



RELATÓRIO OUVIDORIA REGIÃO DE SAÚDE SUL 4º TRIMESTRE DE 2023



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

Apresentação

A Ouvidoria da Região de Saúde Sul é responsável pelo tratamento das manifestações oriundas dos serviços da Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sul. Nossas 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 1/10/2023 a 31/12/2023, mostrando quais serviços mais demandados pelos usuários de nossa região, os índices de resolutividade, o cumprimento de prazos e a pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela ouvidoria da região sul no trimestre.

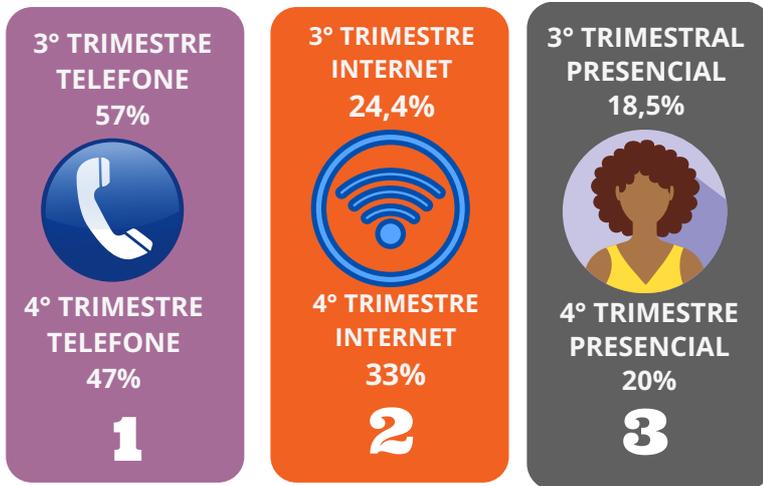
Será apresentado também, de forma objetiva, a visão crítica da equipe de Ouvidoria em relação aos atendimentos realizados.

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, 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

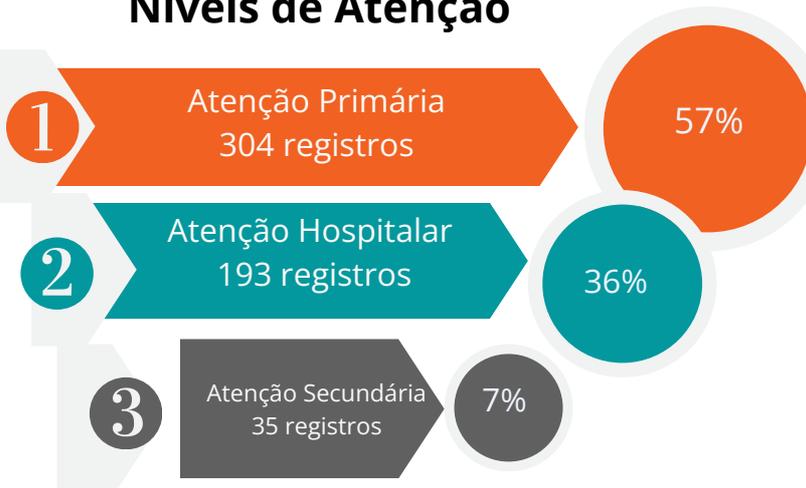
- Decreto 39.723 de 19 de março de 2019 [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%20no%20%C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%20no%20%C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%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 permaneceu sendo feita via telefone e internet, mas o cidadão sempre que possível, busca o atendimento presencial.

Níveis de Atenção



Esta análise é feita a partir das demandas de reclamações e solicitações não anônimas. Percentuais de demandas de ouvidoria muito baixos podem sinalizar pouca participação dos usuários nos serviços das unidades de saúde. Nota-se um pequeno aumento nos registros do nível da atenção secundária, de 4,5% no 3º trimestres, foi para 7% no 4º trimestre.

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	197	7	6	6		190	1	197	0	54%
Agendamento de Consulta	125	5	10	9		108	8	125	0	45%
Atendimento em Unidade Hospitalar	100	1	6	82	11		7	100	0	39%

<https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao>
Pesquisa:04/01/2024

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?
Transferência de servidores de equipe	Enfermagem	O próprio servidor solicitou remoção, mas a equipe não ficará prejudicada	Não	3	Não	Sim
Negativa de atendimento	Médico da Família	Não houve negativa de atendimento. Profissional estava de licença médica. Tentativa de reagendamento negada devido consulta em unidade de saúde privada	Não	18	Não	Sim
Atendimento Odontológico	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1	Não	Sim
Elogio a servidor	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1	Não	Não
Aguarda visita de ACS	Acesso	Equipe informa que lamenta os transtornos e solicita que paciente compareça à UBS	Não	3	Não	Sim
Falta de servidores na regulação	Acesso	Equipe lamenta os transtorno e informa que a servidora estava de férias e que já solicitou novos servidores.	Não	3	Não	Sim
Equipe foi prestativa de imediato	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1	Não	Sim
Aguarda visita de ACS	Acesso	A área onde o paciente reside ainda não foi oficializada para a UBS que ficará responsável, mas a usuária pode procurar a Unidade para resolução de demanda espontânea	Não	6	Não	Sim
Solicitação de agendamento com médico de outra equipe	Acesso	A Gerência organizou o processo de trabalho, disponibilizando vagas nas agendas médicas de outras equipes, para atender às prioridades da Equipe Azul da paciente.	Não	9	Não	Sim
Informações de onde fazer coleta de sangue	Exame Laboratorial	Coleta na UBS como rotina e no Hospital em caráter de emergência ou ambulatorial. Toda UBS deverá oferecer coleta.	Não	15	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?
Deseja informações acerca de solicitação de consulta	DERMATOLOGIA GERAL	Está pendente de agendamento na classificação amarela, mas no momento estão agendando pacientes inseridos anteriormente	Sim	2 meses	Sim	NÃO
Demora no agendamento de consulta regulada	CIRURGIA GERAL	Paciente teve agendamento para mês 08/2023, caso não tenha comparecido deverá reinserir pedido	Sim	9 meses	Sim	SIM
Demora no agendamento de consulta regulada	OFTALMOLOGIA GERAL	Está pendente de agendamento na classificação amarela, mas no momento estão agendando pacientes inseridos anteriormente	Sim	Aguarda agendamento desde 16/11/2023	Sim	NÃO
Demora no agendamento de consulta regulada	DERMATOLOGIA GERAL	Sua solicitação inicial foi devolvida, depois alterada para dermatologia tumores, que fora negada e por fim reinserida para dermatologia geral e está pendente de agendamento	Sim	Aguarda agendamento desde 10/09/2021	Sim	SIM
Deseja reagendamento de consulta de retorno	CARDIOLOGIA GERAL	A profissional cardiologista não labora mais na Policlínica, orientamos procurar UBS para nova regulação	Não	Aguardando reinserção no SISREG	Não	SIM
Deseja informações acerca de solicitação de consulta	CIRURGIA GERAL	Consulta agendada para para 04/12/2023	Sim	12 dias	Sim	NÃO
Demora no agendamento de consulta regulada	DERMATOLOGIA GERAL	Está pendente de agendamento na classificação amarela, mas no momento estão agendando pacientes inseridos anteriormente	Sim	Aguarda agendamento desde 05/08/2023	Sim	SIM
Solicita informações sobre consulta regulada	CONSULTA EM FISIOTERAPIA/REABILITACAO ORTOPEDICA/REUMATOLOGICA	Está pendente de agendamento na classificação amarela, mas no momento estão agendando pacientes inseridos anteriormente	Sim	Aguarda agendamento desde março/23, mas consta agendamento para janeiro/24	Sim	SIM
Solicita informações sobre consulta regulada	NEUROLOGIA ADULTO	Consta agendamento par dia 18/10/2023	Sim	10 meses	Sim	NÃO
Falta vagas para consulta em UBS	MÉDICO DA FAMÍLIA	Todo dia 15 de cada mês abre agenda para o mês seguinte. Orientamos paciente a comparecer à UBS para agendamento	Não	5 dias	Não	NÃO

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 de enfermagem e ortopedistas	ORTOPEDIA E ENFERMAGEM	Encaminhado para ciência dos elogiados	Não	1 dia	Não	Sim
falta de pediatras	PEDIATRIA	No momento o setor se encontra em déficit de pediatras e aguarda recomposição do quadro de RH na Unidade	Não	2 dias	Não	Não
Demora no atendimento na emergência	GINECOLOGIA	Demanda finalizada devido à inexistência de dados mínimos para apuração	Não	15 dias		Sim
Elogio a atendimento recebido	HEMATOLOGIA	Encaminhado para ciência dos elogiados	Não	1 dia	Não	Sim
Demora na avaliação de retorno no PS de ortopedia	ORTOPEDIA E CIRURGIA	Equipe estava em centro cirúrgico e assim que terminar procedimento voltaram para atendimento de porta	Não	1 dia	Não	Sim
Dificuldades em ter consulta de retorno no ambulatório	VASCULAR	Paciente for orientada a retornar dia 31/10 para agendamento de retorno, vagas limitadas. Orientamos retornar dia 28/11 para agendamento por hora ade chegada	Não	7 dias	NÃO	Sim
Elogio a equipe multidisciplinar do PS de clínica médica	CLÍNICA MÉDICA	Encaminhado para ciência dos elogiados	Não	1 dia	Não	Sim
Demora na realização de procedimento em paciente internado	Centro Obstétrico	Demanda finalizada devido à inexistência de dados mínimos para apuração	Não	5 dias		Sim
Demora na alta de paciente internado	PRONTO SOCORRO	Demanda finalizada devido à inexistência de dados mínimos para apuração	Não	15 dias		Sim
Atraso para início de atendimento no ambulatório	GASTROENTEROLOGIA	Médica comunicou que atrasaria para atendimentos. Gerência advertiu profissional	Não	2 dias	Não	SIM

Avaliação da equipe de Ouvidoria

Em relação ao trimestre anterior podemos observar que os três assuntos mais demandados se mantiveram os mesmos.

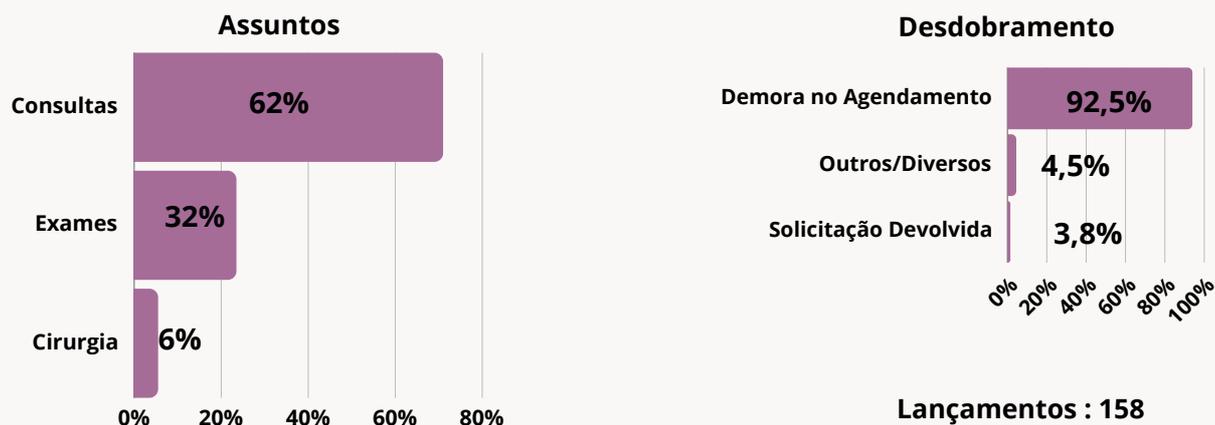
1- Principais dificuldades para as tratativas dos três assuntos mais demandados no âmbito de atuação da Ouvidoria:

Diante do exposto pelos usuários do Sistema Único de Saúde e Unidades de Saúde envolvidos nas demandas, podemos observar que existem deficiências no acolhimento e na escuta qualificada, fatos que ajudam a dificultar 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 mais de dois anos para o agendamento da consulta, por exemplo Dermatologia e Neurologia.

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 de Monitoramento Interno da Ouvidoria



Agendamentos de Consultas- Especialidades mais demandadas

A planilha de monitoramento serve para estratificar de forma menor do sistema de ouvidoria, os dados sobre agendamentos de exames, consultas e cirurgias que estão regulados e que são registros dos cidadãos requerendo informações sobre as suas solicitações.

Podemos observar que a especialidade mais demandada nesse trimestre foi a de Oftalmologia Geral. Nos trimestres anteriores não houve dados sobre solicitações em Fisioterapia Ortopédica que no 4º trimestre foi a segunda especialidade mais demandada pelos usuários.

As solicitações devolvidas registraram no 2º trimestre 7%, no 3º trimestre esse percentual caiu para 1,5% já no 4º trimestre o percentual aumentou para 3,8% demonstrando que ainda persistem as dificuldades para as tratativas das solicitações devolvidas.



1- Oftalmologia Geral



2- Fisioterapia Ortopédica



3- Cirurgia Geral



4- Cardiologia Adulto

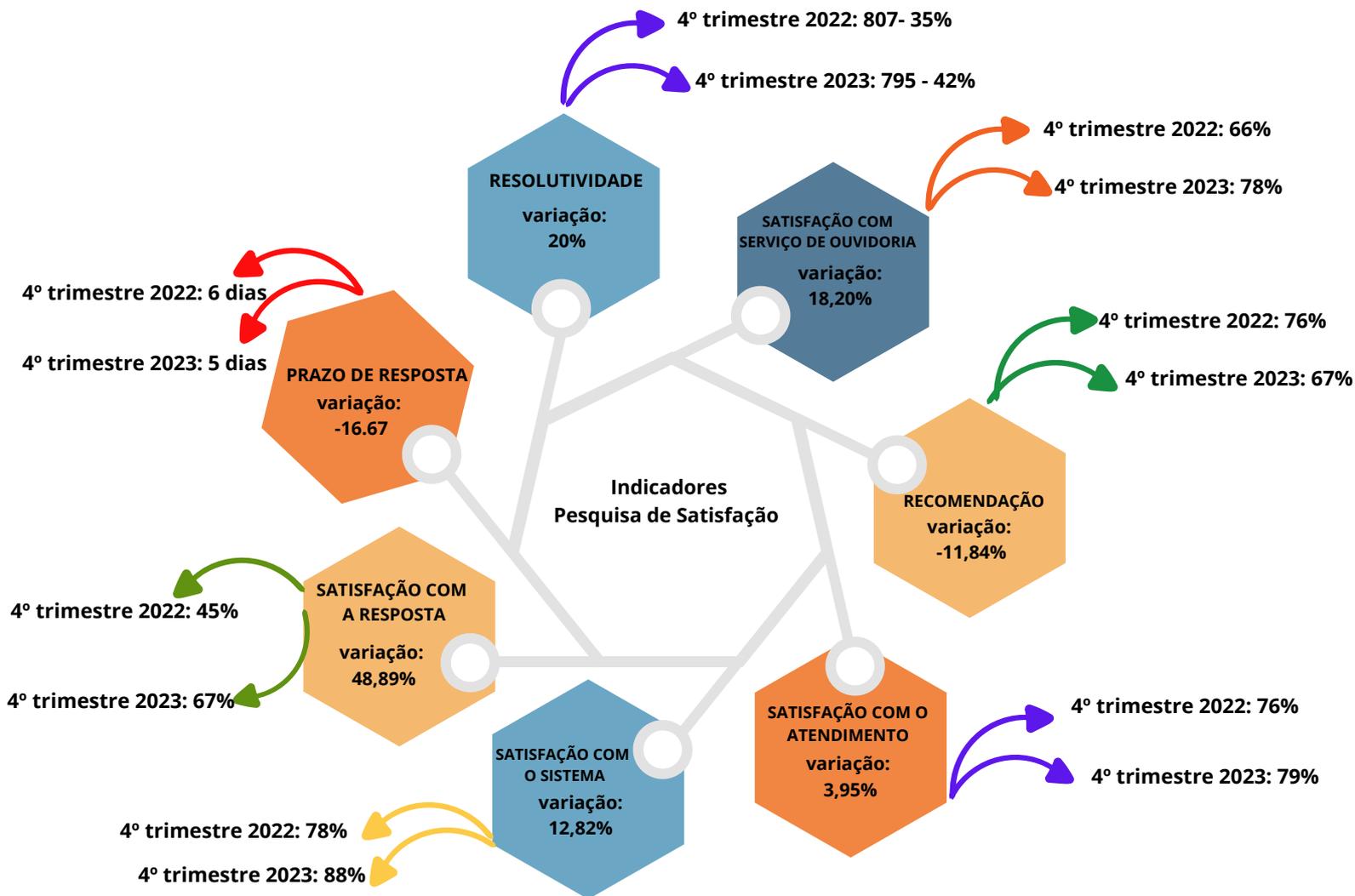


5- Neurologia Adulto



6- Psiquiatria Geral

Avaliação dos Indicadores



Diagnóstico dos resultados apresentados:

Observa-se que houve um aumento no indicador de resolutividade em 20%. Essa resolutividade pode aumentar ou reduzir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema participadf. A resolutividade é um indicador das áreas técnicas.

Pelo gráfico notamos que houve aumentos na maioria dos indicadores e uma diminuição de quase 17% no prazo médio de resposta ao cidadão. Nota-se que aumentou a satisfação com a resposta da ouvidoria emitida pela área técnica, resultado de uma ação contínua por parte da Ouvidoria junto aos gestores para melhorar a resposta ao usuário.

Próximos passos:

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

O que realizamos:

- Tratamento, encaminhamentos acompanhamento das manifestações registradas 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.

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 onde as informações e o relacionamento com os diversos públicos são nossas principais ferramentas.

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, é nosso objetivo.

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

