

Relatório 4º Trimestre de 2023 Hospital Regional de Santa Maria - HRSM

Período: 01/10/2023 a 31/12/2023



Introdução

O Hospital Regional de Santa Maria - HRSM presta atendimento à população da Região Sul do Distrito Federal e do Entorno sul de Goiás, o que equivale, cerca de 780.000 habitantes (fontes. Plano Distrital em Saúde 2020–2023; IBGE 2021). O Hospital Regional de Santa Maria está sob a responsabilidade do IGES-DF e suas atividades são previstas no Regimento interno de 22/10/2021. O Núcleo da Ouvidoria HRSM é responsável por dar andamento às manifestações, e atender de forma presencial aos usuários, suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto n.º 36.462/2015.

Apresentação

Este relatório apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/10/2023 a 31/12/2023, os índices de resolutividade, resultados da pesquisa de satisfação preenchida pelos usuários do SUS no site participa.df, onde são avaliados os serviços da ouvidoria (recomendação, satisfação, atendimento, sistema e resposta), bem como outros indicadores, que darão suportes aos gestores para tomada de decisão.

Para a compilação das informações foram utilizados os sites (<https://ouv.participa.df.gov.br>, <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) e o controle interno da Ouvidoria IGESDF.

Indicadores

Resolutividade	Quantidade Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
-----------------------	---------------------------------	--------------------------	---------------------	-------------------	--------------------	----------------	-----------------

Fonte:

42%

471

100%

82%

78%

80%

82%

73%

<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 02/02/2024

3 Assuntos e tipologias com maior quantitativo no 4º.trimestre

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

Reclamação – 122

Elogios – 40

2. Atendimento Médico

Reclamação – 51

Elogios – 17

3. Servidor Público

Reclamação – 16

Elogios – 45

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 02/02/2024

Tabela 1

Assunto	Qd	Resolvida - Resolvida após complementar	Não resolvida – Não resolvida após complementar	Gerência de Emergência	Gerência de Cuidado Ambulatorial	Ginecologia e Obstetrícia – Serviço de Pediatria - Núcleo de Atendimento	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em unidade Hospitalar	164	9	4	25	20	9	164	0%	69%

Assunto	Qd	Resolvida/ Resolvida após complementar	Não resolvida – Não resolvida após complementar	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Serviço de Pediatria	Serviço de Cirurgia Geral - Ginecologia e Obstetrícia	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento médico	70	3	5	14	10	8	70	0%	38%

Assunto	Qd	Resolvida/ Resolvida após complementar	Não resolvida – Não resolvida após complementar	Núcleo da Gestão de Desempenho	Núcleo de Humanização	Serviço de Cirurgia Geral	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Servidor Público	62	0	3	37	15	9	62	0%	0%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 02/02/2024

Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre

Tabela 2

Assunto: Atendimento em unidade Hospitalar (Protocolos)	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tempo de espera resposta da área técnica	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
xxxxxx	Gerência de Emergência	O HRSM laborava no regime de BANDEIRA VERMELHA na clínica médica, cirurgia geral e ortopedia, com atendimento restrito, e, conforme consta em Relatório do Núcleo Central Tática de Resolutividade, a população foi devidamente orientada quanto a situação do atendimento em obediência à Portaria 386 de 27 de julho de 2017.	14 dias	Sim
xxxxxx	Núcleo de Mobilidade	Para otimizar o atendimento, foi implementado um maqueiro fixo na maternidade.	4 dias	Sim
xxxxxx	Gerência de Cuidado Ambulatorial	Na data mencionada após averiguação foi identificado que os primeiros atendidos pela profissional foram consultas de primeira vez e pacientes com úlceras venosas (feridas abertas), que devido a necessidade de avaliar as feridas em outra sala para avaliação conjunta com a equipe de enfermagem na sala de curativo, com isso tivemos um atraso de aproximadamente 1:45 minutos de atrasos nos atendimentos, mesmo iniciando os atendimentos antes das 08:00h.	2 dia	Sim
xxxxxx	Gerência de Cuidado Ambulatorial	Segue número corretos para qualquer demanda e/ou esclarecimentos, Telefone ambulatório 4042 7770 ramais 5628 , 5629 e 5537, ao realizar as ligações aguarde a solicitações de discar o ramal para a efetivação da ligação, assim como ligar em períodos diferentes. A Confirmação de agendamento ocorrerá pelo número (061) 3550 8900.	1 dia	Sim
xxxxxx	Serviço de Pediatria	Triagem realizada de forma adequada, pois febre por definição é maior que 37,8°C., Todos temos direito a assistência, porém se tratando de paciente sem risco de morte, sugiro orientação de atendimento na sua UBS de referência.	17 dias	Sim
xxxxxx	Núcleo de Atendimento	Lamentamos os transtornos ocasionados, no entanto, informamos que a recepção segue o fluxo determinado pelo setor para atendimento, as senha são distribuídas e chamadas no painel por ordem de chegada e conforme prioridade.	1 dias	Sim
xxxxxx	Núcleo de Radiologia e Imagenologia	Verificou o ocorrido conforme relatado. Foi identificado um erro no envio da imagem do exame de mamografia da paciente. Após a devida correção, o exame foi laudado e encaminhado à paciente.	3 dias	Não
xxxxxx	Serviço de Centro Obstétrico	O atendimento de porta neste dia encontrava-se lenticado, resultado da Restrição do Centro Obstétrico por parte da equipe de obstetria e ginecologia devido superlotação do setor (36 de 18 pacientes internadas), além de inúmeros procedimentos internos de urgência.	4 dia	Sim
xxxxxx	Núcleo de Nutrição e Produção	Lamentamos o ocorrido referente à demora da entrega, a empresa terceirizada é constantemente cobrada para atender aos pacientes desse hospital conforme contrato firmado.	3 dias	Sim
xxxxxx	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Os atendimentos de Traumatologia e Ortopedia são realizados conforme demanda interna e externa, Sendo assim em alguns momentos de superlotação do Setor de Traumatologia e Ortopedia pacientes internados onde precisam ser vistos para solucionar o motivo da internação e assim do seguimento para abertura de atendimentos externos, os atendimentos já estão normalizados.	7 dia	Sim

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; Participa.DF e controle interno da Ouvidoria IGESDF

Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre

Tabela 3

Assunto: Atendimento médico (Protocolos)	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tempo de espera resposta da área técnica	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
xxxxxxx	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Conforme relato da reclamante os profissionais estavam em procedimento no centro cirúrgico, após realizar o procedimento retornaram ao Pronto Socorro.	1 dia	não
xxxxxxx	Núcleo de Arquivo HRSM	A requisição de prontuário médico deve ser solicitada presencialmente neste Núcleo de Arquivo do HRSM, pelo próprio paciente ou seu representante legal, munido do documento de identidade de ambas as parte, genitor (a) e paciente.	Mesmo dia	Sim
xxxxxxx	Serviço de Pediatria	O tempo de espera no pronto-socorro infantil está associado a uma série de fatores sendo os principais deles a alta demanda de pacientes da regional Sul e do Entorno Sul que são atendidos em nosso serviço (o único de pediatria da região), bem como a alta demanda de pacientes graves que são assistenciados na sala vermelha infantil do hospital.	2 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de Unidade de Terapia Intensiva Adulto	O profissional chegou até a fazer o documento solicitado, porém foi-lhe dito que o modelo não seria o entregue. Quando o mesmo se prontificou a fazer um novo, dentro do modelo solicitado, aconteceram diversas intercorrências na UTI com necessidade imperiosa do profissional nestas intercorrências (muitas delas graves e urgentes). A entrega foi feita pelo colega que substituiu, apesar do atraso, a solicitação foi atendida.	2 dias	Sim
xxxxxxx	Núcleo de Radiologia e Imagenologia	Informamos que consta nos registros do setor que o paciente compareceu ao NURIM no dia 09/11/2023. Seu primeiro atendimento foi registrado na recepção externa às 08:03, e o exame foi realizado às 08:12.	2 dias	Sim
xxxxxxx	Gerência de Emergência	O HRSM laborava normalmente a população foi devidamente orientada quanto a situação do atendimento em obediência à portaria 386 de 27 de julho de 2017, afim de fornecer atendimento seguro aos usuários. Na referida situação em decorrência da superlotação interna da unidade, a pediatria Pediatria estava funcionando com atendimento lenticado.	Mesmo dia	Sim
xxxxxxx	Gerência de Medicina Interna	O tratamento proposto para a paciente foi internação psiquiátrica, a qual, estando sozinha e referindo que não tinha um familiar que pudesse ali comparecer, optou por negar a internação.	15 dias	Sim
xxxxxxx	Gerência de Cuidado Ambulatorial	Houve um erro por parte do serviço, quanto à abertura da agenda e agendamentos de usuários, é logo que foi identificado iniciamos busca de correção, visando à falta de assistência aos nossos usuários.	2 dias	Anônima
xxxxxxx	Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	Parabeniza o(s) colaborador(es) pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade de Saúde.	6 dias	Não
xxxxxxx	Núcleo de Humanização	NUNúcleo de Humanização Parabeniza o(s) colaborador(es) pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade de Saúde.	Mesmo dia	Sim

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; Participa.DF e controle interno da Ouvidoria IGESDF

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

Tabela 4

Assunto: Servidor Público (Protocolos)	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tempo de espera resposta da área técnica	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
xxxxxxx	Serviço de Odontologia e Cirurgia Buco	Parabeniza ao servidor pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência para esta Unidade de Saúde.	Mesmo dia	Não
xxxxxxx	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Repassado à manifestação de elogio prestado a médica estando a mesma ciente.	1 dias	Não
xxxxxxx	Núcleo Central Tática de Resolutividade	O núcleo não possui autonomia para conceder qualquer que seja o documento referente ao prontuário do paciente, conforme a Lei 13.709/2018 que versa sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, que assegura sigilo das informações contidas no prontuário do paciente, para isso existe um setor específico no hospital que fornece a cópia do prontuário ao paciente. O reclamante se apresenta nesse núcleo como sendo genro da paciente e é orientado pela colaboradora sobre como proceder para obter a cópia do prontuário da mesma.	10 dias	Sim
xxxxxxx	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Informa que, prioriza o melhor acolhimento a todos os usuários do SUS. Sempre se esforçando para ofertar o melhor tratamento. Sendo assim, os fatos serão apurados e o profissional médico será chamado para maiores esclarecimentos.	Mesmo dia	Não
xxxxxxx	Serviço de Enfermagem da Maternidade	Pedimos desculpas à paciente pelo ocorrido e informa que devido à falta de informações a respeito do nome da profissional que realizou a assistência, toda a equipe de enfermagem será orientada quanto à anotação correta no prontuário, seguindo prescrição Médica.	Mesmo dia	Sim
xxxxxxx	Núcleo Central Tática de Resolutividade	Informa que o colaborador foi orientado e advertido quanto as condutas tomadas no momento do atendimento a paciente supra citada.	1 dia	Anônima
xxxxxxx	Serviço de Cirurgia Geral	Elogio encaminhado ao Núcleo de Gestão de Desempenho, para envio ao setor elogiado e anotação em ficha funcional.	4 dias	Sim
xxxxxxx	Coordenação de Saúde e Segurança no Trabalho	Informa que repudia toda e qualquer postura e conduta de seus integrantes que vá a desencontro aos direitos e garantias fundamentais individuais e coletivos, a Missão, Visão e Valores do IGESDF e das boas práticas.	Mesmo dia	Sim
xxxxxxx	Núcleo de Pessoas	Informamos à colaboradora que o pagamento do piso é realizado pelo Ministério da Saúde, este Instituto apenas faz o repasse de maneira nominal para os colaboradores que nos são informados,	29 dias	Sim
xxxxxxx	Núcleo de Nutrição e Produção	Informamos que os elogios serão repassados à empresa terceirizada Salutar, responsável pela alimentação de pacientes, acompanhantes e colaboradores desse HRSM.	3 dias	Sim

Fonte: <http://www.paineLouv.df.gov.br/dashboard>; Participa.DF e controle interno da Ouvidoria IGESDF

Avaliação da Equipe Núcleo da Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria – HRSM

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

Diante do exposto pelos usuários do Sistema Único de Saúde, podemos observar que, tivemos um total de 312 reclamações, no quarto neste trimestre de 2023 e dentro desse número as principais dificuldades relatadas foram:

- Atendimento de porta, onde os serviços de Ortopedia, Cirurgia Geral e Ginecologia e Obstetrícia são os mais citados.
- Demora no retorno médico no Pronto Socorro.
- Atendimento telefônico na unidade hospitalar Hospital Regional de Santa Maria.

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

- Gestão no controle de escalas médicas, no atendimento médico realizado no Pronto Socorro.
- Maior controle e supervisão dos pacientes que aguardam retorno médico no Pronto Socorro.
- Ressaltar através das nossas mídias internas (Intranet, e-mail institucional), a importância do atendimento telefônico, em todas as áreas que disponham de ramais, em especial no ambulatório onde tivemos mais registros de reclamações.
- Acolhimento e mais humanização as mães que aguardam no CO e idosos que aguardam no Pronto Socorro.
- Reforçar as palestras com os colaboradores, e colocar em evidência temas como a importância de prestar informações necessárias e úteis aos nossos clientes.

INDICADOR

Resolutividade

2022		2023		
Período	4º trimestre	Período	4º trimestre	Varição
Quantidade manifestação	426	Quantidade manifestação	471	10,56%
Percentual resolutividade	27%	Percentual resolutividade	42%	55.56%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; Pesquisa realizada em 02/02/2024

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Ao analisar os indicadores do quarto trimestre 2022 e 2023, observamos que houve aumento na quantidade de manifestações, e no percentual de resolutividade o que nos mostra a satisfação dos usuários com a resposta recebida.

INDICADOR

Prazo de resposta

2022		2023		
Período	4º trimestre	Período	4º trimestre	Varição
Quantidade manifestação vencida	0	Quantidade manifestação vencida	0	0
Percentual de manifestação respondida fora do prazo	0	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	0	0

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; Pesquisa realizada em 02/02/2024

Diagnóstico dos resultados apresentados:

No ano de 2023 houve um esforço efetivo do Núcleo da Ouvidoria HRSM, em trabalhar a qualidade nas respostas ao cidadão, e conseguimos mantê-las dentro do prazo, sem manifestações vencidas.

Para, além disso, a fim de manter um percentual adequado e satisfatório de manifestações respondidas, foi feito uma auditoria de todas as manifestações pendentes de respostas conclusivas ao cidadão, com o objetivo garantir que todos os nossos usuários, recebam suas respostas e ajustar possíveis falhas, que possam ter ocorrido no decorrer dos processos. Para tal, seguiremos com um plano de ação de cobrança ativa aos setores, para que todas as pendências sejam sanadas o mais breve possível.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 - 4º trimestre			2023 - 4º trimestre			Varição
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	27%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	42%	55,56%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	66%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	78%	18,18%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	78%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	82%	5,13%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	67%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	80%	19,40%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	78%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	82%	5,13%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	53%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	73%	37,74%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; Pesquisa realizada em 02/02/2024

Avaliação da equipe Núcleo da Ouvidoria HRSM:

Nota-se um aumento significativo nos índices de satisfação com o serviço de ouvidoria no 4º. Trimestre de 2023, a recomendação, satisfação, atendimento e resposta foram superiores ao mesmo período de 2022. Apresentando um aumento de 66% para 78%, de 78% para 82%, de 67% para 82% e de 53% para 73%, respectivamente.

A equipe o Núcleo da Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria – HRSM está empenhada na melhoria contínua dos processos internos e busca diariamente, atender com excelência o cidadão, incentivando a avaliação dos nossos serviços e da resposta recebida no site participa.df.

CONCLUSÃO

Podemos perceber que no quarto trimestre de 2023, houve um aumento de 55.56% no percentual de resolutividade em relação ao mesmo período de ano 2022, o que nos mostra que os usuários do Sistema único de Saúde, estão mais satisfeitos com as respostas recebidas pelas áreas técnicas ao utilizar o sistema de Ouvidoria do GDF.

O prazo médio de resposta no 4º trimestre de 2023 foi de 11.6 dias, uma redução de quase 2 dias em relação ao mesmo período de 2022. Cabe ressaltar uma crescente nos registros de elogios que no 4º trimestre de 2023 um total de 148, um aumento de 50 elogios em relação ao mesmo período de 2022.

A tipologia reclamação tem o primeiro lugar com 312 registros, seguida de elogios com 148, sabemos que isso reflete uma melhoria significativa nos serviços prestados, juntamente com a atual gestão estamos comprometidos e empenhados em trabalhar diariamente para melhor atender ao cidadão e nossos esforços são, para que cada vez mais eles recebam o acolhimento e atenção necessários, utilizando sempre a escuta ativa e empatia ao serem recebidos por este Núcleo da Ouvidoria HRSM.

Dedicamos nosso tempo também na realização de cursos de capacitação, pois sabemos que, o conhecimento é algo imprescindível e a atualização se faz sempre necessária, atualmente estamos realizando os cursos de: Libras, Formação em Ouvidoria, Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública, Proteção ao Denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidoria, realizados pela Escola Nacional de Administração Pública - Cursos – Enap e Egov.

REGISTROS ESPECIAIS DO PROJETO CAFÉ COM OUVIDORIA

Gerência de Emergência



Serviço de Cirurgia Geral



Gerência de Regulação



Apresentação do Relatório trimestral 2023 Superintendência do Hospital Regional de Santa Maria



Homenagem ao setor mais elogiado de 2023 - Serviço de Odontologia e Cirurgia Buco.

