RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2024

HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR - HCB

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL (SES-DF)

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

Introdução

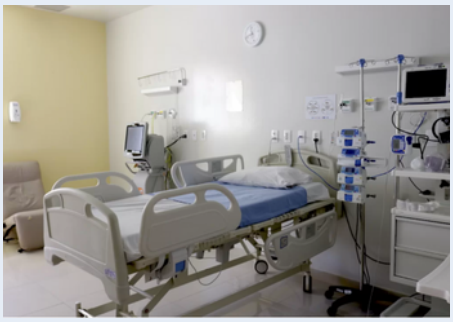
A Ouvidoria do Hospital da Criança de Brasília José Alencar (HCB) é responsável por tramitar internamente as manifestações de ouvidoria de forma ética e imparcial aos gestores, transformando-as em subsídios e contribuindo para melhorias internas. Ela entrega informação através de relatórios gerenciais, respostas aos cidadãos e sugestões de melhorias. A resposta ao cidadão deve ocorrer de forma coerente e resolutiva ao que foi questionado, atendendo ao prazo legal de acordo com o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

Visão Geral

No período de 01/01 a 31/03/2024 a Ouvidoria do HCB recebeu 205 manifestações, dentre elas: 132 reclamações, 54 elogios, 12 solicitações, 6 denúncias e 1 pedido de informação. Quanto aos canais de entrada, tivemos 117 manifestações registradas presencialmente na sala da Ouvidoria, 73 realizadas diretamente pelo cidadão na Internet (Participa DF) e 15 pelo telefone 162. Este relatório apresenta os 03 assuntos mais demandados nesse 1º trimestre de 2024 e seus desdobramentos, bem como os índices de resolutividade e recomendação do serviço (média da satisfação, atendimento, sistema e resposta de ouvidoria) mensurados por meio da pesquisa de satisfação, disponibilizada aos usuários juntamente com a resposta emitida no sistema OUV-DF (Participa DF).

3 assuntos mais demandados

1. **Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)**
2. **Agendamento de Consultas**
3. **Atendimento médico**



Indicadores - Ouvidoria HCB

Resolutividade	Quantidade de Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
88%	205	99,5%	83%	83%	83%	100%	67%

Tabela 1: Descrição dos 3 assuntos mais demandados no 1º trimestre de 2024

Assunto	Qtd	Resolvida	Não resolvida	Respondida e não avaliada	Respondida fora do prazo	Resolutividade	Observação
Atendimento em Unidade Hospitalar	97	4	0	93	0	100%	57 Reclamações, 38 Elogios e 02 Solicitações
Agendamento de consultas	45	12	2	31	0	86%	38 Reclamações, 06 Solicitações e 01 Informação
Atendimento médico	15	-	-	15	0	-	09 Reclamações, 05 Elogios e 01 Denúncia
Total	157	16	2	139	0	-	-

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Tabela 2: Desdobramento do 1º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Profissional/Equipe	UTI	Elogio direcionado aos funcionários em geral do HCB, em especial à equipe da UTI.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Reumatologia	Elogio direcionado à equipe e aos médicos da Reumatologia.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Laboratório	Elogio direcionado à atendente do setor.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Hemodiálise	Elogio direcionado à equipe	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Assistência Social	Elogio direcionado à funcionária do setor.	Não se aplica	-	-	Sim
Agendamento cirúrgico	Endoscopia	Devido a questões internas do setor responsável não foi possível a realização do exame no dia agendado. Foram tomadas as devidas providências para evitar que essa situação se repita em outro momento. Sendo assim, o exame foi reagendado e realizado conforme programação.	Não se aplica	-	-	Sim
Agendamento	Oncologia	Revisão e correção do fluxo interno do setor, com intuito de evitar a sua recorrência.	Não se aplica	-	-	Sim
Equipamentos físicos	Unidade de Terapia Endovenosa	Está sendo realizado todos os dias o bate mapa do setor, afim de ajustar qualquer inconformidade de agendamento e/ou adequação de poltronas dos pacientes.	Não se aplica	-	-	Sim
Remarcação de consulta	Neurologia	A consulta foi reagendada e informada aos responsáveis pela criança.	Não se aplica			
Solicitação de dados	Suprimento e Logistica	Foram repassadas ao responsável pela criança as informações de armazenamento da medicação e demais informações solicitadas na manifestação.	Não se aplica	-	-	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria do HCB

Tabela 3: Desdobramentos do 2º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Agendamento de Consultas

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Pedido de marcação	Diversas	Todas as consultas que tinham a solicitação de parecer foram agendadas conforme disponibilidade das vagas.	Não se aplica	-	Não	Sim
Constantes remarcações	Alergologia	A consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Demora na remarcação	Pneumologia	A consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Solicitação pelo site	Hematologia	Foi realizado mutirão para colocar em dia as solicitações atrasadas, pois a equipe estava com duas funcionárias afastadas.	Não se aplica	-	-	Sim
Informações desencontradas	Unidade de Terapia Endovenosa	Reunião realizada entre as supervisoras e as equipes envolvidas para alinhar o fluxo do setor. Foi criado no sistema um formulário com o cronograma de tratamento para que a informação seja visualizada por todos.	Não se aplica			
Pedido de marcação	Neurocirurgia	O paciente não compareceu à consulta agendada, sendo assim, a solicitação foi encaminhada para o coordenador da especialidade que atendeu o pedido e agendou uma nova consulta, a qual foi realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Neurologia	O paciente não compareceu na última consulta agendada, sendo assim, devido à condição clínica do paciente, foi autorizado um novo agendamento.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Neurologia	A consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Neurocirurgia	A consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Pneumologia	A consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria do HCB

Tabela 4: Desdobramentos do 3º assunto mais demandado do trimestre

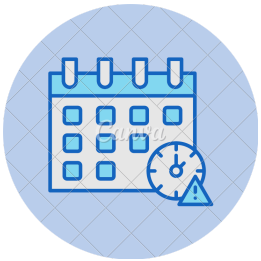
Assunto: Atendimento médico

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Profissional/ Equipe	Urologia	Elogio direcionado aos médicos que atenderam o paciente.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Fonoaudiologia	Aumento importante na demanda de atendimentos. A diretoria está avaliando a ampliação do quadro de profissionais.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Odontologia	Por conta do afastamento médico do profissional, a consulta foi reagendada para outra data.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Terapeuta Ocupacional e Fisioterapeuta	Elogio direcionado às profissionais que atendem o paciente.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Endocrinologia	Elogio direcionado à médica que atende o paciente.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Infectologia	Elogio direcionado à médica que atende a paciente.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Cirurgia Geral	Os profissionais mencionados foram reorientados quanto às normas de atendimento, empatia e humanização. Momento importante para reflexão e evetuais necesidades de mudanças de postura e abordagem durante o atendimento.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Cardiologia	Por conta da saída de 02 médicas, o atendimento foi remarcado para a data mais próxima disponível na agenda de outro profissional.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Neurologia	O HCB atua de forma interdisciplinar para o diagnóstico de Transtorno do Espectro Autista, sendo assim, o paciento foi direcionado para os centros de referência da rede SES/DF.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Gastroenterologia	Elogio direcionado à médica que atende o paciente.	Não	-	Não	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria do HCB

Tempo de resposta

Fonte: www.participa.df.gov.br



Avaliação da equipe de Ouvidoria do HCB

Entendemos que o resultado apresentado foi satisfatório, em que conseguimos alcançar uma ótima resolutividade. Destacamos também os 54 elogios que o HCB recebeu de seus usuários no referido trimestre.

Por meio do acordo de interação e parceria com os setores, supervisões e diretorias responsáveis do HCB, a Ouvidoria conseguiu responder, com a maior brevidade possível, aos seus usuários, melhorando a percepção deles sobre a tempestividade nas respostas.

As reclamações são monitoradas pelas gerências/diretorias responsáveis e as devidas ações são realizadas para sanar pontualmente a situação apresentada e evitar sua recorrência. As denúncias são encaminhadas para acompanhamento do Comitê de Compliance.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do HCB preza por um atendimento humanizado e de qualidade acolhendo todos os cidadãos com equidade, ética, respeito e transparência.

A sala está situada em um local de fácil acesso e de grande volume de circulação de pessoas e por conta da sua acessibilidade, acolhimento e escuta qualificada fazem com que o atendimento presencial seja bastante procurado pelo seu público.

Esta ouvidoria é responsável por encaminhar internamente as manifestações recebidas, acompanhar as tratativas e responder ao cidadão com a maior brevidade possível, via sistema Participa DF (OUV-DF).

As ações de melhoria e os ajustes no fluxo de trabalho, quando necessários, são conduzidos pela gerência responsável em que o setor está vinculado e acompanhados pela sua respectiva diretoria e também pela ouvidoria.