

**Superintendência da Região de Saúde Norte-
SRSNO**

**Hospital Regional de Sobradinho - HRS
Ouvidoria Seccional**

**Relatório
1º trimestre 2024**



OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho (HRS) é uma unidade seccional, subordinada à Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES/DF e administrativamente subordinada à Direção Hospitalar de Sobradinho.

Localiza-se dentro do próprio hospital para facilitar o acesso presencial de pacientes e servidores (as). Atualmente, conta com uma equipe de duas pessoas, recebendo em média 255 processos ao mês.

FUNÇÃO

Promover a comunicação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os gestores das áreas técnicas visando aprimorar continuamente os serviços de saúde oferecidos pelo SUS.

Trata-se portanto de um relevante instrumento de gestão governamental com a missão de garantir o direito à saúde.



O Relatório do 1º Trimestre de 2024 mostra o número total de manifestações entre o período de 01 de janeiro até 31 março de 2024, bem como os desdobramentos dos três assuntos mais demandados.

Considerando as tipologias: reclamação, solicitação, elogio, informação e sugestão foram registradas:



Os canais de entrada para registros das manifestações foram divididos percentualmente:



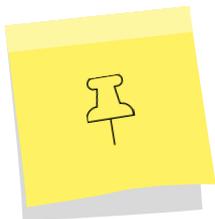
Participa- DF: **41%**



Telefone: **33%**



Presencial: **26%**



Assuntos mais recorrentes

Os três assuntos mais recorrentes correspondem a 46,6% de todas as demandas do 1º Trimestre de 2024.

A seguir serão demonstrados os dez desdobramentos de cada assunto abaixo citado. São eles:



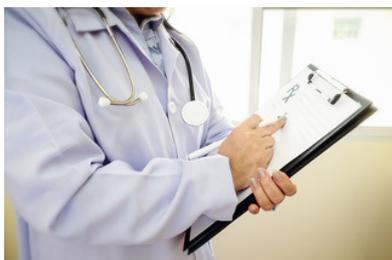
1º) Atendimento em Unidade Básica de Saúde:

- Total: 130 manifestações;
- Resolutividade: 42%



2º) Atendimento em Unidade Hospitalar:

- Total: 122 manifestações;
- Resolutividade: 89%



3º) Agendamento de consulta:

- Total: 110 manifestações;
- Resolutividade: 26%;

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Desdobramentos do 1º assunto mais demandado

Atendimento em Unidade Básica de Saúde

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Farmácia	Não se aplica	Fechado conforme escala da hora do almoço	01	Não se aplica	Sim
Médico da família	Não se aplica	Afastamento legal da servidora por motivo de saúde	01	Não se aplica	Sim
Técnica de enfermagem	Não se aplica	Encaminhou à servidora o elogio	01	Não se aplica	Sim
Enfermagem	Não se aplica	Encaminhou aos servidores o elogio	03	Não se aplica	Sim
Tenda da dengue	Não se aplica	Devido a alta demanda de atendimentos, encerram-se os primeiros atendimentos antecipadamente	07	Não se aplica	Sim
Farmácia	Não se aplica	Informada a escala dos servidores	06	Não se aplica	Sim
Agente de saúde	Não se aplica	Agente de saúde realizou a visita domiciliar solicitada	13	Não se aplica	Sim
Sala de vacinação	Não se aplica	Encaminhou o elogio à equipe	01	Não se aplica	Sim
Médico da família	Não se aplica	Afastamento legal da servidora por motivo de saúde	02	Não se aplica	Não
Médico da família	Não se aplica	Afastamento legal da servidora por motivo de saúde	07	Não se aplica	Não

Desdobramentos do 2º assunto mais demandado

Atendimento em Unidade Hospitalar

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRADO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Maternidade	Não se aplica	Encaminhou o elogio à equipe	01	Não se aplica	Sim
NARP	Não se aplica	Devido ao déficit de ambulâncias houve reagendamento do resgate da paciente	18	Não se aplica	Sim
UCLC UAMP/GENF	Não se aplica	Encaminhou o elogio às equipes	05	Não se aplica	Sim
GEMERG	Não se aplica	Hospital em bandeira vermelha devido superlotação	06	Não se aplica	Sim
NHEP NUPAC	Não se aplica	Encaminhou o elogio às equipes	03	Não se aplica	Sim
NHS DA	Não se aplica	A higienização dos lençóis é responsabilidade da empresa terceirizada	04	Não se aplica	Sim
NHH	Não se aplica	Hematologista pediu exoneração e não houve reposição da carga	01	Não se aplica	Sim
NTINF	Não se aplica	Sem internet devido queda de estação externa	01	Não se aplica	Sim
GSAS 1	Não se aplica	Servidora foi orientada a realizar um bom atendimento	01	Não se aplica	Sim
NRAD	Não se aplica	Encaminhou o elogio à equipe citada	01	Não se aplica	Sim

Desdobramentos do 3º assunto mais demandado

Agendamento de Consultas

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
CONSULTA EM FONOAUDIOLOGIA - LINGUAGEM	Sim	A regulação considera a classificação de risco e vagas oferecidas	01	Amarelo	Sim
CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - GERAL	Sim	Especialidade com alta demanda	09	Amarelo	Sim
CONSULTA EM CIRURGIA GINECOLÓGICA	Sim	A regulação considera a classificação de risco e vagas oferecidas	11	Amarelo	Sim
COLONOSCOPIA	Sim	A regulação considera a classificação de risco e vagas oferecidas	11	Verde	Sim
CONSULTA EM ORTOPIEDIA - QUADRIL	Sim	Médico de licença médica. Consulta de retorno foi remarcada	14	Não se aplica	Sim
CONSULTA EM ORTOPIEDIA	Sim	Médico de licença médica. Consulta de retorno foi remarcada	08	Não se aplica	Sim
CONSULTA NA CLÍNICA DA FAMÍLIA	Não	Realizado novo agendamento	06	Não se aplica	Sim
CONSULTA EM ORTOPIEDIA - PEDIATRIA	Sim	A regulação considera a classificação de risco e vagas oferecidas	03	Verde	Sim
CONSULTA EM GINECOLOGIA - UROGINECOLOGIA	sim	A regulação considera a classificação de risco e vagas oferecidas	06	Amarelo	Sim
CONSULTA CLÍNICA MÉDICA	Não	Gerente da UBS se reuniu com servidora	08	Não se aplica	Sim



Avaliação da equipe de Ouvidoria HRS

Considerando os três assuntos mais demandados pelos usuários do SUS em Sobradinho I, Sobradinho II e Fercal, regiões que integram a Região de Saúde Norte, permanece como maior desafio a ausência do Índice de Segurança Técnica (IST).

O IST é uma margem de segurança percentual acrescida à necessidade de horas de força de trabalho que permite a manutenção da oferta da assistência aos pacientes nos casos em que os servidores estão usufruindo de afastamentos legais, como por exemplo licença médica. A inobservância ao IST impacta diretamente todas as atenções de saúde.

Dessa forma, os dados deste 1º relatório trimestral de 2024 indicam que o assunto mais demandado é o Atendimento em Unidade Básica de Saúde, apresentando o índice de resolutividade de 42%. O segundo assunto mais demandado é Atendimento em Unidade Hospitalar apresentando uma alta resolutividade de 89%.

O terceiro assunto mais demandado é o Agendamento de Consultas com a resolutividade de 26%. A baixa resolutividade do assunto agendamento de consultas está relacionada a alguns fatores além do IST, entre eles as solicitações inseridas no Sistema de Regulação (SISREG) com status de devolvida, bem como a mudança de carga horária de atendimento médico nos ambulatórios para o máximo de 4 horas. O médico assistente ao inserir uma solicitação via SISREG precisa detalhar o quadro clínico do paciente, seguindo os requisitos das notas técnicas. Na ausência ou parcialidade dos dados, bem como o encaminhamento equivocado à uma determinada especialidade médica faz com que a solicitação se torne inadequada, impedindo que o paciente esteja de fato inserido na fila da regulação para iniciar ou dar continuidade ao tratamento multidisciplinar. Sabe-se que segundo a nota técnica os responsáveis por acompanharem tais demandas são os próprios profissionais médicos (as) que as inseriram, contudo há brechas nesse fluxo, como por exemplo a falta de conhecimento da nota técnica associada ao baixo quantitativo de médicos (as) para realizarem os atendimentos assistenciais e fluxos administrativos o que nos conduz a necessidade do IST adequado para que seja prestado um serviço de saúde de qualidade.





Avaliação da equipe de Ouvidoria HRS

Outro ponto a ser considerado é a incompatibilidade da carga horária entre o pronto-socorro e o atendimento ambulatorial. Após a alteração da carga horária ambulatorial para o máximo de 4 horas tornou-se inviável a escala ambulatorial sem que ocorra o déficit da carga horária do servidor, já que antes as cargas horárias eram de 6 horas assim como no Pronto-Socorro. Dessa forma, para que a carga horária do (a) servidor (a) seja cumprida é necessário que o servidor tenha que comparecer mais vezes ao Ambulatório inviabilizando sua carga horária separada para o atendimento no Pronto - Socorro. Dessa forma, para que não ocorra um déficit na carga horaria do servidor, há uma preferência em permanecer na escala do Pronto Atendimento.

Quando há o atendimento ambulatorial adequado observa-se a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, bem como a redução do número dos usuários do SUS que buscam por atendimento nas emergências hospitalares, já que o tratamento contínuo reduz a probabilidade dos quadros clínicos destes pacientes agudizarem.

A contratação de servidores multiprofissionais e em todos os níveis de atenção, a melhoria do ambiente de trabalho para os servidores e colaboradores, campanhas educativas que impactam positivamente na saúde da população e uma alta gestão empática e eficaz são fundamentais para garantir o acesso universal a saúde pública.



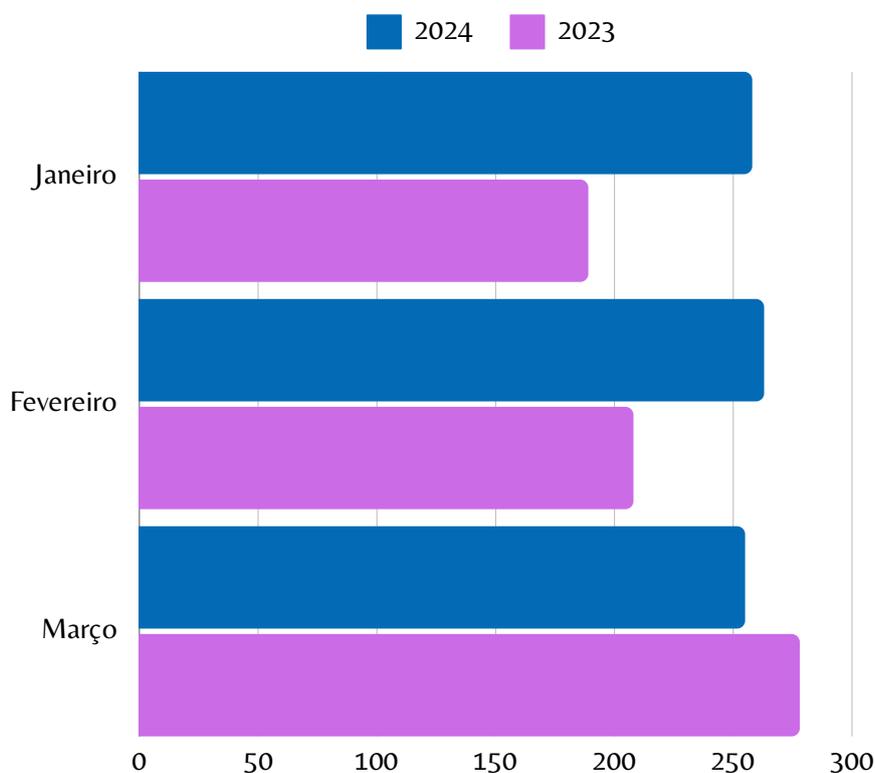


Indicadores - Registros

O 1º trimestre de 2024 apresentou 776 manifestações de Ouvidoria, sendo 258 ouvidorias no mês de janeiro de 2024, 263 no mês de fevereiro e 255 registros no mês de março de 2024.

No mesmo período no ano de 2023 foram 189 manifestações em Janeiro, 208 manifestações no mês de fevereiro e 278 ouvidorias no mês de março de 2023.

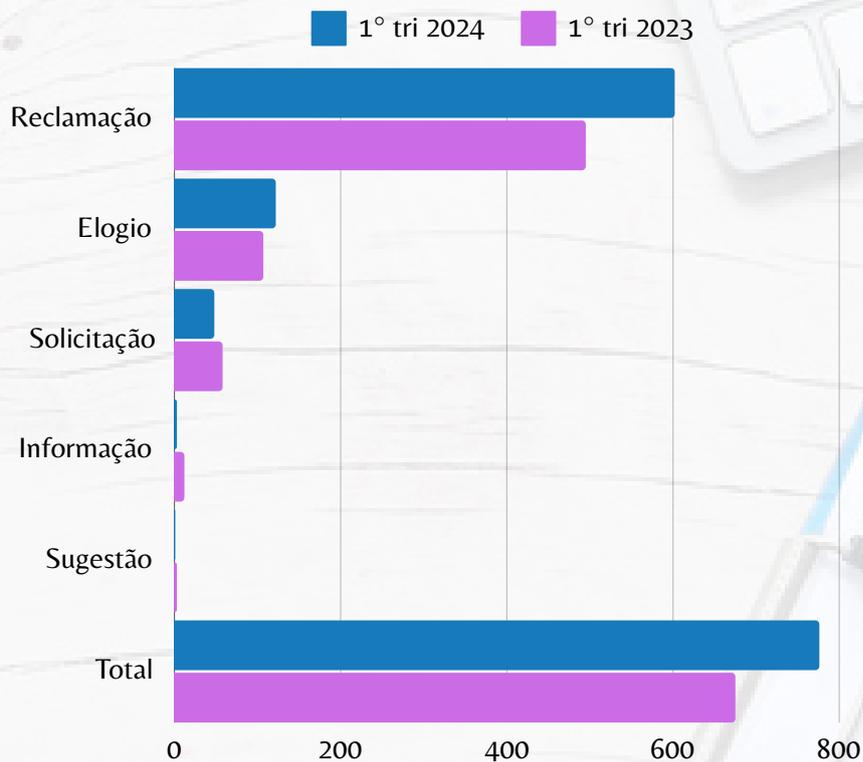
Em todos os meses analisados, com exceção do mês de março de 2023, verificamos um crescente número de usuários buscando o serviço de Ouvidoria.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Indicadores - Tipologias

Dados do Painel de Ouvidoria quando comparamos as manifestações classificadas com diferentes tipologias no mesmo período do 1º trimestre de 2024 e 1º trimestre de 2023:



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

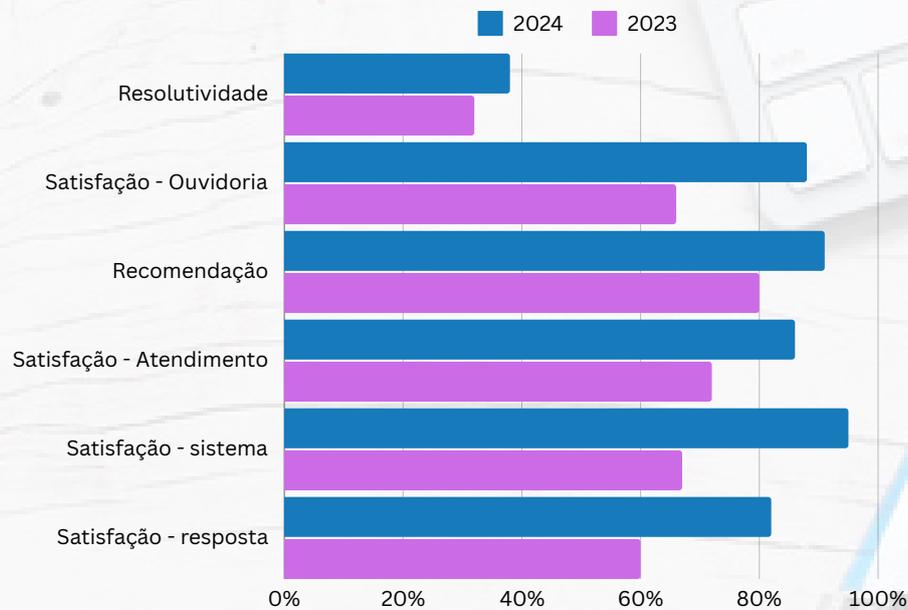
No 1º trimestre de 2024, foram:

- Reclamações: 602
- Elogio: 122
- Solicitação: 48
- Informação: 03
- Sugestão: 01

Observa-se uma alta de 14,9% no número de manifestações de Ouvidoria no 1º trimestre de 2024 quando comparado ao mesmo período no ano de 2023.

Acredita-se que o motivo deste aumento percentual seja a ampla divulgação dos serviços de Ouvidoria, associado a credibilidade desse serviço público.

Pesquisa de satisfação



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

À partir dos dados do Painel de Ouvidoria - DF foi realizado o comparativo de dados referente ao 1º trimestre dos anos 2024 e 2023 da Ouvidoria do HRS. Dessa forma, foi possível observar uma melhoria percentual no ano de 2024 dos dados analisados.

A Resolutividade apresentou aumento do índice para 38% superando os 32% do 1º trimestre de 2023.

Como destaque do 1º trimestre de 2024, a satisfação com o serviço de Ouvidoria apresentou um percentual de 88% sendo o maior índice entre os Hospitais da SES (Dados do Painel de Ouvidoria, acesso em 02 de julho de 2024). A Recomendação subiu de 80% para 91%. A satisfação com o atendimento aumentou para 86% superando os 72% apresentados no ano anterior. A satisfação com o sistema foi de 95% e a satisfação com a resposta foi para 82% superando os 60% do ano anterior.

Ressalta-se que 99,7% das 776 manifestações de Ouvidoria do 1º Trimestre de 2024 foram respondidas dentro do prazo de resposta.

CONCLUSÃO

O Relatório do 1º Trimestre de 2024 demonstra a contínua participação popular dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em todos os canais de atendimentos disponíveis como a Plataforma Participa -DF, pelo telefone 162 ou presencialmente na Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Sobradinho (HRS).

Buscamos a construção de uma Ouvidoria inteligente que oferece acolhimento e informações úteis tanto para os cidadãos que procuram esse espaço como também para os gestores e servidores.

Nosso foco como Ouvidoria é participar da governança de serviços como instrumento facilitador da comunicação entre as partes envolvidas visando avaliar as sugestões e demandas apresentadas pelos cidadãos e, com esses dados avaliados, direcionar à estratégias e iniciativas que melhorem continuamente o serviço público de saúde, observando a capacidade de inovação do Estado.