



GDF



SUS
Sistema
Único
de Saúde

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2023

**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.

Apresentação

No período de 01/07 à 30/09/2023 a Ouvidoria do HCB recebeu 225 manifestações, dentre elas: 143 Reclamações, 56 Elogios, 19 Solicitações, 03 Sugestões, 03 pedidos de Informação e 01 Denúncia. Quanto aos canais de entrada, tivemos 137 manifestações registradas presencialmente na sala da Ouvidoria, 59 diretamente na Internet (Participa DF) e 29 pelo telefone 162. Este relatório apresenta os 03 assuntos mais demandados nesse 3º trimestre de 2023 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 por meio do sistema OUV-DF (Participa DF).

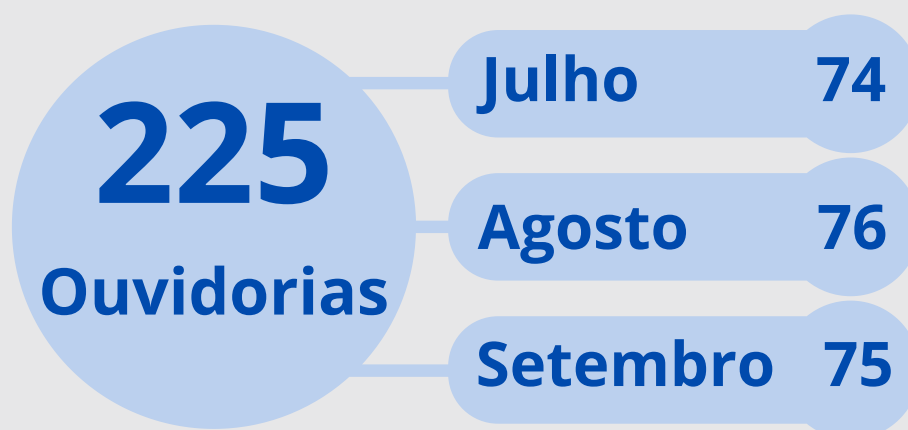
03 assuntos mais demandados

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)
2. Agendamento de Consultas
3. Atendimento médico



Indicadores - Ouvidoria HCB

Resolutividade	Quantidade de Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
71%	225	100%	100%	78%	100%	67%	67%



Canais de Entrada



Tipologia



Tabela 1: Descrição dos 03 assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2023

Assunto	Qtd	Resolvida	Não resolvida	Respondida no prazo	Respondida fora do prazo	Resolutividade	Observação
Atendimento em Unidade Hospitalar	113	5	3	105	0	63%	61 Reclamações, 48 Elogios, 02 Solicitações e 02 Sugestões
Agendamento de consultas	45	10	4	31	0	71%	34 Reclamações, 09 Solicitações, 01 Informação e 01 Sugestão
Atendimento médico	18	2	0	16	0	100%	13 Reclamações, 03 Solicitações e 02 Elogio
Total	176	17	7	152	0	78%	-

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Tabela 2: Desdobramentos do 1º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RELATO/ 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	HCB/ Internação	Elogio direcionado para todo o Hospital, em especial, à equipe da Ala Golfinho.	Não	-	-	Sim
Profissional/Equipe	HCB	Elogio direcionado a diversos funcionários, equipes, diretorias e gestão do HCB.	Não	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Psiquiatria e Odontologia	Agradecimento pelo serviço prestado pelo profissional da psiquiatria e da odontologia do HCB.	Não	-	-	Sim
Profissional/Equipe	HCB	Elogio direcionado a todo o Hospital.	Não	-	-	Sim
Internação	Unidade de Internação das Especialidades Clínicas	Reforçada com a equipe de enfermagem sobre a agilidade na instalação das dietas minimizando ao máximo os atrasos. Além disso, foi reforçado com as equipes responsáveis o detalhamento dos critérios de aplicação de precauções adicionais.	Não	-	-	Sim
Atendimento	Administrativo	A gerência responsável orientou a equipe quanto à adequação dos processos internos, sendo solicitada atenção no serviço com intuito de evitar que o fato se repita	Não	-	-	Sim
Atendimento	Administrativo	A gerência responsável reorientou a profissional envolvida e toda a equipe quanto ao processo adequado e solicitou atenção de todos os funcionários para que o fato não ocorra novamente	Não	-	-	Sim
Atendimento	Administrativo	A gerência responsável realizou um momento de escuta junto à profissional citada, que se mostrou reflexiva em relação aos pontos relatados, se comprometendo a se esforçar para modificar suas atitudes em alinhamento com os valores do HCB.	Não	-	-	Sim
Internação	Oncologia	Paciente transferida para um leito individual conforme necessidade e disponibilidade.	Não	-	-	Sim
Atendimento	Enfermagem	Alinhamento com a equipe de enfermagem, quanto à qualidade na assistência prestada aos pacientes	Não	-	-	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria local.

Tabela 3: 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)
Cancelamento	Genética	Consulta cancelada previamente por conta da redução na carga horária da médica, sendo agendada com outro profissional da mesma especialidade.	Não	-	-	Sim
Informações gerais	Cirurgia pediátrica	Consulta realizada conforme disponibilidade na agenda médica.	Não	-	-	Sim
Troca de profissional	Neurologia	A coordenação médica analisou o pedido e autorizou a troca de profissional. Sendo assim, a consulta seguinte já foi realizada por outro médico da mesma especialidade.	Não	-	-	Sim
Marcação	Neurologia	Por se tratar de um ambulatório específico e possuir uma lista de espera, o paciente foi agendado para o mês seguinte.	Não	-	-	Sim
Constantes remarcações	Hematologia	A consulta de retorno foi agendada, porém, a paciente esteve hospitalizada em outra unidade de saúde da rede SES-DF para tratamento de quadro infeccioso. Sendo assim, foi feita uma teleconsulta e posteriormente foi agendado o atendimento presencial.	Não	-	-	Sim
Cancelamento	Neurologia	A consulta foi cancelada por conta do adoecimento do profissional médico que atenderia o paciente no dia. Sendo assim, a consulta foi reagendada para a data mais próxima disponível na agenda médica (dezembro/2023)	Não	-	-	Sim
Antecipação	Gastrologia	A consulta foi antecipada do mês de outubro para o mês de agosto, conforme solicitação da responsável pelo paciente e disponibilização de vaga na agenda médica.	Não	-	-	Sim
Remarcação	Psiquiatria	Paciente remarcado para outra data, conforme solicitação do responsável.	Não	-	-	Sim
Marcação	Alergologia	Paciente acompanhada regularmente na especialidade, conforme programação. Sendo assim, o retorno foi agendado para janeiro/2024	Não	-	-	Sim
Retorno	Neurologia	Paciente agendado para o mês de setembro/2023 na especialidade de neurologia.	Não	-	-	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria local.

Tabela 4: Desdobramentos do 3º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Atendimento médico

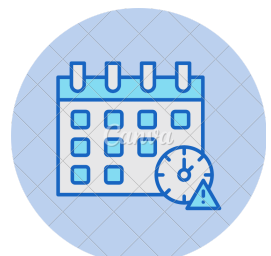
SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Qualidade e presteza	Reumatologia	Elogio repassado à profissional mencionada, juntamente com uma carta personalizada de agradecimento pelos serviços prestados.	Não	-	-	Sim
Qualidade e presteza	Neurologia	Elogio repassado à profissional mencionada, juntamente com uma carta personalizada de agradecimento pelos serviços prestados.	Não	-	-	Sim
Insatisfação	Cardiologia	A gerência responsável conversou com o profissional citado reforçando sobre a importância de prestar um atendimento empático, respeitoso e de qualidade.	Não	-	-	Sim
Insatisfação	Anestesiologia	A coordenadora da Anestesiologia orientou a profissional citada sobre as condutas e procedimentos com a segurança necessária.	Não	-	-	Sim
Insatisfação	Gastrologia	A coordenação da Gastroenterologia reorientou a profissional citada sobre o cuidado direto com o paciente/ familiar, a humanização no atendimento e o encaminhamento interno para continuidade do tratamento.	Não	-	-	Sim
Insatisfação	Neurologia	A queixa foi apresentada à Coordenação Médica da Neurologia que, em atendimento ao requerido, orientou a marcação da próxima consulta com outro profissional médico.	Não	-	-	Sim
Indisponibilidade e de agenda	Neurocirurgião	Devido a indisponibilidade de vaga na agenda do profissional médico a consulta ficou mantida para o mês de abril/2024.	Não	-	-	Sim
Alta da especialidade	Cirurgia pediátrica	A coordenação de Cirurgia Pediátrica analisou o caso e solicitou marcação de nova consulta médica para melhor compreensão do caso e reavaliação.	Não	-	-	Sim
Atraso do paciente	Neurologia	Devido ao atraso do paciente não foi possível realizar o atendimento no dia. Com isso a consulta foi reagendada para o mês de dezembro/2023	Não	-	-	Sim
Teleconsulta	Gastrologia	A responsável pelo paciente encontrou dificuldades para acessar o link da teleconsulta. Sendo assim, o atendimento foi reagendado para a modalidade presencial.	Não	-	-	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria local.

Tempo de resposta



Fonte: www.participa.df.gov.br



Avaliação da equipe de Ouvidoria do HCB

Entendemos que o resultado apresentado foi satisfatório, onde conseguimos alcançar 75% de resolatividade na pesquisa de satisfação respondida pelos usuários no Participa-DF. Destacamos também os 56 registros de 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 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 diretorias responsáveis e as devidas ações estão sendo realizadas para sanar pontualmente a situação apresentada e evitar sua recorrência.



CONCLUSÃO

A Ouvidoria do HCB preza por um atendimento humanizado e de qualidade acolhendo todos os cidadãos com equidade, ética, respeito e transparência.

Sua 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).