

Relatório do 4º Trimestre



**Instituto de Gestão em Saúde
do Distrito Federal**

Período: 01/10/2023 a 31/12/2023

Hospital de Base do Distrito Federal

Estrutura do Hospital de Base

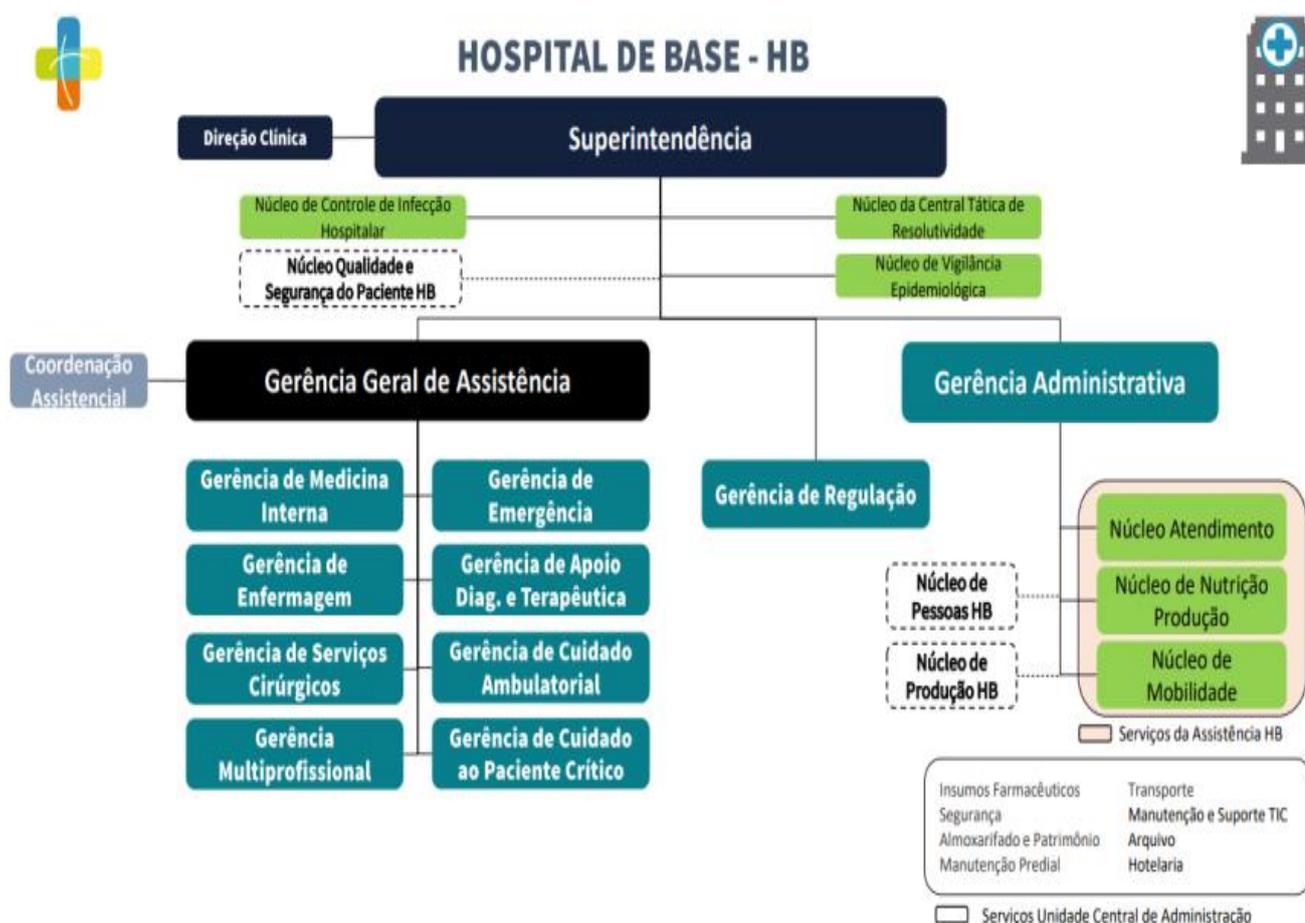


O Hospital de Base (HB) tem a missão de prestar assistência integral e humanizada em serviços de saúde de alta complexidade aliada à produção de conhecimento. Com 54 mil m² de área construída e mais de 4 mil colaboradores, é o hospital de referência para atendimento terciário na região.

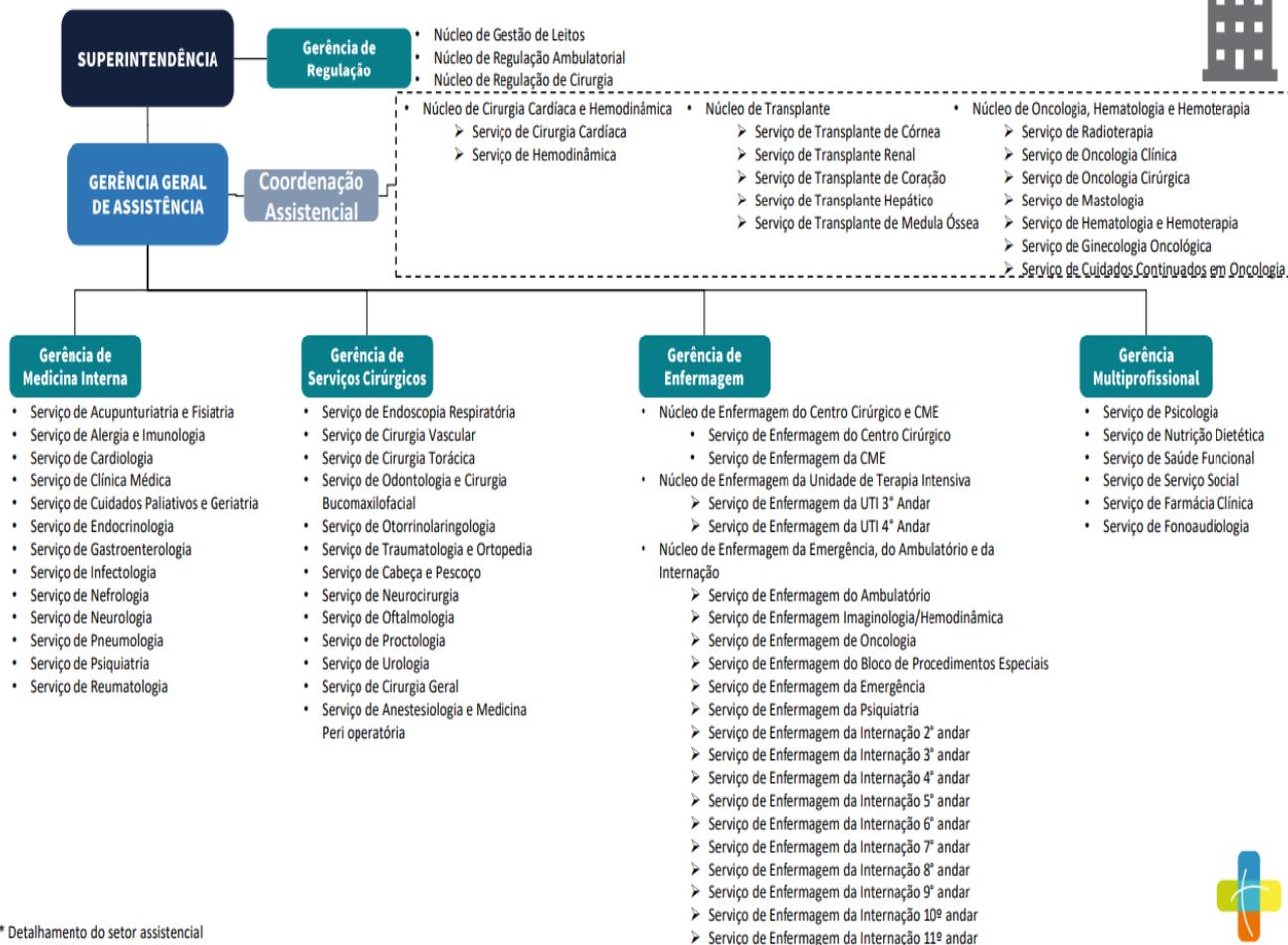
O HB é referência na rede do Sistema Único de Saúde (SUS) para atendimento em politraumas, emergências cardiovasculares, neurocirurgia, cirurgia cardiovascular, atendimento onco-hematológico e transplantes.

Atualmente divididos nos setores: Pronto-socorro, Internação, Unidade de Terapia Intensiva (UTI), Assistência multidisciplinar, Assistência hospitalar, Serviços de apoio diagnóstico e terapêutico, Psiquiatria, Ambulatório, Atendimento de urgência e emergência hospitalar

A seguir apresentamos a Estrutura do Hospital de Base do Distrito Federal:



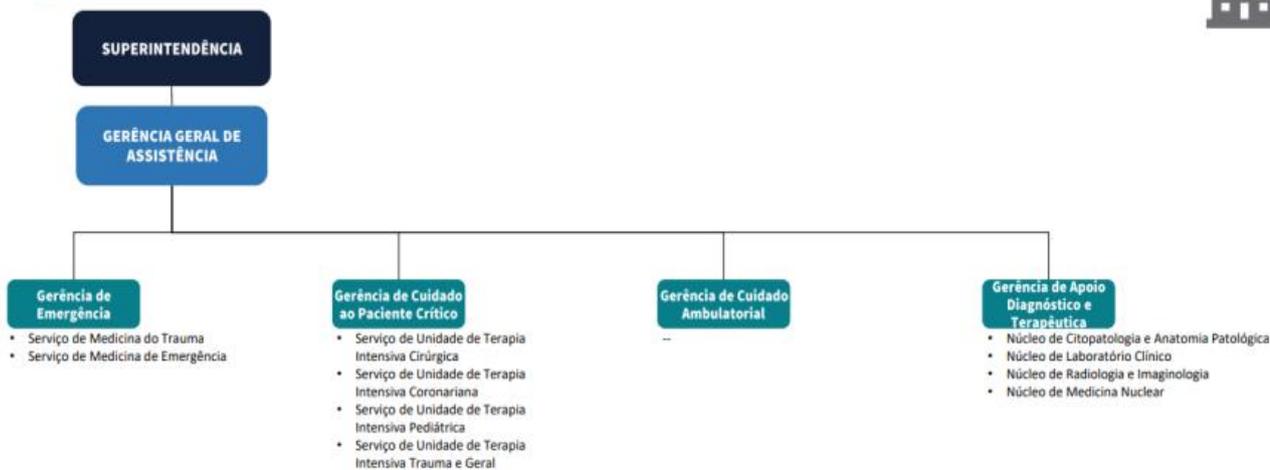
HOSPITAL DE BASE - HB



* Detalhamento do setor assistencial



HOSPITAL DE BASE - HB



Apresentação

Os dados analisados foram apurados através dos pedidos de informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, registrados nos canais de acesso da Ouvidoria:

 Presencial:

Hospital de Base: SMHS – Área Especial, Q. 101 – Asa Sul, Brasília – DF, 70330-150

Horário de atendimento: 09h às 12h e de 14h às 17h, de segunda a sexta, em dias úteis

 Telefone: 162

 Site: www.participa.df.gov.br.

Ressaltamos que a principal fonte de informações para esse relatório foram coletadas no Painel da Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) com a perspectiva de proporcionar ampla transparência nas informações e contribuir para a melhoria dos processos de trabalho, identificando os pontos a serem reavaliados e colaborar para a efetividade organizacional.

O presente relatório contempla informações dos meses de Outubro, Novembro e Dezembro/2023. É apresentado uma Visão Geral, o Desdobramento de 10 manifestações sobre os 03 assuntos mais demandado do trimestre, a análise de Resolubilidade, verificação Prazo de Resposta e Pesquisa de Satisfação.

VISÃO GERAL						
ASSUNTO	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	224	06	11	224	00	43%
Agendamento de Cirurgias	97	11	01	97	00	60%
Agendamento de Consulta	91	06	08	91	00	40%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (em 16/01/2024 às 11:43)

Desdobramento das 10 (dez) manifestações, correspondente aos 03 (três) assuntos mais demandado no 4º trimestre

Ao contrário dos relatórios anteriores, que houve uma escolha aleatória de manifestações, a partir deste relatório optamos por avaliar as 03 (três) primeiras manifestações registradas nos dois primeiros meses e as 04 (quatro) primeiras manifestações registradas no último mês. Este critério que será fixado como regra para os demais relatórios trimestrais.

Observamos que no trimestre correspondente aos meses Outubro, Novembro e Dezembro/2023 os assuntos mais demandados foram: Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais), Agendamento de Cirurgias e Agendamento de Consulta. A seguir seus direcionamentos e respectivos esclarecimentos:

Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do 4º trimestre:
Assunto: **Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)**

ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA	Quantos dias o cidadão aguardou atendimento	Tem registro no SISREG	Classificação de risco	1º registro do cidadão sobre o assunto (sim/não/anônimo)
Núcleo de Radiologia	Serviço prestado por empresa terceirizada. Esclarecimento sobre atendimento de detentos	08	NÃO	-	ANÔNIMO
Gerência do Cuidado Ambulatorial	Os banheiros estão em reforma e construção de mais um para PNE	01	NÃO	-	SIM
Núcleo de Desempenho	Elogio a Colaboradores da Ouvidoria HB	07	NÃO	-	SIM
Serviço de Neurocirurgia	Procedimento agendado novamente	21	NÃO	-	SIM
Serviço de Nefrologia	Paciente recebeu todos cuidados necessários, segue no ambulatório	08	NÃO	-	SIM
Serviço de Enfermagem da Emergência	Se desculpa pelo ocorrido e que no mesmo dia houve transferência para UCI	12	NÃO	-	SIM
Núcleo de Atendimento	Apresentado defesa da colaboradora terceirizada	03	NÃO	-	SIM
Serviço de enfermagem da Emergência	Colaboradora orientada e advertida	06	NÃO	-	SIM
Gerência de Apoio e Diagnóstico Terapêutico	Apresentado esclarecimentos sobre a rotina e procedimento adotado.	26	NÃO	-	SIM
Núcleo de Desempenho e Enfermagem do Centro Cirúrgico	Elogio a Equipe do Centro	09	NÃO	-	SIM

Fonte: <https://ouv.participa.df.gov.br/>, <https://sei.df.gov.br/>, <https://sisregiii.saude.gov.br/> (16/01/2024 às 17:16)

Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do 4º trimestre:
Assunto: **Agendamento de Cirurgias**

ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA	Quantos dias o cidadão aguardou atendimento	Tem registro no SISREG	Classificação de risco	1º registro do cidadão sobre o assunto (sim/não/anônima)
Serviço de Otorrinolaringologia	Paciente em pré operatório para posterior agendamento	75	SIM	Vermelho/Emergência	NÃO
Serviço de Ortopedia e Traumatologia	Devido a superlotação houve aumento no tempo de espera	02	NÃO	-	SIM
Serviço de Urologia	Paciente realizou a cirurgia um dia após o registro da ouvidoria	16	NÃO	-	SIM
Serviço de Urologia	Paciente realizou cirurgia 06 dias após registro na Ouvidoria	20	NÃO	-	SIM
Serviço de Oncologia Cirúrgica	Dados insuficientes para localização do paciente	70	NÃO	-	SIM
Serviço de Cabeça e pescoço	Higienização da fila da especialidade cabeça e pescoço.	70	SIM	Verde/Não urgente	SIM
Serviço de Proctologia	Paciente foi agendado para avaliação e conduta	11	NÃO	-	NÃO
Serviço de Cirurgia Torácica	Paciente realizou cirurgia no mesmo dia de abertura da Ouvidoria	07	NÃO	-	NÃO
Serviço de Urologia	Paciente com risco cardiológico para cirurgia, aguarda leito em UTI	11	SIM	Vermelho/Emergência	SIM
Serviço de Endoscopia Respiratória	Em apuração	00	NÃO	-	SIM

Fonte: <https://ouv.participa.df.gov.br/>, <https://sei.df.gov.br/>, <https://sisregiii.saude.gov.br/> (17/01/2024 às 09:00)

Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado do 4º trimestre.

Assunto: **Agendamento de Consulta**

ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA	Quantos dias o cidadão aguardou atendimento	Tem registro no SISREG	Classificação de risco	1º registro do cidadão sobre o assunto (sim/não/anônima)
Núcleo de Atendimento	Agendamento mediante disponibilidade de vaga	16			SIM
Núcleo de Atendimento	Paciente agendado	08	-	-	SIM
Núcleo de Atendimento	Paciente não foi avisada da ausência do médico. Telefones desatualizados	07	-	-	SIM
Serviço de Hematologia e Hemoterapia	Demora no agendamento excepcionalmente devido a reestrutura da Hematologia	08	-	-	SIM
Serviço de Neurocirurgia	Agendado consulta pra retorno ambulatorial	11	-	-	SIM
Central de Regulação Ambulatorial	Reinserção de consulta no SISREG e reagendamento pela CERA	65	SIM	Amarelo/Urgência	SIM
Serviço de Cabeça e Pescoço	Consulta reagendada para 07 dias após abertura da cirurgia	07	-	-	SIM
Núcleo de Atendimento	Agendamento realizado para 15 dias após registro de Ouvidoria	04	-	-	NÃO
Serviço de Endoscopia Respiratória	Cirurgia realizada em 04/07/23, retorno e relatório em 18/08/23 novos agendamentos em 04/2024	08	-	-	SIM
Serviço de Oncologia Clínica	Esclarecimento sobre a classificação de risco para consulta	09	-	-	SIM

Fonte: <https://ouv.participa.df.gov.br/>, <https://sei.df.gov.br/>, <https://sisregiii.saude.gov.br/> (17/01/2024 às 14:00)

Avaliação da Equipe de Ouvidoria do Hospital de Base

1. Principais dificuldades para as tratativas dos 03 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

Os Serviços internos do Hospital de Base apresentam uma alta demanda de pacientes, o que proporcionam uma superlotação das agendas, tanto ambulatorial quanto cirúrgica. Isso dificulta encaixes e antecipações para cirurgia

2. Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

A ampliação da rede de saúde em suas especialidades oportunizaria um melhor redimensionamento dos pacientes e conseqüentemente menor tempo de espera por atendimento.

Indicadores

1. Resolubilidade

2022		2023		Variação	
Período	4º trimestre	Período	4º trimestre		
Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade
762	33%	963	42%	26,37	27.27%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (em 16/01/2024 às 09:25)

Diagnóstico dos resultados apresentados:

O quantitativo de manifestações registradas tem apresentado um aumento considerável o que exige um empenho e atenção em relação a qualidade da resposta e os prazos em sistema.

Consideramos que o Percentual de Resolubilidade ainda é um dado frágil, pois depende exclusivamente da iniciativa do cidadão que muitas vezes avalia a resposta recebida e não a qualidade do serviço da Ouvidoria.

2. Prazo de Resposta

Prazo médio de resposta do Hospital de Base 10.2 à 10.5 dias.

2022			2023			VARIÇÃO	
Período	4º trimestre	Prazo	Período	4º trimestre	Prazo		
Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Prazo médio de resposta (dias)
0	0	10,2	0	0	10,5	0	2,94%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (16/01/2024 às 09:36)

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Sempre haverá eventualidades, que irão interferir na resposta imediata ao cidadão. Por outro lado e atendendo aos prazos definidos procuramos uma mediação entre os serviços e as urgências apresentadas pelos cidadãos.

3. Pesquisa de Satisfação

2022 – 4º TRIMESTRE			2023 – 4º TRIMESTRE			Varição
INDICADOR	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	33%	INDICADOR	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	42%	27,27
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	66%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	76%	15,15
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	74%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	86%	16,21
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	65%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	85%	30,76
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	74%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	82%	10,81
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	57%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	61%	7,01

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (em 16/01/2024 às 09:45)

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação é um medidor das nossas ações durante todo o trimestre e nos permite avaliar continuamente a qualidade dos serviços. No entanto, ainda é cultural ao manifestante, a ausência de resposta a esta pesquisa.

Análise constante são realizadas afim de traçar plano de ação, que venham a contribuir na positividade dos índices/valores alcançados pela Ouvidoria. O trabalho pedagógico com o manifestante é fundamental e deve ser iniciado em esfera maior, mas pequenas ações já estão sendo projetada, no intuito melhorar o serviço para o cidadão.

Conclusão

A Ouvidoria do Hospital de Base tem conquistado espaço e melhoras significativas nos serviços oferecidos. Mudanças na qualidade do espaço físico e principalmente na estrutura de Recursos Humanos oportunizaram ganhos em todos os percentuais avaliados neste relatório.

Ressaltamos a criação do Núcleo de Ouvidoria do Hospital de Base, com um líder de equipe, mais a ampliação do quadro funcional de 02 colaboradores para 03 colaboradores. Esse aumento no quadro oportunizou um revezamento no atendimento presencial, observando maior qualidade para o cidadão e fluidez nas demandas administrativas.

A gestão atual da Coordenação de Ouvidoria reforça a constante na necessidade de treinamentos e cursos, para manter a equipe cada vez mais ativa e conhecedora dos assuntos pertinente a função.

Destacamos que em Novembro/2023 iniciamos o Café com Ouvidoria um projeto em que nos reunimos com o núcleo/serviço das diversas especialidades do Hospital de Base, para entender melhor a demanda cada setor, aprimorar os fluxos e esclarecer dúvidas quanto ao nosso trabalho. Essa troca de conhecimento tem contribuído positivamente na assertividade dos processos e garantindo respostas mais qualificadas para o cidadão.

Café com Ouvidoria



Núcleo de Mobilidade



Gerência de Cuidado Ambulatorial



Núcleo de Radiologia e Gerência Administrativa



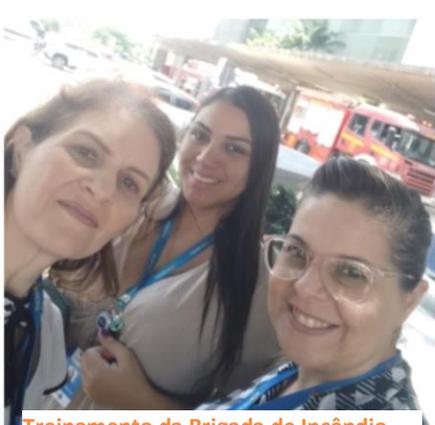
Serviço de Pneumologia



Serviço de Urologia



Serviço de Cardiologia



Treinamento da Brigada de Incêndio



SES