RELATÓRIO
2º TRIMESTRE

SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUDOESTE HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA

2023

SECRETARIA DE ESTADO SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

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

Introdução

A Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas com atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Sudoeste, restritas à Região Administrativa de Taguatinga.

Apresentação

O segundo relatório de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e seus desdobramentos no período de 1º/04/2023 a 30/06/2023 bem como os índices de resolutividade e recomendação de ouvidoria (média da satisfação, atendimento, sistema e resposta de ouvidoria).

Assuntos mais demandados

1. **Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)**
2. **Agendamento de Consultas**
3. **Atendimento em Unidade Hospitalar**

QUADRO COMPARATIVO

Ano de 2023 - 2º Trimestre

Resolutividade	Quantidade Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
34%	1.055	98,5%	70%	39%	56%	76%	39%

Ano de 2022 - 2º Trimestre

Resolutividade	Quantidade Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
28%	1.236	97,2%	67%	57%	59%	76%	33%

Fonte:Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/09/2023; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

3 - Assuntos mais Demandados e seus direcionamentos

Tabela 1

Assunto	Qd	Resolvida	Não Resolvida	PS	DA	DIRAPS	DIRASE	No Prazo	Fora do Prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	236	16	17	0	0	236	0	233	3	47%
Agendamento de Consultas	155	10	25	0	0	0	0	154	1	33%
Atendimento em Unidade Hospitalar	111	7	4	99	2	09	01	109	2	64%

Fonte:Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/09/2023; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Tabela 2: Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre- Unidade Básica de Saúde

Subassunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG (S/N)	Quantos dias o cidadão aguardou ou aguarda atendimento	Classificação do risco do atendimentos	1º registro do cidadão sobre o assunto (S/N)
Falta de Medicação Psicotropico	Não se aplica	poderá fazer a retirada dos mesmos em qualquer	N	Aguarda compra pela SES (paroxetina 20 mg)	Não se aplica	N
Renovação de Receitas	Não se aplica	confirmado o endereço de residência da usuária	N	05	Não se aplica	S
Atendimento / exame glicemia	Não se aplica	O tratamento irregular e a omissão de doses de insulina podem causar uma cetoacidose diabética.	N	Não se aplica	Não se aplica	S
Fraldas Geriatricas	Não se aplica	porém nesse momento estamos em falta do tamanho "M" e aguardando fornecimento	N	05	Não se aplica	S

Tabela 2: Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre - Unidade Básica de Saúde

Subassunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG (S/N)	Quantos dias o cidadão aguardou ou aguarda atendimento	Classificação do risco do atendimentos	1º registro do cidadão sobre o assunto (S/N)
Instalação física Predial	Não se aplica	Tamanho dos banheiros realmente poderiam ser maiores. aguardamos a reforma para aumentá-los.	N	Não se aplica	Não se aplica	S
pré natal	Giniecologia	04/04/2023 foi realizada visita domiciliar	N	11 dias	Não se aplica	S
Falta de Recursos Humanos/diferente /cargo médico	Não se aplica	um período difícil com muitos profissionais afastados por motivos de saúde	N	Não se aplica	Não se aplica	S
vacina HPV	Imunóligia	Realizado no Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais	N	Não se aplica	Não se aplica	S
Falta de Médico	Médico da família	afastamento legal (atestado médico	N	Não se aplica	Não se aplica	S
Atendimento na odontologia	Odontologia	Não é Feito Canal na unidade	N	Não se aplica	Não se aplica	S

Tabela 3: Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre - Agendamento de Consultas

Subassunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG (S/N)	Quantos dias o cidadão aguardou ou aguarda atendimento	Classificação do risco do atendimentos	1º registro do cidadão sobre o assunto (S/N)
CONSULTA EM CIRURGIA GINECOLOGICA	Ginecologia	Aguardando disponibilidade de vaga	S	inserida na data de 17/08/2020	verde	S
CONSULTA EM FISIOTERAPIA	Reumatologia	PRESCRITO FISIOTERAPIA E ALONGAMENTOS Atualização realizada pela UTO/HRT,	S	04/05/2023	Amarelo	S
CONSULTA EM GINECOLOGIA - HISTEROSCOPIA	Ginecologia	545 solicitações para a especialida 03/06/2022.	S	10/01/2023	vermelho	S
CONSULTA EM CARDIOLOGIA	Cardiologia	Pendente TODOS os pacientes de (Dra Glaucia), foram inseridos no a SISREG para andamento do tratamento, pois a mesma pediu exoneração do cargo	S	até a presente data	Amarela	S
CONSULTA EM FISIOTERAPIA	ortopedia	AGUARDAM 1599 solicitações solicitação é de 10/11/2021.	S	até a presente data	Verde	S

Tabela 3: Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre - Agendamento de Consultas

Subassunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG (S/N)	Quantos dias o cidadão aguardou ou aguarda atendimento	Classificação do risco do atendimentos	1º registro do cidadão sobre o assunto (S/N)
CONSULTA EM CIRURGIA GERAL	Cirurgia Geral	2822 solicitações para a especialidade	S	Até a presente data	Amarelo	S
CONSULTA EM REUMATOLOGIA - GERAL	Reumatologista	existem 689 solicitações para a especialidade	S	Até a presente data	Verde	S
CONSULTA EM CARDIOLOGIA - VALVULOPATIA	Cardiologia	Aguarda agendamento mediante disponibilidade de vagas	S	Até a presente data	Amarelo	S
CONSULTA EM OFTALMOLOGIA	Oftalmologia	9421 solicitações para a especialidade	S	Até a presente data	Verde	S
CONSULTA EM CARDIOLOGIA	cardiologia	existem 1712 solicitações	S	Até a presente data	amarelo	S

Tabela 4: Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado do trimestre - Atendimento em Unidade Hospitalar

Subassunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG (S/N)	Quantos dias o cidadão aguardou ou aguarda atendimento	Classificação do risco do atendimentos	1º registro do cidadão sobre o assunto (S/N)
Falta de transporte para exame	-	Não tinha transporte ou o aparelho de ressonância estava quebrado	N	5	Não se aplica	N
Falta de transporte para exame	Não se aplica	O número reduzido de veículos disponibilizados esta gerando atraso e suspensão de exames de difícil agendamento como ecocardio transesofágico, CPRE, entre outros	N	5	Não se aplica	S
Falta de vaga Clinica Médica andar	Clinica Médica	possuímos 42 leitos na enfermaria de clínica médica, com tempo de permancência média de 34 dias de internação. Nos 8 dias em que a paciente aguardava vaga no PS tivemos 6 resgates de egressos de UTI	N	8	Não se aplica	S
Falta Fisioterapeuta - PS	Fisioterapeuta	No Pronto Socorro atualmente há 140 horas de assistência adulto e (um déficit de 244 horas) e 220 horas destinadas exclusivamente à Enfermaria Pediátrica	N	Até a presente data	Não se aplica	N
Atendimento PS	Pediatria	o Pronto Socorro é local de assistência das urgências e emergências dos consultórios	N	8	vermelho	S

Tabela 4: Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado do trimestre - Atendimento em Unidade Hospitalar

Subassunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG (S/N)	Quantos dias o cidadão aguardou ou aguarda atendimento	Classificação do risco do atendimentos	1º registro do cidadão sobre o assunto (S/N)
Atendimento Nefrologia	NEFROLOGIA	A UNEFRO-HRT dispõe de um total de 10 ambulatórios de Nefrologia, através dos quais realiza cerca de 400 atendimentos ambulatoriais	N	Até a presente data	N	s
Ausência de Maca Bariatrica para transporte	Não se aplica	NARP/HRT sem sucesso devido a limitação da maca o que coloca a paciente em risco de queda, a médica assistente da	N	15	N	S
CE - HISTERECTOMIA COM OU SEM ANEXECTOMIA	Mastologia	A cirurgia foi programada e realizada no dia 30/06/2023 No HRT	S	30/06/2023	S	N
Atendimento de Ortopedia de Porta PS	Ortopedia	Falta de RH	N	Até a presente data	S	S
Cirurgia de Ortopedia	Ortopedia	Informamos que a cirurgia da referida paciente está agendada para 27/06, no período vespertino e que devido a alta demanda e pouca disponibilidade de salas cirúrgicas, as cirurgias têm demorado mais que o ideal.	S	27/06/2023	S	N

Fonte:Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/09/2023; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Avaliação da equipe da Ouvidoria do HRT

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

Verificou-se que nas Unidades Básicas de Saúde da Região de Saúde Sudoeste, quando exposta as manifestações da falta de médicos, tem respondido que: os motivos são os afastamentos legais , visto que a SES não disponibiliza substituto.

Quanto os agendamentos de consultas e de cirurgias é perceptível um represamento na Região Saúde Sudoeste. Principalmente, quando fazemos referência, dentre outros aspectos o de cumprimento de exigências do complexo regulador. Visto que, identificadas pelo complexo regulador a necessidade de complementação das informações médicas no SIRG, essas não são cumpridas espontaneamente, e, tão somente, mediante procedimento administrativo interno da ouvidoria, com várias reiterações administrativas é que a exigência é atendida.

Tocante ao atendimento da Unidade Hospitalar do Hospital Regional de Taguatinga. Verifica-se que houve um aumento considerável na descontinuidade do fluxo de realização de exames, quando curtíssimo tempo pretérito, a dificuldade era na marcação do exame e não no transporte.

No período referenciado no presente relatório, destacou-se a falta de motorista e de viaturas para o transporte de pacientes internados aos locais de realização do exames.

Indicador

2022		2023		
Período	2º Trimestre	Período	2º Trimestre	Variação
Quantidade de Manifestações respondidas fora do Prazo	47	Quantidade de Manifestações respondidas fora do Prazo	16	-65%
Percentual de manifestações respondidas fora do prazo	3,8%	Percentual de manifestações respondidas fora do prazo	1,5%	-65%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em: 15/09/2023

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Verifica-se uma variação positiva, uma melhora na redução de respostas fora do prazo em -65% em comparação com o 2ª trimestre do ano de 2022. Desta feita, ainda é necessária a conscientização dos setores demandados no intuito de reforçar a importância de resposta dentro dos limites estabelecidos.

Pesquisa de Satisfação:

2022/2º TRIMESTRE			2023/2º TRIMESTRE			VARIAÇÃO
INDICADOR	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	28%	INDICADOR	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	34%	17.6%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	57%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	56%	-1,78%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	67%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	70%	4,28%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	59%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	56%	-5,3%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	79%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	76%	-3,94%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	33%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	39%	15%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 15/09/2023

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

Do que consta nos índices de resolutividade , recomendação e satisfação com a resposta apresentada, verifica-se a ocorrência de um crescente aumento no percentual positivo do período comparado com o ano de 2022.
Contudo, no indicador de índice de satisfação com o serviço de ouvidoria ocorre um decréscimo de -1,78% na satisfação. Desta feita, tratando-se de um índice que é carregado por uma perspectiva subjetiva do usuário, que pode confundir-se com a expectativa do atendimento do serviço de saúde, pode ser a explicação para o percentual apresentado, devendo ser objeto de atenção para as tratativas do meses futuros.

CONCLUSÃO

A equipe da Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga tem consciência que esses três meses analisados, possibilitou mais que um aprendizado.
Possibilitou ter uma compreensão melhor do que realmente é ser servidor público, visto que ouvir as pessoas e tentar entender o que elas querem é um desafio diário.
E esse é o papel do ouvidor, considerando que a ouvidoria é a instituição que reforça o conceito de serviço público, isso porque ela é o melhor canal para entender o que o cidadão demanda e espera do serviço público.
Desta feita, hoje o grande desafio é traduzir o sentimento de que a interlocução entre cidadão e serviço prestado é o caminho para sanar as deficiências.