

# 2024

## 2º Trimestre

### **HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR - HCB**

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



# 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 01/04 a 30/06/2024 a Ouvidoria do HCB recebeu 286 manifestações, dentre elas: 188 Reclamações, 84 Elogios, 10 Denúncias, 2 Solicitações, 1 Sugestão e 1 pedido de Informação. Quanto aos canais de entrada, tivemos 177 manifestações registradas presencialmente na sala da Ouvidoria, 88 realizadas diretamente pelo cidadão na Internet (Participa DF) e 21 pelo telefone 162. Este relatório apresenta os 3 assuntos mais demandados nesse 2º 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

1º - Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais): 171

2º - Agendamento de Consultas: 34

3º - Atendimento médico: 22



# Indicadores - Ouvidoria HCB

Resolutividade	Quantidade de Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
74%	286	100%	100%	81%	100%	89%	56%



## Descrição dos 3 assuntos mais demandados no 2º trimestre de 2024

Assunto	Qtd	Resolvida	Não resolvida	Respondida e não avaliada	Respondida fora do prazo	Resolutividade	Observação
Atendimento em Unidade Hospitalar	171	11	02	158	0	85%	98 Reclamações, 72 Elogios e 01 Sugestão
Agendamento de consultas	34	08	0	26	0	100%	34 Reclamações
Atendimento médico	22	02	03	17	0	40%	09 Reclamações, 05 Elogios e 01 Denúncia
Total	227	21	05	201	0	-	-

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)

## 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	Endocrinologia	Elogio direcionado à médica.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Ambulatório	Elogio direcionado à Técnica de Enfermagem	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Ambulatório	Elogio direcionado à recepcionista do setor.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	UTI	Elogio direcionado à equipe da UTI Estrela do Mar	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Estomaterapia	Elogio direcionado à enfermeira do setor.	Não se aplica	-	-	Sim
Queixa/ Insatisfação	UTI	A equipe gestora da UTI procurou os responsáveis pelo paciente, para entender melhor o ocorrido. Na ocasião, foram prestados todos os esclarecimentos necessários.	Não se aplica	-	-	Sim
Queixa/ Insatisfação	Internação	A gestão de enfermagem compareceu imediatamente ao leito para esclarecimentos e conversa com a responsável pelo paciente. Na ocasião foram acolhidas todas as queixas e as áreas envolvidas foram acionadas para as adequações cabíveis.	Não se aplica	-	-	Sim
Constantes remarcações	Centro Cirúrgico	Correção no processo interno do setor responsável pela marcação do procedimento e reorientação da equipe.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Recepção	Elogio direcionado aos recepcionista e equipe do Guarda-Volumes	Não se aplica	-	-	-
Queixa/ Insatisfação	Setor responsável	Orientação aos pais sobre o fluxo e regras para a solicitação do prontuário médico. Por se tratar de dados sensíveis, algumas etapas de confirmação são necessárias para garantir a segurança das informações.	Não se aplica	-	-	Sim

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) e controle interno da Ouvidoria do HCB

## 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	Endocrinologia	A consulta foi reagendada conforme solicitação feita pelo usuário por meio do site do HCB.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Cirúrgica	A consulta foi agendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Alergologia	Por conta do afastamento legal do profissional médico a consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Demora na marcação	Neurologia	A consulta foi agendada na vaga disponível e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	-	Sim
Pedido de marcação	Alergologia	Por conta do afastamento legal do profissional médico a consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica			
Pedido de marcação	Cardiologia	Por já realizar acompanhamento no HCB, não é necessário que o paciente passe por nova triagem de primeira consulta pelo SISREG. O atendimento com a Cardiologia Pediátrica do HCB foi agendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Gastroenterologia	O paciente não compareceu nas 03 últimas consultas agendadas, sendo assim, devido à condição clínica da paciente, foi autorizado um novo agendamento.	Não se aplica	-	Não	Sim
Atraso do paciente	Nefrologia	Por conta do atraso na chegada do paciente e impossibilidade de encaixe em outro horário, a consulta foi reagendada para outra data.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Cardiologia	A consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Alergologia	A consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) e controle interno da Ouvidoria do HCB

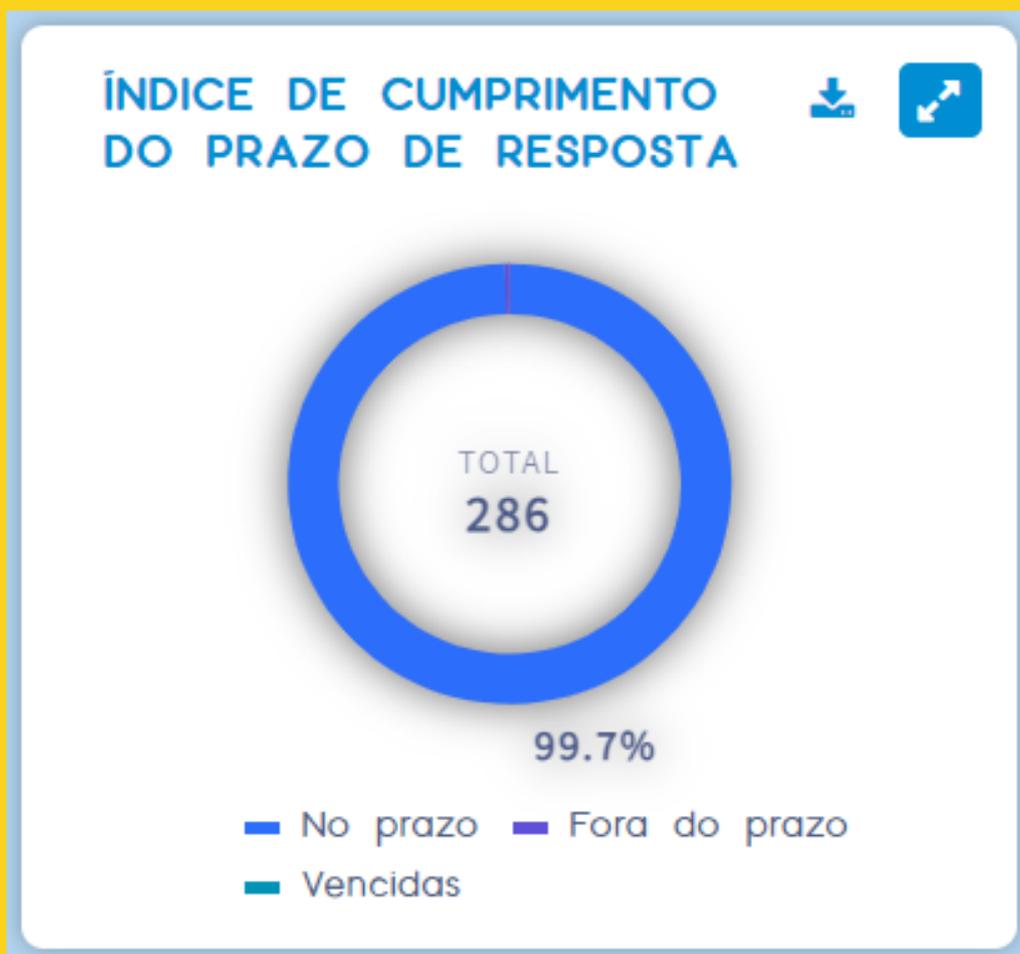
## Desdobramentos do 3º assunto mais demandado do trimestre

### 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	Equipe da UTI Peixe	Elogio direcionado aos profissionais da UTI.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Nefrologia	Devido o atendimento de grande volume de pacientes imunocomprometidos no ambulatório, tem-se a orientação de evitar o atendimento aos pacientes que estejam com sintomas gripais. Sendo assim o atendimento foi reagendado e realizado conforme programação.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Oncologia	Reunião realizada com a profissional citada, com o objetivo de levá-la a refletir sobre sua postura e abordagem em seu atendimento, permitindo que a mesma faça as mudanças comportamentais necessárias.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Endocrinologia	Conforme solicitação da mãe da paciente, foi realizada a troca da profissional e reagendada a consulta.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Pneumologia	Elogio direcionado à médica que atende o paciente.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Equipe da Farmácia e Alergologista	Elogio direcionado à médica que atende a paciente. e ao setor de Farmácia.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Neurocirurgia	Elogio direcionado ao médico que atende o paciente.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Neurologia	Elogio direcionado à médica que atende o paciente.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Oncologia	As profissionais citadas foram reorientadas quanto à importância em prestar um atendimento de qualidade, empático, acolhedor e humanizado para com os pacientes e seus responsáveis/acompanhantes.	Não	-	Não	Sim
Tempo de espera	Urologia	A questão do atraso no atendimento foi tratada junto ao profissional médico.	Não	-	Não	Sim

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) e controle interno da Ouvidoria do HCB

# Tempo de resposta



Fonte: [www.participa.df.gov.br](http://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 84 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.**