



Relatório 1º Trimestre de 2023

Hospital Regional de Santa Maria - HRSM

Período: 01/01/2023 a 31/03/2023



Introdução

O Hospital Regional de Santa Maria - HRSM presta atendimento à população da Região Sul do Distrito Federal e do Entorno sul de Goiás, o que equivale, cerca de 780.000 habitantes (fontes. Plano Distrital em Saúde 2020–2023; IBGE 2021). O Hospital Regional de Santa Maria está sob a responsabilidade do IGES-DF e suas atividades são previstas no Regimento interno de 22/10/2021. O Núcleo da Ouvidoria HRSM é responsável por dar andamento às manifestações, e atender de forma presencial aos usuários, suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto n.º 36.462/2015.

Apresentação

Este relatório apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/01/2023 a 31/03/2023, os índices de resolutividade, resultados da pesquisa de satisfação preenchida pelos usuários do SUS no site participa.df, onde são avaliados os serviços da ouvidoria (recomendação, satisfação, atendimento, sistema e resposta), bem como outros indicadores, que darão suportes aos gestores para tomada de decisão.

Para a compilação das informações foram utilizados os sites (<https://ouv.participa.df.gov.br>, <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) e o controle interno da Ouvidoria IGESDF.

Indicadores

Resolutividade	Quantidade Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
35%	437	100%	88%	71%	75%	88%	50%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 02/02/2024

3 Assuntos e tipologias com maior quantitativo no trimestre

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

Reclamação – 120

Elogios – 30

2. Atendimento Médico

Reclamação – 47

Elogios – 15

3. Servidor Público

Reclamação – 21

Elogios – 25

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 02/02/2024

Tabela 1

Assunto	Qd	Resolvida - Resolvida após complementar	Não resolvida – Não resolvida após complementar	Núcleo da Gestão de Desempenho	Gerência de Emergência	Serviço de Pediatria	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em unidade Hospitalar	152	3	12	28	24	12	152	0%	20%

Assunto	Qd	Resolvida/ Resolvida após complementar	Não resolvida – Não resolvida após complementar	Núcleo da Gestão de Desempenho	Serviço de Clínica Médica	Serviço de Cirurgia Geral	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento médico	62	3	4	13	12	7	62	0%	43%

Assunto	Qd	Resolvida/ Resolvida após complementar	Não resolvida – Não resolvida após complementar	Núcleo da Gestão de Desempenho	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Núcleo de Mobilidade	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Servidor Público	48	0	0	22	4	4	48	0%	0%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 05/02/2024

Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre

Tabela 2

Assunto: Atendimento em unidade Hospitalar (Protocolos)	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tempo de espera resposta da área técnica	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
xxxxxxx	Gerência de Emergência	A população foi devidamente orientada quanto ao atendimento. Sugerimos que se o paciente for classificado como azul ou verde (menor gravidade), entrar em contato com a UBS mais próxima da sua casa, pois terá um colhimento mais rápido.	9 dias	Anônima
xxxxxxx	Serviço de Pediatria	O tempo de espera no pronto-socorro infantil está associado a uma série de fatores sendo os principais deles a alta demanda de pacientes da regional Sul e do Entorno Sul que são atendidos em nosso serviço (o único de pediatria da região), bem como a alta demanda de pacientes graves que são assistenciados na sala vermelha infantil do hospital e o atual período de sazonalidade que estamos enfrentando.	3 dias	Não
xxxxxxx	Núcleo da Gestão de Desempenho	Parabena 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	Não
xxxxxxx	Gerência de Emergência	No referido dia o HRSM laborava no regime de atendimento restrito conforme prioridade da classificação de risco, e conforme consta em Relatório do Núcleo Central Tática de Resolutividade a população foi devidamente orientada quanto a situação do atendimento.	3 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Chefia não é complacente com o perfil comportamental citado, continuamente realizamos treinamento e aperfeiçoamento da equipe de enfermagem para atendimento ao cliente de forma humanizado e individual. Informamos que realizamos orientação pertinente ao caso junto ao colaborador.	2 dias	Sim
xxxxxxx	Núcleo de Nutrição e Produção	Para melhor apuração dos fatos é necessário mais informações, como por exemplo, os dias em que aconteceram tais episódios, não impedindo, na ausência dessas informações, que a empresa seja advertida e que sejam aplicadas penalidades cabíveis em contrato.	5 dias	Sim
xxxxxxx	Gerência Geral de Assistência	As trocas de acompanhantes, para os casos onde houver indicação deste, deverão ser feitas a cada 12 horas respeitando os seguintes horários: DIURNO: 06h às 11h NOTURNO: 18h às 23h - HORÁRIOS DE VISITAS 14-15h - ENFERMARIAS (1º, 2º, 3º ANDAR).	182 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Considerando 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.	2 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de Clínica Médica	A paciente relatada na manifestação foi transferida do Hospital Regional de Santa Maria para o Hospital de Base do Distrito Federal no dia 25/02/2023 para seguimento clínico.	6 dias	Sim
xxxxxxx	Núcleo de Atendimento	Informa que vai analisar o caso e tomar as medidas cabíveis que, entre os valores primordiais que devem ser seguidos pelos colaboradores do IGESDF inclui: Prezar pelo bom ambiente de trabalho, pela boa cultura organizacional, para que a população seja bem atendida. As políticas de humanização não somente devem reger a relação HRSM - paciente, mas também as relações internas do Hospital. Pedimos desculpas pelos transtornos ocasionados.	3 dias	Não

Fonte: <http://www.paine.ouv.df.gov.br/dashboard>; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria IGESDF

Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre

Tabela 3

Assunto: Atendimento médico (Protocolos)	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tempo de espera resposta da área técnica	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
xxxxxxx	Serviço de Odontologia e Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	A paciente foi orientada que esse procedimento era invasivo e não seria o melhor indicado nesse momento.	309 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de Pediatria	O tempo de espera no pronto-socorro infantil está associado a uma série de fatores sendo os principais deles a alta demanda de pacientes da regional Sul e do Entorno Sul que são atendidos em nosso serviço (o único de pediatria da região), bem como a alta demanda de pacientes graves que são assistenciados na sala vermelha infantil do hospital.	Mesmo dia	Sim
xxxxxxx	Serviço de Clínica Médica	Este Serviço tomou ciência dos fatos ocorridos e irá apurar os acontecimentos relatados para tomar as devidas medidas cabíveis e tratáveis, para que não se suceda mais estes episódios. Como não foi fornecido o nome do(a) paciente não tem como avaliar o caso em sua individualidade, porém avaliaremos todo o ocorrido no plantão.	6 dias	Anônima
xxxxxxx	Serviço de Cirurgia Geral	Informa que não dispõe de Médico Proctologista, sugiro encaminhar paciente para outro hospital que atenda a especialidade.	272 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Os atendimentos nos hospitais são realizados conforme demanda interna e externa, Sendo assim em alguns momento de superlotação dar-se prioridade aos pacientes internados onde precisam ser vistos para solucionar o motivo da internação e assim da seguimento para abertura de atendimentos externos.	23 dias	Não
xxxxxxx	Gerência de Emergência	Esta gerência tomou conhecimento da notificação, mas não encontrou indícios suficientes para tomar medidas administrativas cabíveis; porém, o fato está registrado e servirá de parâmetro caso novas ocorrências sejam registradas para o referido profissional.	10 dias	Anônima
xxxxxxx	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	A paciente citada na manifestação foi atendida no referido dia 28/03/2023 as 13h17min sendo classificada como "VERDE" não urgente, sendo atendida pelo médico às 15h29min.	21 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de 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.	1 dia	Sim
xxxxxxx	Gerência de Cuidado Ambulatorial	Informo que ocorreu uma queda no sistema geral da SES, infelizmente o setor ambulatorial ficou sem sistema, ficando inviável o registro das informações no prontuário. Mas a usuário foi atendida no dia 06/03/2023.	6 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de Cirurgia Geral	Conforme consta em nossas anotações a equipe da cirurgia encontrava-se com duas cirurgias no plantão e restrição do atendimento de porta devido realização de cirurgia de urgência.	49 dias	Anônima

Fonte: <http://www.paineLouv.df.gov.br/dashboard>; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria IGESDF

Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado do trimestre

Tabela 4

Assunto: Servidor Público (Protocolos)	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tempo de espera resposta da área técnica	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
xxxxxxx	Núcleo da Gestão de Desempenho	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.	Mesmo dia	Sim
xxxxxxx	Serviço de Enfermagem Ginecologia e Obstetria	A paciente estava com exame de ultrasonografia agendado pra o horário de 15:20h daquele dia, porém não foi possível realizar devido ao grande número de pacientes e demandas do transporte foi acionada com 20 minutos de atraso . Ao realizar contato com a equipe de radiologia foi informados que não seria mais possível realizar o exame naquele dia.	4 dias	Não
xxxxxxx	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Esta chefia não é complacente com o perfil comportamental citado, continuamente realizamos treinamento e aperfeiçoamento da equipe de enfermagem para atendimento ao cliente de forma humanizado e individual. Informamos que estaremos realizando orientação pertinente ao caso junto a colaboradora citada.	1 dia	Anônima
xxxxxxx	Núcleo de Manutenção HRSM	O Núcleo de Pessoas HRSM parabeniza o (a) colaborador (a) pelo Profissionalismo e Comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade.	6 dias	Não
xxxxxxx	Coordenação de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho	A equipe citada na reclamação foi orientada a pautar suas condutas na gentileza e humanização, buscando a excelência na comunicação interpessoal e qualidade no atendimento ao nosso colaborador, reunindo esforços diários, sempre com cordialidade, clareza e empatia. O processo de cuidar é algo que envolve vários profissionais e diversos dispositivos da área.	3 dias	Anônima
xxxxxxx	Núcleo de Mobilidade	Informa que a empresa terceirizada UTI VIDA (125510550) respondeu que a nova remoção para a paciente foi agendada para o dia 02 de fevereiro de 2023, em Unidade de Suporte Básico – USB, quando a Sr ^a Maria do Céu já se encontrava em internação na clínica médica do HRSM, na oportunidade a remoção foi realizada dentro das expectativas e o exame concluído com sucesso.	273 dias	Não
xxxxxxx	Gerência de Enfermagem	Informa que, dá ciência e realizará as apurações e condutas necessárias.	5 dias	Anônima
xxxxxxx	Núcleo de Humanização	Informa que, agradece pelo feedback e informa que sente muito pelo ocorrido com o cidadão e ressalta de repudia qualquer falta de respeito com nossos clientes sendo certo que irá aplicar um plano de orientação no colaborador para que tais situações não voltem a ocorrer.	9 dias	Anônima
xxxxxxx	Núcleo de Atendimento	Informa que é dever dos colaboradores prezarem pelo bom ambiente de trabalho, pela boa cultura organizacional bem como para que a população seja devidamente atendida. O relato referente ao colaborador Ícaro, já foi passado para a empresa prestadora de serviços de recepção e as providências cabíveis estão sendo adotadas.	10 dias	Anônima
xxxxxxx	Serviço de Odontologia e Cirurgia Bucal	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.	Mesmo dia	Não

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria IGESDF

Avaliação da Equipe Núcleo da Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria – HRSM

1) Principais dificuldades para as tratativas dos 3 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

Diante do exposto pelos usuários do Sistema Único de Saúde, podemos observar que, tivemos um total de 339 reclamações, no primeiro trimestre de 2023 e dentro desse número as principais dificuldades relatadas foram:

- Tempo de espera para atendimento na emergência Pediatria e Cirurgia Geral.
- Problemas no aparelho eletrocardiograma.
- Atendimento médico no Pronto Socorro Adulto.
- Fluxo de atendimento no ambulatório.

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

- Gestão no controle de escalas médicas, no atendimento realizado no Pronto Socorro, incluindo retorno médico.
- Reforçar a Humanização no atendimento médico aos pacientes.
- Supervisionar os atendimentos realizados na recepção do ambulatório.

INDICADOR

Resolutividade

2022		2023		
Período	1º trimestre	Período	1º trimestre	Varição
Quantidade manifestação	393	Quantidade manifestação	437	11,20%
Percentual resolutividade	34%	Percentual resolutividade	35%	2,94%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; Pesquisa realizada em 05/02/2024

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Ao analisar os indicadores do primeiro trimestre 2022 e 2023, observamos que houve aumento na quantidade de manifestações, e no percentual de resolutividade o que nos mostra a satisfação dos usuários com a resposta recebida.

INDICADOR

Prazo de resposta

2022		2023		
Período	1º trimestre	Período	1º trimestre	Varição
Quantidade manifestação vencida	0	Quantidade manifestação vencida	0	0
Percentual de manifestação respondida fora do prazo	5	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	1	80%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; Pesquisa realizada em 05/02/2024

Diagnóstico dos resultados apresentados:

No primeiro trimestre de 2023 houve uma diminuição no percentual de manifestações respondidas fora do prazo, o que consideramos um dado importante, tendo em vista que o Núcleo da Ouvidoria na época, contava com a equipe reduzida. Obtivemos êxito ainda em manter o 1º trimestre sem nenhuma manifestação vencida.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 - 1º trimestre			2023 - 1º trimestre			Varição
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	34%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	35%	2,94%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	67%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	71%	5,97%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	76%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	88%	15,79%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	72%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	75%	4,17%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	79%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	88%	11,39%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	50%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	50%	0%

Fonte: <http://www.paineLouv.df.gov.br/dashboard>; Pesquisa realizada em 05/02/2024

Avaliação da equipe Núcleo da Ouvidoria HRSM:

Percebemos um discreto aumento no percentual de resolutividade, se comparado ao mesmo período no ano de 2022. Dentro do panorama de pesquisa de satisfação o índice de recomendação dos serviços de ouvidoria, obteve o maior crescimento 15,79%.

O Núcleo da Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria – HRSM está empenhado na melhoria contínua dos processos internos e busca diariamente, atender com excelência o cidadão, incentivando a avaliação dos nossos serviços e da resposta recebida no site participa.df.

CONCLUSÃO

No primeiro trimestre de 2023, houve um aumento no número de manifestações registradas de 11.20%, a tipologia reclamação teve um total de 339 manifestações registradas, seguida de elogios com 84 registros. Entendemos que há muitos desafios pela frente, principalmente no que se refere ao atendimento de porta e atendimento médico, temos certeza que a atual gestão está comprometida com resultados de excelência e estamos juntos nessa missão.

Nossos esforços são para que cada vez mais, o cidadão receba ao entrar no Núcleo da Ouvidoria HRSM, acolhimento, atenção, importância e carinho, utilizando sempre a escuta ativa e empatia. Queremos ser conhecidos, como uma equipe que preza a qualidade no serviço e empatia ao cidadão, sendo referência no atendimento.

Dedicamos nosso tempo também na realização de cursos de capacitação, pois sabemos que o conhecimento é algo imprescindível e a atualização se faz sempre necessária, para melhor atendimento ao cidadão.