

20 23

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA REGIÃO DE SAÚDE SUL

APRESENTAÇÃO

NO ANO DE 2023 NOSSA EQUIPE EMPENHOU-SE EM MELHORAR OS ATENDIMENTOS OFERTADOS AOS USUÁRIOS POR MEIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS ATRAVÉS DOS NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO, INCENTIVAMOS AS EQUIPES TÉCNICAS PARA O USO DA LINGUAGEM SIMPLES COM MENOS TERMOS TÉCNICOS E MAIS FOCADAS EM RESPONDER O QUE DE FATO O CIDADÃO BUSCA. NOSSA META FOI MELHORAR A QUALIDADE DA RESPOSTA AO USUÁRIO. 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 1/01/2023 A 31/12/2023, MOSTRANDO QUAIS SERVIÇOS MAIS REQUERIDOS 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 DURANTE TODO O ANO DE 2023.

SERÁ APRESENTADO TAMBÉM, DE FORMA OBJETIVA, A VISÃO CRÍTICA DA EQUIPE DE OUVIDORIA EM RELAÇÃO AOS ATENDIMENTOS REALIZADOS.

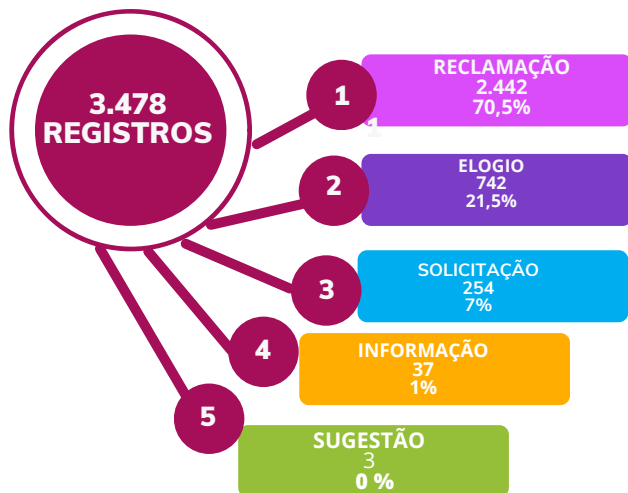
OS DADOS FORNECIDOS E PUBLICADOS NESTE RELATÓRIO NORTEIAM AS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL E TÊM RESPALDO NOS ARCABOUÇOS NORMATIVOS DAS OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL, PRINCIPALMENTE NO QUE TANGE AO DECRETO 39.723, INSTRUÇÃO NORMATIVA 01 DE 2017, DECISÃO 2.844/2021 DO TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL E GUIA PRÁTICO PARA AS OUVIDORIAS DO GDF, CAPÍTULO 5.

Links para acesso

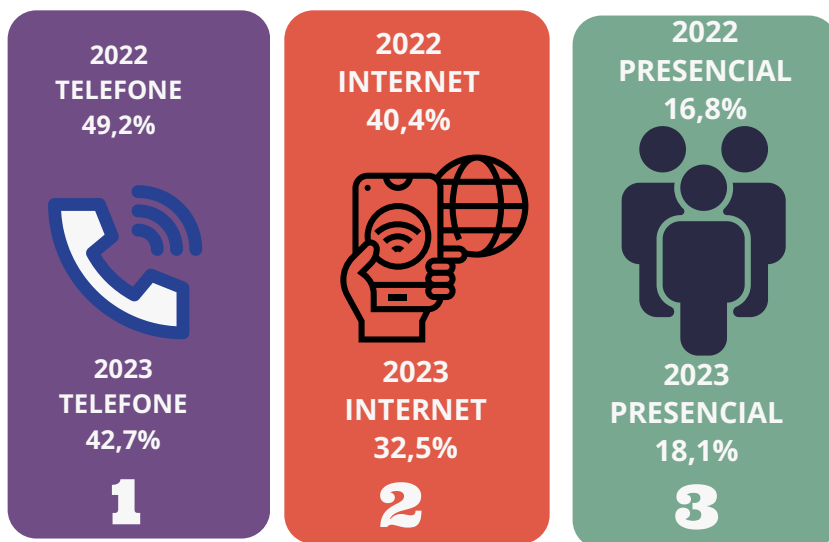
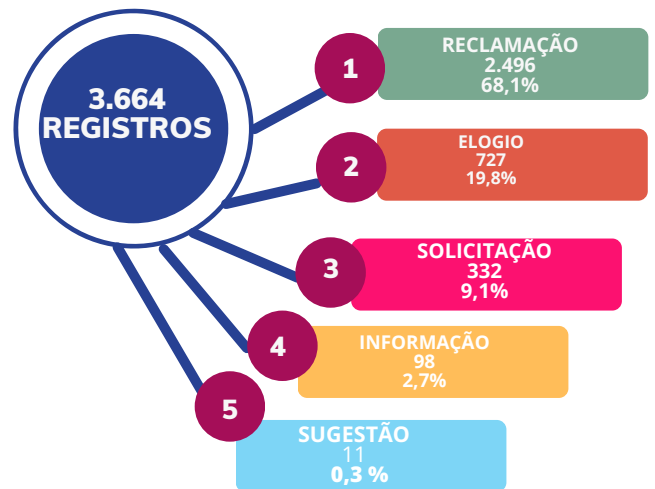
- 
- Decreto 39.723 de 19 de março de 2019 [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%20C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%20C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias;);
 - 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

2023

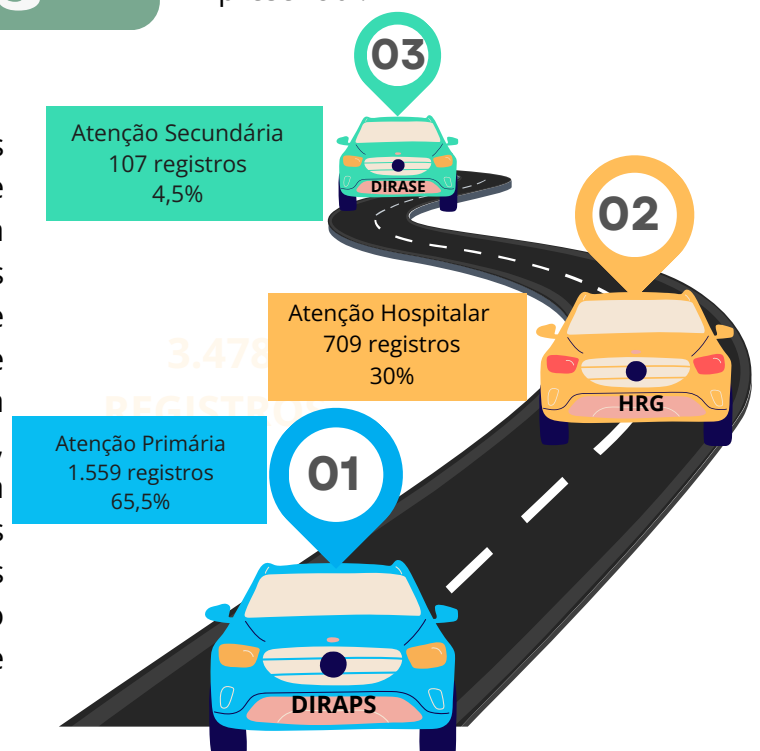


2022



Podemos observar que não houve aumento nos registros de reclamações comparado aos dados de 2022. Em 2022, foram registradas 52 reclamações a mais do que no ano de 2023, uma redução de 2,16%. Tivemos um aumento em 2,06% nos números de elogios. A prevalência dos registros dos usuários em nossos canais de atendimento é por telefone (DISQUE 162) e internet, mas o cidadão, sempre que possível, busca o atendimento presencial.

Em relação aos níveis de atenção podemos analisar que percentuais de registros de demandas muito baixos podem sinalizar pouca participação dos usuários nos serviços das Unidades, pois os cidadãos são agentes de transformação de realidades e é importante que gestores divulguem e orientem quanto a esse direito de uso dos serviços da ouvidoria, que acaba por ser um termômetro para análises dos processos de trabalho das áreas técnicas, e que índices baixos de registros podem indicar que o cidadão não é estimulado em participar nas melhorias dos serviços de saúde que lhe são oferecidos.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS - 2023

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRG	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	783	28	27	7	2	770	4	783	0	45%
Agendamento de Consulta	686	36	79	62	0	588	36	686	0	34%
Atendimento em Unidade Hospitalar	357	15	33	297	17	19	24	357	0	34%

<https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao>

Pesquisa:23/01/2024

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?
Equipe de ESF	Consulta	Equipe estava sem médico de família, agendado consulta com o enfermeiro para seguimento e encaminhamentos necessários	Não	3 dias	Não	Sim
Equipe de ESF	Elogio	Equipe tomou ciência do elogio e agradeceu o reconhecimento do usuário	Não	5 dias	Não	Sim
Dificuldade para realizar o curativo	Curativo	Feito acolhimento, orientações e consulta agendada para avaliação médica	Não	3 dias	Não	Sim
Dificuldade na troca da receita médica	Receita Médica	Verificado no cadastro endereço e em visita domiciliar, o morador informou desconhecer a usuária. Usuária não foi localizada e solicitado comparecimento na equipe para as providências	Não	12 dias	Não	Sim
Mal atendimento por parte do servidor da equipe e dificuldade para agendar consulta	Consulta de pré natal	Esclarecido com a servidora sobre a lei 840/211 que dispõe sobre o regime jurídico único e PNAB. Feito as orientações para o agendamento do pré natal.	Não	1 dia	Não	Sim
Agendamento de consulta e exames	Elogio	Agradece a gerência da UBS que tomou as providências necessárias para as marcações dos procedimentos	Não	5 dias	Não	Sim
Dificuldade no agendamento de exames laboratoriais	Exames Ambulatoriais	Esclarecido que há falta de servidores na coleta de exames na UBS ocasionando demora no agendamento. Situação documentada junto às instâncias superiores	Não	2 dias	Não	Sim
Requer permanência do médico na equipe	Remoção do médico de família	Informado que médico solicitou remoção, a sua remoção está condicionada a reposição por outro profissional a fim de evitar desassistência à população	Não	4 dias	Não	Sim
Dificuldade para a troca de receita médica	Receita Médica	A dosagem da medicação prescrita na receita médica não é padronizada pelo SUS, orientado a agendar consulta para reavaliação do caso.	Não	1 dia	Não	Sim
Solicita instalação da CERPIS no DVO	Cessão do Posto Policial de DVO para CERPIS	Feitos os encaminhamento para a Administração da cidade para a cessão do espaço.	Não	1 dia	Não	Sim

<https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao>

Pesquisa:25/01/2024

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?
Agendamento de consulta regulada	Proctologia	Consta solicitação inserida na classificação de risco verde	Sim	Aguardou 10 meses	Verde	Sim
Agendamento de consulta regulada	Neurologia Adulto	Consta solicitação inserida na classificação de risco amarelo	Sim	Aguardou 11 meses	Amarelo	Sim
Agendamento de consulta regulada	Cardiologia Adulto	Consta solicitação inserida na classificação de risco verde	Sim	Aguarda agendamento a 7 meses	Verde	Sim
Agendamento de consulta regulada	Cardiologia Risco Cirúrgico	Consta solicitação inserida na classificação de risco verde	Sim	Aguarda agendamento a 12 meses	Verde	Sim
Agendamento de consulta regulada	Neurologia Adulto	Consta solicitação inserida na classificação de risco amarelo	Sim	Aguarda agendamento a 10 meses	Amarelo	Sim
Agendamento de consulta regulada	Oftalmologia Geral	Consta solicitação inserida na classificação de risco amarelo	Sim	Aguarda agendamento a 15 meses	Amarelo	Sim
Agendamento de consulta regulada	Fisioterapia e reabilitação ortopédica	Consta solicitação inserida na classificação de risco amarelo	Sim	Aguarda agendamento a 9 meses	Amarelo	Sim
Agendamento de consulta regulada	Psiquiatria Geral	Consta solicitação inserida na classificação de risco amarelo	Sim	Aguarda agendamento a 19 meses	Amarelo	Sim
Agendamento de consulta regulada	Pneumologia Geral	Consta solicitação inserida na classificação de risco vermelho	Sim	Aguardou 3 meses	Vermelho	Sim
Agendamento de consulta regulada	Psiquiatria Geral	Consta solicitação inserida na classificação de risco amarelo	Sim	Aguarda agendamento a 33 meses	Amarelo	Sim

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

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?		DIAS PARA ATENDIMENT O	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Dificuldade em remarcar consulta de retorno	Pneumologia	Consulta de retorno agendada para 24/01/2024	Não		05 dias para resposta	Não	Sim
Demora no atendimento do pronto socorro	Ginecologia e Obstetrícia	Devido ao déficit de médicos na especialidade há demora no atendimento de porta, sendo priorizado os casos de emergência	Não		12 dias para a resposta	Não	Sim
Servidor do laboratório	Elogio	Servidor tomou ciência do elogio	Não		5 dias para a resposta	Não	Sim
Demora no atendimento do pronto socorro	Ginecologia e Obstetrícia	Devido ao déficit de médicos na especialidade há demora no atendimento de porta, sendo priorizados os casos de emergência.	Não		5 dias para a resposta	Não	Sim
Atendimento da equipe materno infantil	elogio	Equipe médica e de enfermagem tomaram ciência do elogio	Não		5 dias para a resposta	Não	Sim
Demora para alta médica	Pediatria	Equipe médica desfalcada devido a licenças por afastamento legais e déficit de profissional, causa da demora para as altas	Não		01 dia para a resposta	Não	Sim
Falta de organização para agendamento de consulta de retorno	Ambulatório de Ginecologia	Supervisão está atuando para melhorar o serviço de marcação	Não		07 dias para a resposta	Não	Sim
Atendimento do Núcleo de Hematologia e Hemoterapia	Elogio	Servidores tomaram ciência do elogio	Não		05 dias para resposta	Não	Sim
Dificuldade de acesso as vagas do estacionamento para pessoas com deficiência	Vagas no estacionamento para pessoas com deficiência (Pcd)	Empresa responsável verificou a falha na liberação de vagas e o problema foi corrigido	Não		05 dias para a resposta	Não	Sim
Demora no atendimento do pronto socorro	Ginecologia e Obstetrícia	Devido a falta de RH e afastamentos legais, há demora no atendimento sendo priorizado os casos de emergência	Não		10 dias	Não	Sim

Avaliação da equipe de Ouvidoria

No ano de 2023, os três assuntos mais demandados pelo cidadão na Região de Saúde Sul mostram que temos muito que avançar para prestar um serviço de qualidade ao usuário.

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

- Podemos analisar que ainda há dificuldade de acesso aos serviços de saúde, sendo necessário melhorar a escuta qualificada e o acolhimento. Observa-se também a necessidade de melhorar as informações para o cidadão.

- 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 das consultas, o que acaba impactando na qualidade de vida de quem espera por uma consulta médica como por exemplo cardiologia, oftalmologia e psiquiatria.

- No atendimento em unidade hospitalar, a prevalência dos registros dos usuários foi sobre a demora no atendimento das emergências com destaque para o pronto socorro de ginecologia e obstétrica em decorrência do quadro reduzido de médicos, bem como a falta de neonatologistas no bloco materno infantil.

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.

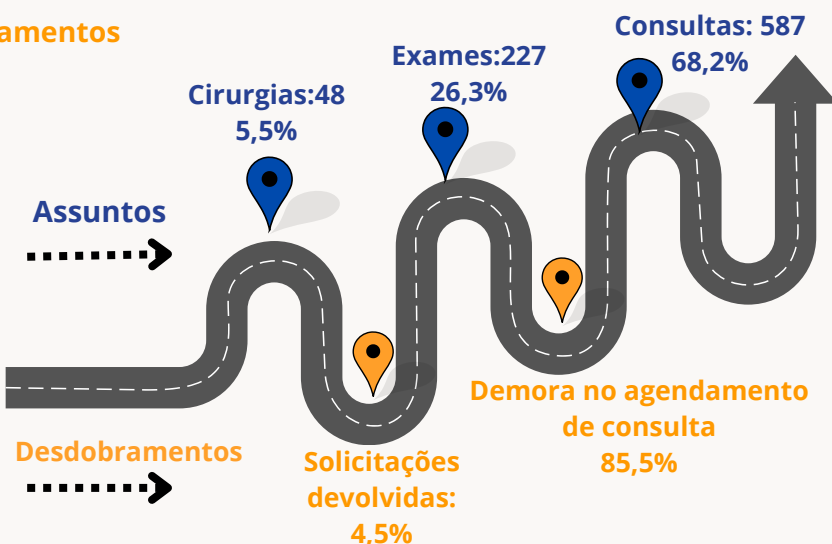
Assuntos e Desdobramento da Planilha de Monitoramento Interno da Ouvidoria

862 lançamentos

A planilha de monitoramento serve para acompanhar o fluxo interno entre as unidades de saúde e setores subordinada e estratifica 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 reclamando ou solicitando informações sobre as suas solicitações.

Em 2023 podemos observar que a demora no agendamento de consulta de primeira vez e na lista de espera do sistema de regulação ainda apresentou um percentual elevado 85,5%.

A média anual de solicitações devolvidas ficou em 4,5%, demonstrando que ainda persistem as dificuldades para as tratativas das solicitações devolvidas.



Agendamentos de Consultas

O quadro demonstrativo ao lado apresenta as principais especialidades médicas mais demandadas em agendamento de consulta, tendo uma média de espera de 12 a 24 meses a depender da classificação de risco. A psiquiatria geral gira em torno de até 60 meses de espera para o agendamento.



Especialidades mais demandadas

Neurologia Geral

1°

Cardiologia Geral

2°

Oftalmologia Geral

3°

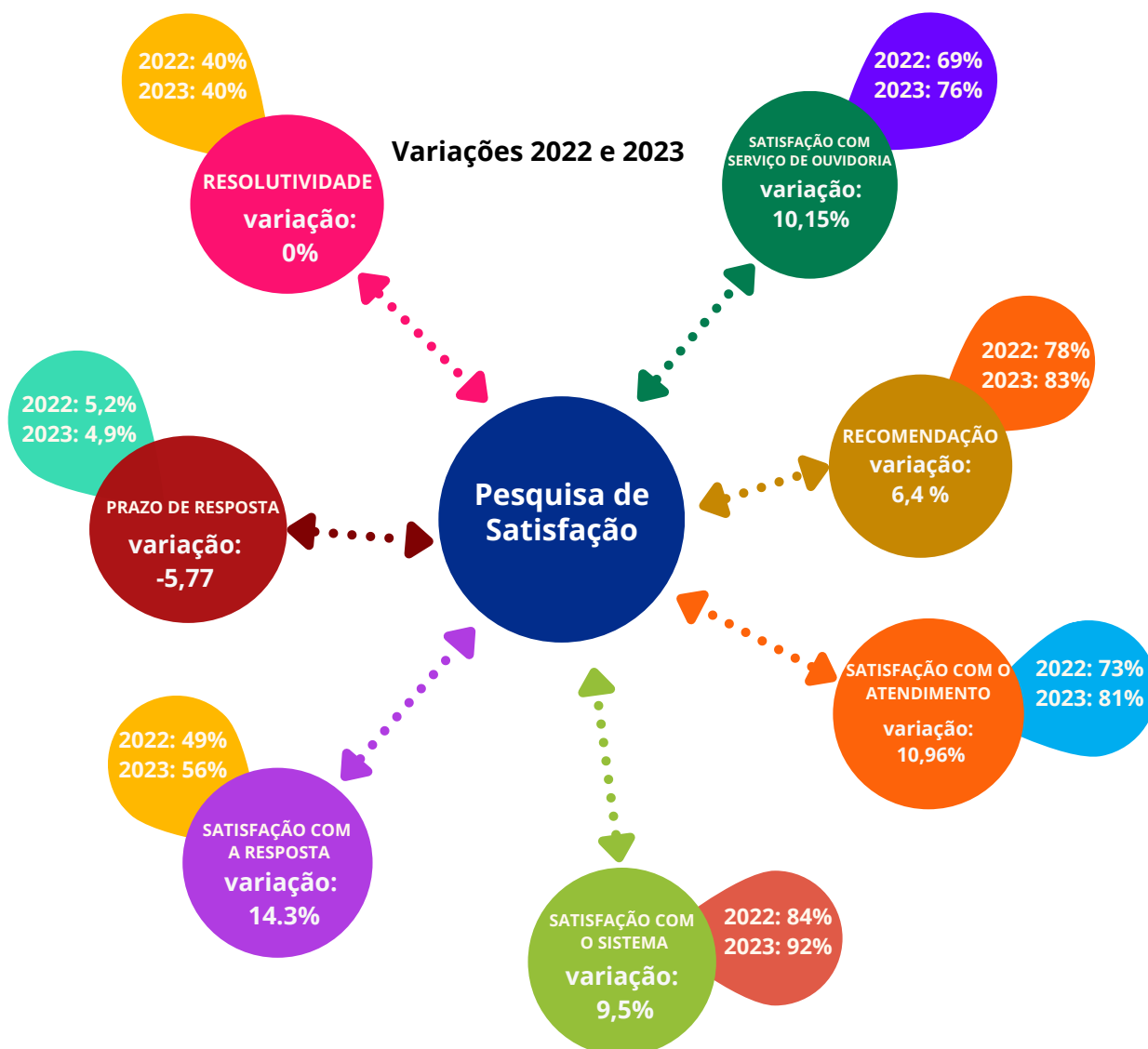
Cirurgia Geral

4°

Psiquiatria Geral

5°

AValiação dos Indicadores



Diagnóstico dos resultados apresentados:

Observa-se que o indicador de resolutividade permaneceu em 40%, sem alterações em 2022 e 2023. Essa resolutividade pode aumentar ou reduzir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema participadf.

Pelo quadro notamos um aumento nas variações da maioria dos indicadores: o prazo para o cidadão receber a resposta de sua demanda girou em torno de 4 a 5 dias; nota-se também o aumento da satisfação com a resposta recebida, onde no ano de 2022 foi de 49% e em 2023 subiu para 56%, com uma variação de 14,3%, o que demonstra o resultado positivo da ação contínua da Ouvidoria junto aos gestores para que melhorem a qualidade na resposta ao usuário.

Próximos passos para 2024:

- Dar continuidade as ações para melhorar qualidade das respostas emitidas pelas áreas técnicas ao cidadão;
- Incentivar o cidadão sobre a importância de se responder à pesquisa de satisfação do sistema; ParticipaDF após a resposta final da área técnica.
- Dar continuidade a sensibilização aos gestores sobre o relatório de ouvidoria;
- Criar o projeto Rap da Senhora Ouvir, tendo como público alvo os estudantes do ensino médio da região sul, atendidos nas UBS.



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.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

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 unidades de saúde, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

Nosso propósito é 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, que é nosso foco.

Somos uma instância de Governança de Serviços atuando ativamente para as melhorias nos processo de trabalho das equipes nos três níveis de atenção que compõem a Região de Saúde Sul.



CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama busca ser referência no atendimento ao cidadão, e mantém um espaço de diálogo procurando atuar auxiliando nas tomadas de decisões com os gestores. Avançamos em ações de governança, o que refletiu em dados positivos apresentados como aumento no percentual na qualidade na resposta da gestão ao cidadão e a redução nas solicitações de consultas, exames e cirurgias devolvidas. Criamos uma planilha de monitoramento interno e pudemos apresentar informações como as especialidades médicas mais demandadas para agendamento de consultas médicas, reforçamos a importância de agilizar as informações entre todos os setores para que a gestão possa atuar de forma ágil para melhorias na assistência.

