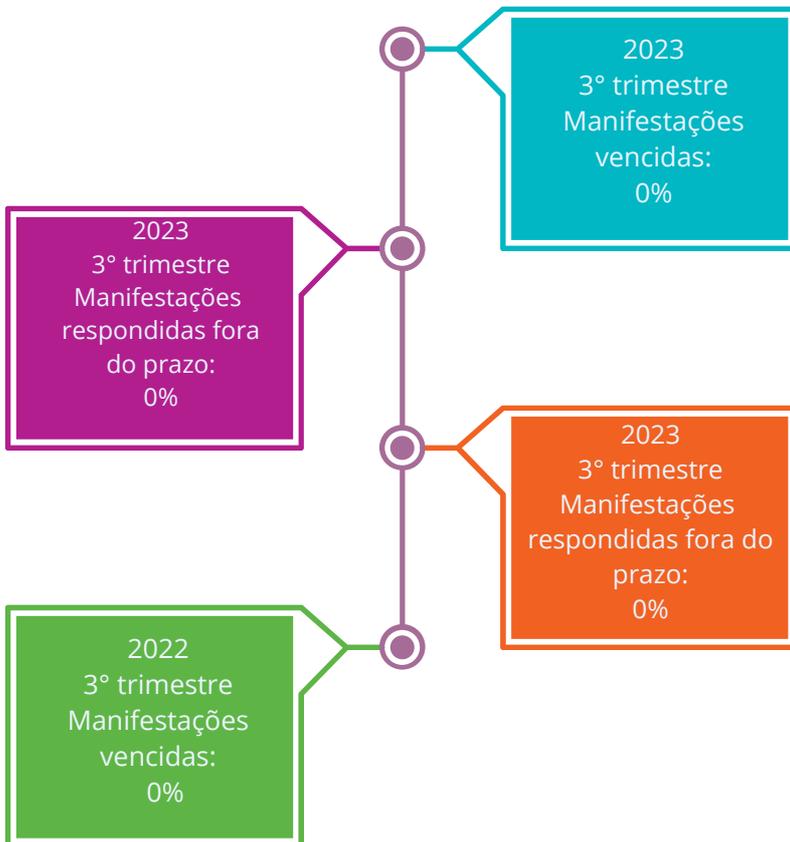
Resolutividade



Diagnóstico dos resultados apresentados:
Observa-se que houve um aumento no indicador de resolutividade. Essa resolutividade pode aumentar ou reduzir a medida que o cidadão realiza a pesquisa de satisfação contida no sistema participadpf.

Fonte: [www.http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao](http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao)
Pesquisa 06/10/2023

Prazo de Resposta



Diagnóstico dos resultados apresentados:
A constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento no prazo legal de resposta é uma ação contínua por parte da ouvidoria e demonstra o excelente resultado no quadro ao lado. Não houve variações no período.

<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos>
Pesquisa: 06/10/2023

Pesquisa de Satisfação

2022 – 3º trimestre

Indicadores

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE
36%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA
66%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO
76%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO
72%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA
80%

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
47%

2023 – 3º trimestre

Indicadores

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE
43%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA
68%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO
81%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO
73%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA
87%

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
45%

Variação
19%

Variação
3%

Variação
6,5%

Variação
7%

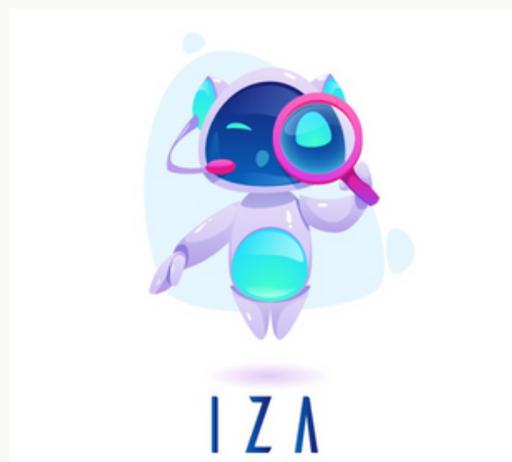
Variação
8,75%

Variação
-4,25%

<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>
Pesquisa em 09/10/2023

O que realizamos:

- Tratamento, encaminhamentos acompanhamento das manifestações registrados pelo cidadão;
- Suporte às áreas técnicas quanto ao tratamento das demandas orientando sobre a qualidade das respostas e prazos;
- Contato direto com o cidadão para requerer complementação das demandas ou prestar demais esclarecimentos;
- Participação em convocações da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, em cursos palestras e reuniões;
- Elaboração de relatórios trimestrais e anuais;
- Divulgação dos servidores mais elogiados pelos usuários através dos canais da Ouvidoria;
- Esclarecimentos aos servidores sobre nossas atividades de ouvidoria;
- Reuniões com a alta gestão e colegiados;
- Parceria com o Conselho de Saúde do Gama.



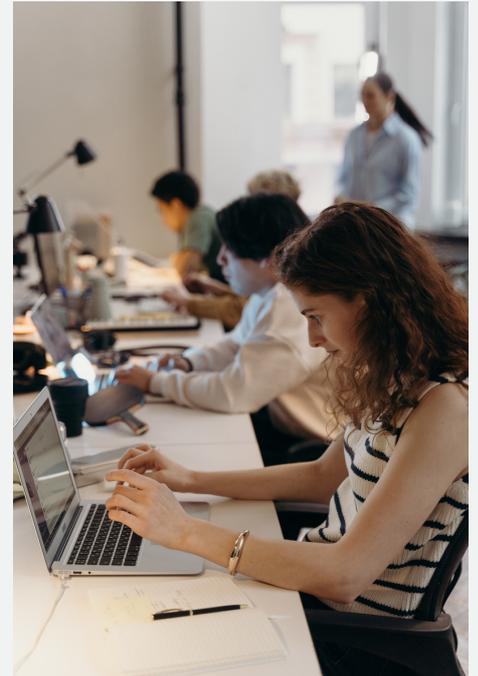
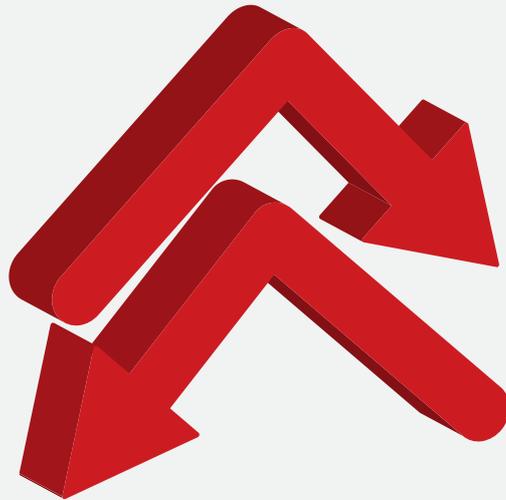
Próximos passos:

Intensificar as ações para melhorar qualidade das respostas emitidas pelas área técnicas da ao cidadão;
Conscientizar o cidadão sobre a importância de se responder a pesquisa de satisfação do sistema ParticipaDF após a resposta final da área técnica.

Avaliação da equipe de Ouvidoria:

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama busca ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho para a busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço, preocupando-se com as interações interpessoais entre os servidores e cidadãos, com a finalidade de se obter uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão.

O acolhimento e a empatia são primordiais na busca por excelência como ouvidores, buscando sempre inovar para melhorar.



CONCLUSÃO:

Somos uma instância de Governança de Serviços e as informações e o relacionamento com os diversos públicos são nossa principal ferramenta.

Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e organizações, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

Fornecer um serviço de Informação que seja direcionado, funcional e atrativo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão.

Por fim, estabelecemos como estratégia de monitoramento das ações da Ouvidoria/Hospital Regional do Gama, Superintendência Regional de Saúde Sul, uma planilha de acompanhamento das demandas.

