

Superintendência da Região de Saúde Norte- SRSNO
Hospital Regional de Sobradinho - HRS
Ouvidoria Seccional

Relatório 2º Trimestre
2023



OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho (HRS) é uma unidade seccional, subordinada a 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 200 processos ao mês.

FUNÇÃO

Promover a comunicação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os gestores das áreas técnicas visando permitir o acesso e aprimorar os serviços 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 2º Trimestre de 2023 mostra o número total de manifestações entre o período de 01 de abril até 30 junho de 2023, bem como os desdobramentos dos três assuntos mais demandados.

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



A entrada de manifestações nos nossos canais de Ouvidoria foram:



Telefone: **45,2%**

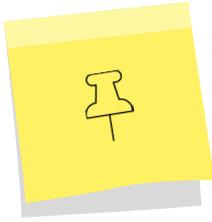


Participa- DF: **33,4%**



Presencial: **21,4%**

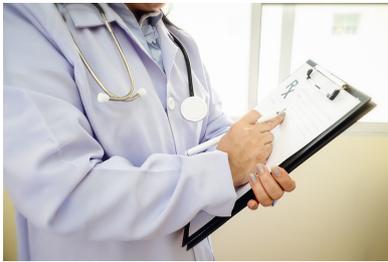
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



Assuntos mais recorrentes

Os três assuntos mais recorrentes correspondem a 41,5% de todas as demandas do 2º Trimestre de 2023.

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



1º) Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS:

- total: 94 manifestações;
- Resolutividade: 55%



2º) Agendamento de Consultas:

- total: 84 manifestações;
- Resolutividade: 45%



3º) Servidor Público:

- total: 76 manifestações;
- Resolutividade: Não informada;
- Desse total 68,2% foram elogios.

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

Desdobramentos do 1º assunto mais demandado

Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS

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	Realizada reunião para orientar o servidor público	Não se aplica	Não tem	Não
Laboratório	Não	Realizada reunião para orientar o servidor público	Não se aplica	Não tem	Não
Recepção	Não	A supervisora da UBS ligou para a cidadã para entender	Não se aplica	Não tem	Não
Sala de vacinação	Não	Explicação sobre o motivo de ser esse número de senhas entregues	Não se aplica	Não tem	Não
Equipe Saúde da família (ESF)	Não	Elogia a conduta ética e bom atendimento	Não se aplica	Não tem	Não
Agente Comunitário de saúde (ACS)	Não	Elogia a conduta ética e bom atendimento	Não se aplica	Não tem	Não
Recepção	Não	Realizada reunião para orientar o servidor público	Não se aplica	Não tem	Não
Equipe Saúde da família (ESF)	Não	Elogia a conduta ética e bom atendimento	Não se aplica	Não tem	Não
Gerência	Não	Explicou o raio mínimo (km) para construção de nova UBS rural	Não se aplica	Não tem	Não
Equipe Saúde da família (ESF)	Não	Elogia o bom atendimento recebido	Não se aplica	Não tem	Não

Desdobramentos do 2º 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)
Fisioterapia	Sim	Informada que seria a próxima da fila	Desde 22/4/2023	Vermelha	sim
Alergologista infantil	Sim	Novo fluxo de atendimento devido sazonalidade respiratória pediátrica	Desde 03/4/2023	Verde	sim
Cirurgia Geral	Sim	A paciente foi atendida conforme a fila de agendamento	Desde 03/5/2023	Amarelo	sim
Urologia Geral	Sim	O agendamento é realizado conforme classificação de risco e número de vagas	Desde 20/3/2023	Amarelo	sim
Cirurgia Ginecológica	Sim	Gerência informou que a confirmação foi feita via telefone	Desde 10/4/2023	Vermelho	não
Urologia Geral	Sim	O agendamento é realizado conforme classificação de risco e número de vagas	Desde 20/03/2023	Verde	sim
Endocrinologia Geral	Sim	Foi agendada a consulta de retorno	Desde 25/8/2022	Amarelo	sim
Oftalmologia Geral	Sim	O agendamento é realizado conforme classificação de risco e número de vagas	Desde 7/11/2022	Verde	Não
Dermatologia Geral	Sim	O agendamento é realizado conforme classificação de risco e número de vagas	Desde 20/1/2023	Verde	Sim
Ortopedia -quadril	Sim	Alta hospitalar com encaminhamento ambulatorial	Desde 14/6/2023	Não se aplica	Sim

Desdobramentos do 3º assunto mais demandado

Servidor Público

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)
SRSNO	Não	Agradece o elogio pela conduta ética	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Policlínica HRS	Não	Agradecimento multidisciplinar	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Enfermagem Maternidade	Não	Agradece a enfermagem da maternidade	Não se aplica	Não se aplica	Sim
HRS Projeto Cuidar de Quem Cuida	Não	Agradece a valorização do servidor lotado no HRS	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Enfermagem centro cirúrgico	Não	Agradece a enfermagem do centro cirúrgico	Não se aplica	Não se aplica	Sim
DIRAPS	Não	Elogio a UBS pela iniciativa do uso de whatsapp para esclarecer dúvidas de pacientes	Não se aplica	Não se aplica	Sim
DIRASE	Não	A chefia realizou uma readequação no processo de trabalho	Não se aplica	Não se aplica	Sim
GSAP 5	Não	Gerência informou sobre o dia a roçagem	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Enfermagem	Não	GENF explicou sobre afastamento legal de servidores	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Policlínica	Não	A servidora foi orientada sobre sua conduta	Não se aplica	Não se aplica	Sim



Avaliação da equipe de Ouvidoria HRS

Considerando os três assuntos mais demandados demonstrados pelos usuários do SUS - em Sobradinho I, Sobradinho II e Fercal, regiões que integram a Região de Saúde Norte, destaca-se 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 as Atenções Primária, Secundária e Hospitalar uma vez que contribui para a ausência de médicos da família nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) para avaliar o paciente e e, se necessário, regular para a atenção especializada.

Na atenção secundária, a ausência de médicos (as) como cardiologistas, neurologistas e psiquiatras retarda o agendamento de consultas e tratamentos especializados, impedindo a adequação das dosagens medicamentosas e o fornecimento de receitas. O prejuízo é maior para os pacientes que utilizam medicações controladas e/ou necessitam da farmácia de alto custo.

Na escassez ou ausência de médicos especialistas, observa-se ainda, o adoecimento da população com o agravamento dos quadros clínicos, levando ao aumento significativo no número de atendimentos nas Emergências Hospitalares e conseqüentemente pressionando a força de trabalho no Pronto-Socorro.

A contratação de servidores multiprofissionais e em todos os níveis de atenção, a melhoria do ambiente de trabalho para os servidores e colaboradores, a realização de 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.





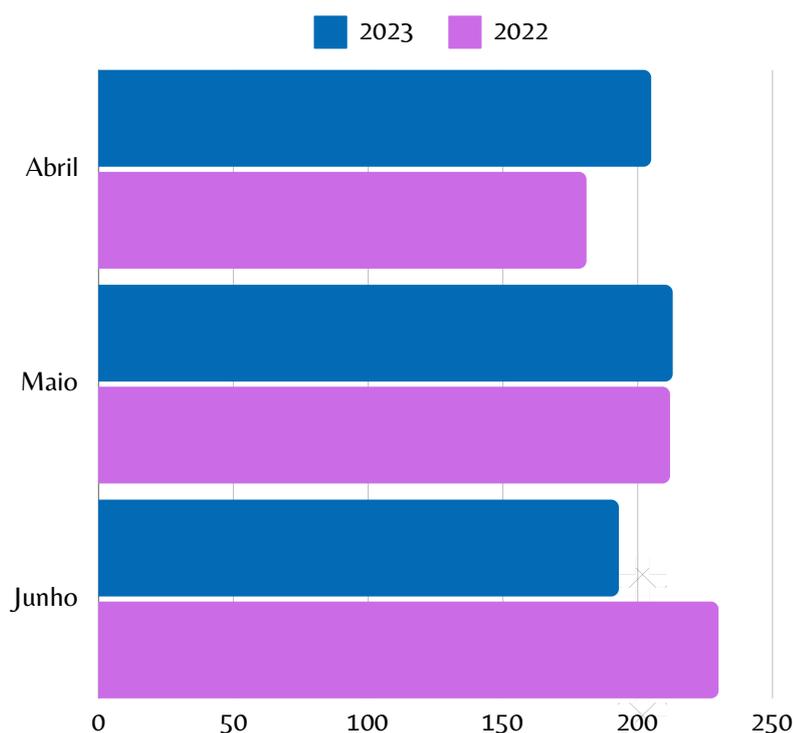
Indicadores - Registros

Considerando as manifestações de Ouvidoria do ano de 2023 e do ano de 2022 o segundo trimestre do ano de 2023 apresentou 205 manifestações no mês de abril, 213 manifestações no mês de maio e 193 registros no mês de junho.

A variação no segundo trimestre de 2023 ocorreu principalmente devido à sazonalidade respiratória pediátrica que demandou a atenção hospitalar devido o alto número de internações sendo o pico de internações iniciado em março e estendendo para os meses de abril e maio do ano de 2023. Cabe ressaltar algumas medidas realizadas no HRS: Foi realizada escuta ativa “in loco” pelo Diretor Hospitalar na Unidade de Pediatria e também foram analisados os dados de manifestações da Ouvidoria do HRS.

A partir da análise dessas ações no mês de maio de 2023, algumas reformas foram realizadas na Unidade de Pediatria como: área de troca de fraldas, aumento da cobertura da área de espera, banheiro externo com área de banho infantil e novos bancos e bebedouros. No mesmo mês, 700 servidores da atenção primária fizeram um curso de aprimoramento em triagem infantil no intuito de aliviar a pressão de demandas da atenção hospitalar.

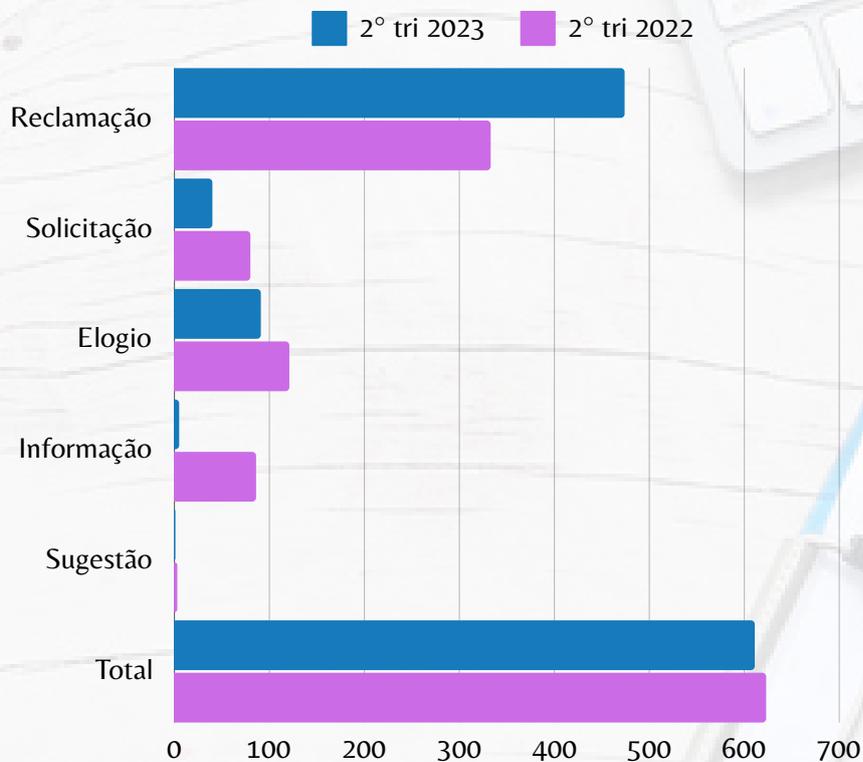
Em junho, podemos ver uma redução 16% no número de manifestações quando comparado ao mês anterior, provavelmente devido a influência dessa atuação local.



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

Indicadores - Tipologias

Entre abril a Junho de 2023 foram realizadas 611 manifestações de Ouvidoria no HRS quando consideramos todas as tipologias:



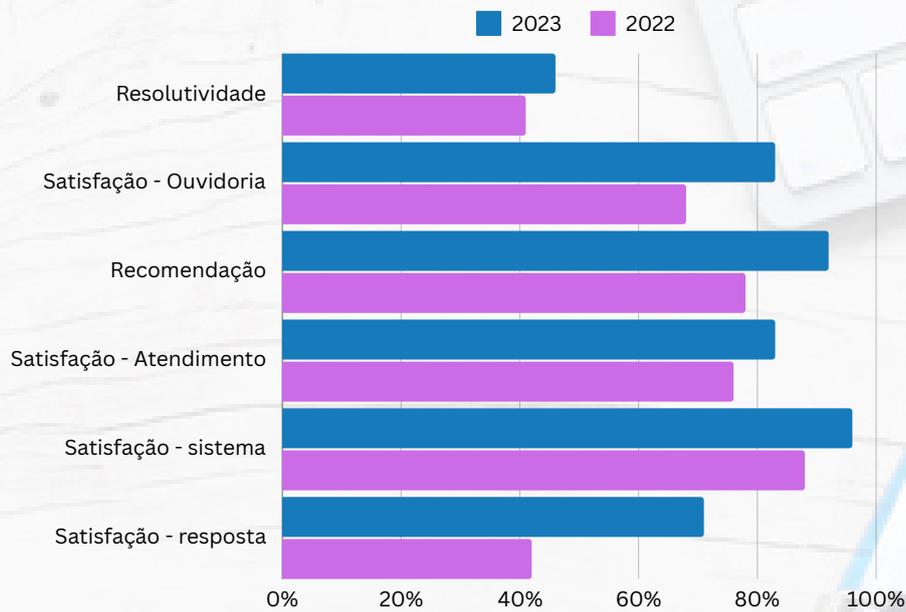
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Dados do painel de Ouvidoria mostram que as 611 manifestações do 2º trimestre de 2023 foram separadas com as seguintes tipologias:

- Reclamações: 474
- Solicitação: 40
- Elogio: 91
- Informação: 5
- Sugestão: 01

Acredita-se que os motivos pelo aumento do número de reclamações quando comparado ao ano de 2022 estejam relacionados a ampla divulgação dos serviços de Ouvidoria, além da implantação da inteligência artificial (IZA). Esta interpreta algumas solicitações de posições nas filas de espera para procedimentos regulados como reclamação.

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 aos anos de 2023 e 2022 da Ouvidoria do HRS. Dessa forma, foi possível observar uma melhoria percentual no ano de 2023 em todos os dados analisados.

Como destaque a Resolutividade apresentou aumento de 12%, ou seja, passou de 41% no ano de 2022 para 46% no ano de 2023.

A satisfação com a Ouvidoria no ano de 2023 foi de 83% superando os 68% do ano de 2022.

A satisfação com o atendimento melhorou para 83% quando comparado aos 76% do no anterior.

A satisfação com a resposta aumentou para 71%, provavelmente devido ao cuidado da área técnica em elaborar com linguagem adequada a resposta enviada ao cidadão que usufrui destes serviços públicos de saúde.

Ressalta-se que 100% das 611 manifestações de Ouvidoria do 2º Trimestre de 2023 foram respondidas dentro do prazo de resposta.

PROJETOS

No ano de 2023 foram iniciados alguns projetos da Direção Hospitalar junto à Unidade seccional de Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho - OUV/HRS.

O objetivo foi garantir uma gestão inteligente e eficaz que visa aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela Unidade Hospitalar, bem como aprimora o ambiente de trabalho para os servidores lotados no Hospital Regional de Sobradinho - HRS.

O pós pandemia evidenciou a necessidade de acolhimento e implantação de programas que cuidem da saúde mental dos profissionais da área da saúde.

Nossa campanha inicial em março de 2023, intitulada "Mulheres no serviço público" encorajou o registro de ações positivas realizadas por servidoras e funcionárias terceirizadas que impactaram os seus setores de lotação e conseqüentemente aperfeiçoaram a Saúde Pública do Distrito Federal.



Ouvidoria Mulheres no Serviço Público

Registre seu elogio para as Servidoras Públicas, Funcionárias Terceirizadas e Voluntárias que trazem um impacto positivo para o seu setor e para a saúde Pública do Distrito Federal.

Canais de Atendimento:

Telefone: 162 opção 1

Site: www.participa.df.gov.br

Presencial: Sala de Ouvidoria – Em frente a radiologia
– HRS/SRSNO/SES-DF

Aponte sua câmera



CONCLUSÃO

O Relatório do 2º Trimestre de 2023 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 objetivo é ser um instrumento facilitador da comunicação entre as partes envolvidas visando a contínua adequação e melhoria do serviço público de saúde.