IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Hospital Regional de Santa Maria

HRSM

Relatório Anual

2023

Relatório Anual 2023

HRSM
HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

SUMÁRIO

01.
Introdução

02.
Apresentação

03.
Estatísticas

04.
Conclusão

05
Equipe

O que faz o HRSM

INTRODUÇÃO

O Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) é o segundo maior hospital público do DF. Tem como missão prestar assistência integral e humanizada em serviços de saúde de média e alta complexidade aliada à produção de conhecimento.
Com 43 mil m² de área construída e quase 3 mil colaboradores, o HRSM é referência na rede do Sistema Único de Saúde (SUS) para atendimento em gestação de alto risco, ortopedia de alta complexidade e odontobucomaxilo. Atualmente, o HRSM tem 403 leitos, divididos nos setores:

Pronto-Socorro

O Pronto-Socorro do HRSM é referência para clínica médica, cirurgia geral, ortopedia, ginecologia e obstetrícia e pediatria. Conta com 26 leitos de observação adulto, 7 leitos no Box de emergência Adulto, 12 leitos de observação infantil, 6 leitos no Box de mergência pediátrico, 4 leitos no Box trauma e 17 leitos no Centro Obtétrico, totalizando 72 leitos de pronto-socorro.
São especialidades médicas da unidade de urgência e emergência:

- Cirurgia Geral
- Clinica médica
- Ginecologia Obstetrícia
- Ortopedia
- Pediatria
- Ortopedia e Traumatologia

Internação

O prédio de Internação do HRSM tem 5 andares separados por especialidades, totalizando 344 leitos.

- Térreo: Unidade De Terapia Intensiva (UTIN) Neonatal – 20 leitos
- 1° andar: Pediatria – 25 leitos / Unidade De Cuidados Prolongados Pediátricos (UCPPED) – 15 leitos/ Clínica Médica (retaguarda de UPAs) 15 leitos / Ortopedia – 21 leitos
- 2° andar: Clínica Médica – 72 leitos
- 3ª andar: Clínica Cirúrgica – 57 leitos
- 4ª andar: Maternidade – 51 leitos / Unidade De Cuidados Intermediários Neonatal (UCIN) – 15 leitos
- 5° andar: Unidade De Terapia Intensiva (UTI) Adulto – 40 leitos (sendo 36 regulados Panorama III e 4 panorama I regulação interna.)

Além do Banco de Leite Humano, Assistência multidisciplinar, Assistência Hospitalar, Atendimento Ambulatorial e Serviço de Apoio Terapêutico e Diagnóstico.

O que faz o HRSM

Banco de Leite Humano

O Banco de Leite Humano de Santa Maria realiza atendimentos em amamentação!
Temos uma equipe multidisciplinar (Enfermagem, Nutrição, Pediatra, Fonoaudióloga, Ginecologista) na promoção e proteção do aleitamento materno.
É realizada a coleta do leite materno para nossos bebês prematuros. Toda mãe que amamenta é uma potencial doadora de leite humano. Tendo a opção de ligar para o número 160 opção 4 ou se inscreva no site do Amamenta Brasília.
O BLH funciona de segunda a sexta de 8h às 18h, sábados e domingos de 7h às 13h.

Assistência multidisciplinar

O Hospital Regional de Santa Maria conta também com serviços de assistência multidisciplinar, sendo que os setores de enfermagem, farmácia clínica, nutrição e dietética, psicologia, saúde funcional e serviço social trabalham de maneira integrada para dar suporte aos pacientes.
Assistência Hospitalar
São especialidades da unidade:

- Anestesiologia
- Cirurgia
- Cirurgia Bucomaxilofacial
- Clínica Médica
- Ginecologia
- Gineco-obstetrícia
- Mastologia
- Nefrologia
- Neonatologia
- Odontologia
- Ortopedia
- Pediatria
- Terapia Intensiva Adulto
- Terapia Intensiva Neonatal
- Traumatologia e Urologia

Atendimento Ambulatorial

O HRSM dispõe de ambulatório com atendimento de segunda a sexta, das 7h às 19h, para consultas e procedimentos ambulatoriais agendados. Atualmente são 17 consultórios, 07 consultórios de odontologia e cirurgia bucomaxilofacial e 06 salas de procedimentos, com uma média mensal de 3.500 consultas médicas, 5.000 consultas não medicas e 500 exames laboratoriais por dia.
São especialidades médicas da unidade: Cardiologia (Risco Cirúrgico), Cirurgia Geral, Clínica Médica (egresso), Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Gineco obstetrícia (alto-risco), Cirurgia Ginecológica, Infectologia (egresso), Mastologia, Nefrologia, Neurologia (egresso), Ortopedia (geral, joelho, quadril, mão, ombro, pé/tornozelo, doenças osteometabólicas e infantil), Ortopedia geral (egresso cirúrgico e conservador), Pediatria/neonatologia (egresso), Plástica reparadora (triagem), Pneumologia (egresso), Psiquiatria, Proctologia, Reumatologia, Urologia, Vascular (Venoso).
São especialidades não médicas da unidade: Enfermagem, Farmácia Clínica, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Serviço social, Terapia Ocupacional.

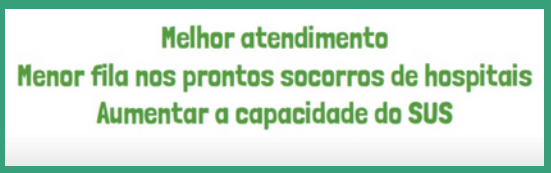
Serviço de Apoio Terapêutico e Diagnóstico

- Citopatologia e Anatomia Patológica
- Hemoterapia;
- Laboratório Clínico;
- Radiologia e Diagnóstico por Imagem;

APRESENTAÇÃO

A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um espaço institucional que busca fomentar o relacionamento entre a população e o governo. Seu objetivo é encontrar soluções para os problemas percebidos pelo cidadão em conjunto com as áreas técnicas, garantindo a participação de todos os envolvidos e identificando oportunidades de melhorias para a Administração Pública.



Este **Relatório** tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015. O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria das UPAS durante o período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2023, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade. Conforme o inc. VII, art. 2º, da referida instrução normativa, este relatório será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

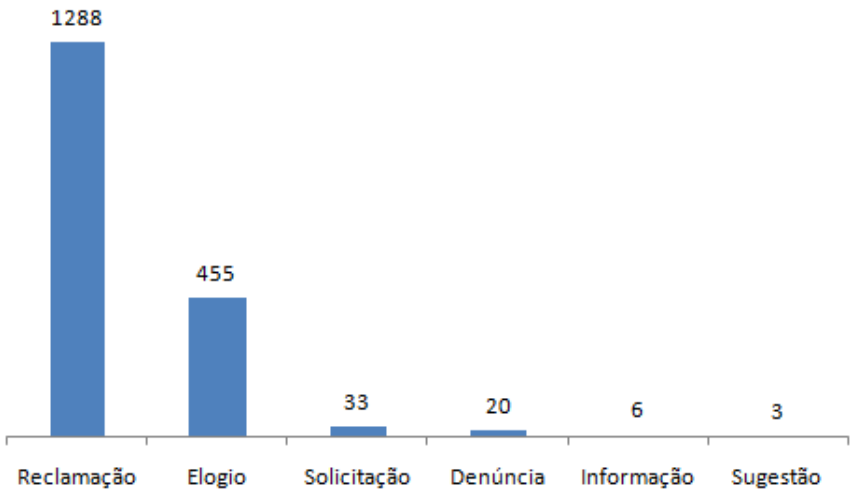
ESTATÍSTICAS

Apresentamos, neste relatório, as estatísticas derivadas do Painel de Ouvidoria, acessível no endereço eletrônico http://www.painel.ouv.df.gov.br site https://www.participa.df.gov.br/ e controle Interno do Núcleo da Ouvidoria HRSM. As informações abrangem as manifestações recebidas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Resolutividade	Total de Manifestações	Resposta no prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
40%	1.805	100%	81%	74%	80%	81%	63%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 29/02/2024

CLASSIFICAÇÃO TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES



FORMAS DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO NÚCLEO DA OUVIDORIA HRSM TEM COMO FORMAS DE ENTRADA OS CANAIS DE INTERNET (PARTICIPA-DF), TELEFONE 162 E PRESENCIALMENTE (NAS SEDES DO HOSPITAL DE BASE E HOSPITAL SANTA MARIA, E EM OUTRAS OUVIDORIAS SECCIONAIS).

FORMAS DE ENTRADA (INTERNET/TELEFONE/PRESENCIAL)		
INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL
743	587	475

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Aumento significativo na recepção de manifestações no ano de 2023, registramos um total de **1805** (um mil, oitocentos e cinco) manifestações, em comparação ao ano de 2022 que recebemos **1542** (um mil, quinhentos e quarenta e dois). Isso representa um aumento de **17.06**% em relação ao período anterior.

INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

2022		2023		
Período	**01/01/2022 a 31/12/2022**	**Período**	**01/01/2023 a 31/12/2023**	**Variação**
Quantidade manifestação	1.542	Quantidade manifestação	1.805	17.06%
Percentual resolutividade	33%	Percentual resolutividade	40%	21.21%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; Pesquisa realizada em 30/01/2024

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Ao analisar os indicadores dos anos de 2022 e 2023, observamos que houve aumento na quantidade de manifestações recebidas e no percentual de resolutividade, o que nos mostra uma adesão maior dos usuários do Sistema único de Saúde, as plataformas da Ouvidoria (Site, telefone e atendimento presencial), para o acolhimento de suas manifestações.

ASSUNTOS + DEMANDADOS 2023

1.Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)
Reclamação – 477
Elogios – 140
Solicitação - 3
Sugestão - 2
Informação - 2
Total de 624 registros neste assunto.

2.Atendimento Médico
Reclamação – 179
Elogios – 53
Solicitação - 4
Denúncia - 2
Total de 238 registros neste assunto.

3.Servidor Público
Reclamação – 79
Elogios – 135
Denúncia - 11
Informação - 1
Total de 226 registros neste assunto.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 02/04/2024

ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)									
Qtd	**Resolvida/resolvida após complementar**	**Não resolvida/não resolvida após complementar**	**Gerência de Emergência**	**Serviço de Pediatria**	**Serviço de Clínica Médica**	**Outros**	**No prazo**	**Fora do prazo**	**Resolutividade**
624	25	31	43	32	18	531	623	1	45%

ASSUNTO (2) : ATENDIMENTO MÉDICO									
Qtd	**Resolvida/resolvida após complementar**	**Não resolvida/não resolvida após complementar**	**Gerência de Emergência**	**Serviço de Ginecologia e Obstetrícia**	**Serviço de Clínica Médica**	**Outros**	**No prazo**	**Fora do prazo**	**Resolutividade**
238	11	19	52	47	34	105	237	1	37%

ASSUNTO (3) : SERVIDOR PÚBLICO									
Qtd	**Resolvida/resolvida após complementar**	**Não resolvida/não resolvida após complementar**	**Núcleo da Gestão de Desempenho**	**Núcleo de Mobilidade**	**Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto**	**Outros**	**No prazo**	**Fora do prazo**	**Resolutividade**
226	3	4	42	20	13	151	226	0	43%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 02/04/2024

Dentro dos 3 assuntos mais demandados no ano de 2023, identificamos os setores que receberam maior quantitativo de manifestações, bem como a resolutividade de cada assunto. Entendemos a importância de aprimorar a qualidade das respostas, uma vez que sua eficácia e o atendimento ao prazo máximo estabelecido, é crucial para a satisfação cidadão.

Desdobramento de 10 manifestações do 1° assunto mais demandado no ano de 2023

01 ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo de Segurança/ Gerência de Emergência	Encaminhado relato para empresa prestadora de serviços para conhecimento e providencias junto aos vigilantes. O Hospital Regional de Santa Maria laborava no regime de atendimento normal conforme prioridade da classificação de risco.	9 dias	Anônima	Não se aplica	03/01/2023	Clínica Médica	Anônima	Não se aplica	Não se aplica
Núcleo da Gestão de Desempenho	Parabeniza o(s) colaborador(es) do Núcleo de Mobilidade, Serviço de Enfermagem da UTI Adulto e Núcleo de Hotelaria pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade de Saúde.	4 dias	Sim	Laranja - Muito urgente	26/02/2023	Núcleo de Hotelaria- Núcleo de Mobilidade- Serviço de Enfermagem da UTI Adulto	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência de Cuidado Ambulatorial	O sistema de toten faz essa estratificação no momento de retirar senha, porém importante lembrar que a nossa unidade atende um número significativo de idosos, pessoas pós de ortopedia, reumatologia, autista, gestantes além de crianças menores de 02 anos, com isso o número de senha preferenciais retirado na unidade é elevado.	2 dias	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência de Emergência	O Hospital Regional de Santa Maria laborava no regime de bandeira laranja no Pronto Socorro adulto, porém a Clínica Cirúrgica estava em Centro Cirúrgico abordando um paciente grave, assim sendo sem atendimento de porta, ao ser chamado as 22:50 o mesmo não respondeu ao chamado.	1 dia	Não se aplica	Laranja - Muito urgente	30/01/2023	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Clínica Médica	Na evolução da paciente em questão foi tomada todas as condutas médicas necessárias. Em relação à realização da GTT, a médica rotineira fez o pedido para avaliação após a cirurgia e prestando os cuidados que foram orientados pela equipe cirúrgica.	6 dias	Sim	Laranja - Muito urgente	01/02/2022	Serviço de Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
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), a alta demanda de pacientes graves que são assistenciados na sala vermelha infantil do hospital, bem como a alta demanda de casos de infecções respiratórias sazonais.	1 dia	Não se aplica	Laranja - Muito urgente	27/02/2023	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	A demora no atendimento pode ocorrer pela grande demanda no dia do atendimento, bem como por grande número de pacientes com maior prioridade e gravidade.	5 dias	Anônima	SIM	24/06/2023	24/06/2023	Anônima	Não se aplica	Não se aplica
Gerência de Emergência	No referido dia o HRSM laborava no regime de BANDEIRA LARANJA, com atendimento restrito, e conforme consta em Relatório do Núcleo Central Tática de Resolutividade, a população foi devidamente orientada pelo microfone quanto à situação.	3 dias	SIM	Amarelo - Urgência	11/03/2023	Serviço de Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Clínica Médica	Tomou ciência dos fatos ocorridos e irá apurar os acontecimentos relatados para tomar as devidas medidas cabíveis e tratáveis, para que não se suceda mais estes episódios.	1 dia	Não se aplica	Não se aplica	28/10/2023	Serviço de Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo da Gestão de Desempenho	Parabeniza o(s) colaborador (es) do Núcleo de Mobilidade, Serviço de Urologia e Núcleo de segurança 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	Não se aplica	04/04/2023	Serviço de Urologia - Gerência Administrativa - Núcleo de Segurança	Sim	Amarelo - Urgência	Não

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 29/02/2024

Desdobramento de 10 manifestações do 2° assunto mais demandado no ano de 2023

02 ASSUNTO (2) : ATENDIMENTO MÉDICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Paciente citada já se encontra regulada no SISREGIII com procedimento cirúrgico já autorizado aguardando marcação pela equipe do Base.	14 dias	Sim	Amarelo - Urgência	18/10/2023	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Sim	VERMELHO - Emergência	Não
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	O paciente teve seu procedimento realizado no dia 26/05/2023 e segue em alta com acompanhamento ambulatorial.	7 dias	Sim	Amarelo - Urgência	08/07/2023	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Não	Não se aplica	Não
Serviço de Enfermagem da Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Ginecologia, Bucomaxilo e Urologia.	O paciente retornou no dia 14/08/2023 e realizou o procedimento cirúrgico no dia 15/08/2023, obtendo alta no dia seguinte. Informa ainda que não há registro que o procedimento foi cancelado por troca de paciente, e sim pelo avanço de horário.	11 dias	Sim	Não se aplica	03/08/2023	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Sim	Verde	Sim
Núcleo da Gestão de Desempenho	Parabeniza o(s) colaborador(es) médico do Serviço de Traumatologia e Ortopedia 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	Não	Não se aplica	25/07/2023	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Cirurgia Geral	Referente ao Atendimento Médico, caso da paciente já foi resolvido pelo médico assistente e o chefe do serviço na época do ocorrido. O médico citado não faz mais parte da equipe. A paciente teve uma boa evolução pós- operatória, sem intercorrências e esta atualmente em cuidados ambulatoriais.	266 dias	Sim	Não se aplica	06/04/2023	Serviço de Cirurgia Geral	Sim	AZUL - Atendimento Eletivo	Sim
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	A paciente passou por consulta ambulatorial no dia 09/02/2023 com a Dra Layse , onde foram solicitados novos exames para reinserir no sistema de regulação.	17 dias	Sim	Não se aplica	17/03/2023	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Sim	VERMELHO - Emergência	Sim
Gerência de Emergência	No referido dia o HRSM laborava no regime de BANDEIRA LARANJA, com atendimento restrito, e conforme consta em Relatório do Núcleo Central Tática de Resolutividade, a população foi devidamente orientada pelo microfone quanto à situação.	Mesmo dia	Sim	Amarelo - Urgência	05/03/2023	Serviço de Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Clínica Médica	Tomou ciência dos fatos ocorridos e irá apurar os acontecimentos relatados para tomar as devidas medidas cabíveis e tratáveis, para que não se suceda mais estes episódios.	17 dias	Sim	Não se aplica	13/07/2023	Serviço de Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Cirurgia Geral	Paciente está em acompanhamento de tratamento de espuma e não realizou tratamento adequado.	7 dias	Sim	Não se aplica	26/07/2023	Serviço de Cirurgia Geral - Cirurgia Vascular	Não	Não	Não
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	As cirurgias realizadas pela ortopedia ocorrem conforme as liberações realizadas pelo Complexo Regulador do Distrito Federal, não sendo possível verificar a posição da paciente na fila por questões de transparência.	6 dias	Sim	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	05/01/2023	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Sim	Amarelo - Urgência	Sim

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 29/02/2024

Desdobramento de 10 manifestações do 3° assunto mais demandado no ano de 2023

03 ASSUNTO (3): SERVIDOR PÚBLICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo da Gestão de Desempenho	Parabenizam aos servidores do Serviço de Anestesiologia e Medicina Perioperatória, Serviço de Enfermagem do Centro Cirúrgico e Unidade de Clinicas Cirúrgica pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções.	3 dias	Não	Não	04/01/2023	Serviço de Enfermagem do Centro Cirúrgico - Unidade de Clínicas Cirúrgicas	Não	Não se aplica	Sim
Núcleo de Mobilidade	Informa que o colaborador supracitado foi chamado à sala da chefia para esclarecimentos a cerca do relato da ouvidoria.	5 dias	Anônima	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Anônima	Não se aplica	Anônima
Serviço de Enfermagem Ginecologia e Obstetrícia	Enfermeira do plantão noturno, lotada no Centro Obstétrico foi contactada para esclarecimentos a cerca da ouvidoria pelo atendimento à paciente. Enfatizo que é dever dos colaboradores de enfermagem prezar pelo bom atendimento e assistência humanizada às pacientes do centro obstétrico.	85 dias	Anônima	Não	Não se aplica	Serviço de Enfermagem Ginecologia e Obstetrícia	Anônima	Não se aplica	Anônima
Núcleo de Atendimento	A colaboradora não seguiu os trâmites necessários, bem como, a identificação obrigatória das referidas pessoas e a prévia comunicação das visitas ao setor destino, trâmites estes, que por segurança, devem ser feitos, exclusivamente pela recepção da Portaria Central.	1 dia	Anônima	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Anônima	Não se aplica	Anônima
A Gerência de Enfermagem	Informa que, dá ciência e realizará as apurações e condutas necessárias.	5 dias	Anônima	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Anônima	Não se aplica	Anônima
Gerência Administrativa	Informa que realizará a análise da denúncia em questão e tomará as providências necessárias.	14 dias	Anônima	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Anônima	Não se aplica	Anônima
Núcleo de Hotelaria	Tem a satisfação em parabenizar a equipe de limpeza (APECÊ) e em especial as colaboradoras.	Mesmo dia	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Gerência de Cuidado Ambulatorial	Informa que as recepcionistas respondem solicitações via Whatssap da Supervisão, Núcleo de Regulação e Gerência Ambulatorial relacionada ao pacientes. Agradecemos o feedback, faremos o possível para melhorar o atendimento.	Mesmo dia	Anônima	Não se aplica	31/05/2023	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Anônima
Núcleo de Nutrição e Produção	A situação foi observada pela equipe do núcleo que imediatamente solicitou providências da Nutricionista responsável no plantão. Esse Núcleo buscará junto com a empresa terceirizada para que a situação não se repita.	5 dias	Não	Não se aplica	06/08/2023	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Gerência Geral de Assistência	A profissional em questão foi chamada na direção para os devidos esclarecimentos e medidas administrativas foram adotas no intuito de evitar que isso ocorra.	12 dias	Anônima	Não se aplica	10/08/2023	Não se aplica	Anônima	Não se aplica	Anônima

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 29/02/2024

Os dados relativos às tabelas de desdobramentos dos assuntos foram compilados a partir das informações do PARTICIPA-DF, do SISTEMA INTERNO MV (registros de atendimentos e classificação de risco) e do Controle interno do Núcleo da Ouvidoria – HRSM. Os registros foram categorizados da seguinte maneira:

PARTICIPA-DF:

- 1° Registro do Cidadão sobre o assunto (SIM/NÃO): Indica se o manifestante registrou uma ou várias vezes o mesmo assunto objeto da reclamação.

CONTROLE INTERNO (NOVSM):

- Especialidade: Unidade(s) responsável(is) pela resposta.
- Justificativa: Racionalização da unidade responsável.

SISTEMA MV:

- Registro MV: Indica se o usuário mencionado no relato possui registro no MV.
- Data do Atendimento: Data do atendimento realizado. Pode haver registro no MV sem atendimento, ou o usuário não ter sido mencionado no relato.
- Classificação de Risco: Classificação do usuário registrada no MV.
- Especialidade: Especialidade na qual o usuário foi atendido.

INDICADOR

PRAZO DE RESPOSTA

2022		2023		
PERÍODO	01/01/2022 a 31/12/2022	PERÍODO	01/01/2023 a 31/12/2023	VARIAÇÃO
Prazo médio de resposta	13.3 dias	Prazo médio de resposta	13	2.26%
Quantidade manifestação vencida	0	Quantidade manifestação vencida	0	0
Percentual de manifestação respondida fora do prazo	7	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	4	42,86%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 29/02/2024)

Análise dos resultados fornecidos:

O percentual do prazo médio de resposta teve um pequeno aumento em 2023, mantivemos sem nenhuma manifestação vencida e reduzimos em 42.86% o percentual de manifestações fora do prazo. O que reflete uma melhoria significativa nos resultados, tendo em vista o aumento das manifestações de um ano para o outro que foi de 17.06%.

INDICADOR

A realização de uma pesquisa de satisfação é fundamental para a avaliação constante dos serviços oferecidos pela Ouvidoria. Seus indicadores podem incentivar a gestão a monitorar com afinco os prazos e as respostas fornecidas aos cidadãos. Esses elementos críticos fornecem dados tangíveis sobre as expectativas e o atendimento nas Unidades de Pronto Atendimento, permitindo o desenvolvimento de estratégias para aprimorar a experiência global.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

	2022			2023		VARIAÇÃO
INDICADOR	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	33%	INDICADOR	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	40%	21.21 %
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	64%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%	17.19%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	75%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	81%	8%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	68%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	80%	17.65%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	75%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	81%	8%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	63%	28.57%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 02/04/2024

Análise dos resultados fornecidos:

Nota-se um aumento significativo nos índices de Pesquisa de satisfação no ano de 2023, o que nos mostra a opinião dos usuários, referente aos nossos serviços. Os índices satisfação com o serviço de Ouvidoria, recomendação, atendimento, sistema e resposta foram superiores ao ano de 2022. Apresentando um aumento de 64% para 75%, de 75% para 81%, de 68% para 80%, de 75% para 81%, e de 49% a 63% respectivamente.

A equipe do 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.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA 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, no ano de 2023 as principais dificuldades relatadas foram:

- Falta de atendimento médico no Pronto Socorro nas especialidades: Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia, Clínica Médica, Pediatria e Cirurgia Geral.
- Demora no retorno médico no Pronto Socorro na especialidade Ginecologia e Obstetrícia.
- A tipologia Elogio foi a segunda mais recorrente, tendo o Serviço de Odontologia com mais registros, o desafio é manter a cultura do elogio e ressaltar as gerências e chefias sobre a sua importância.

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

- Melhorar a Gestão no controle de escalas médicas no Pronto Socorro.
- Melhorar a organização do retorno médico ambulatorial (Incluindo a comunicação em casos que o médico escalado tenha algum imprevisto ex: Faltas, atestados e atrasos.
- Sinalizar a população e re-agendar de imediato os pacientes para outras datas.
- Melhorar a comunicação com os pacientes que aguardam atendimento no Pronto Socorro, orientando em caso de bandeiramento/restrição quais os locais em que eles podem procurar atendimento.
- Trabalhar as equipes sobre a importância da comunicação ativa e eficaz, informações precisas e objetivas ao cidadão.

Conclusão:

Percebemos que no ano de 2023 houve um aumento no número de manifestações registradas, e a tipologia reclamação ainda tem o maior quantitativo, seguida dos elogios. As pesquisas de satisfação dos usuários precisam ser incentivadas e já temos um projeto para implantar nesse sentido no ano de 2024.

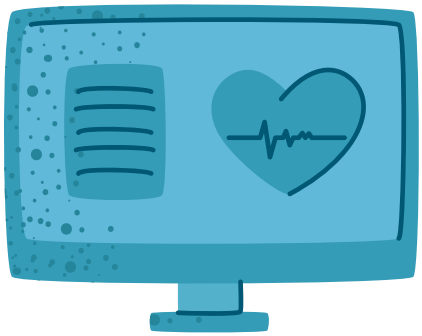
Houve uma proximidade maior com os gestores do Hospital Regional de Santa Maria, através da implantação do projeto Café com Ouvidoria, que está sendo realizado todo mês com a participação dos gestores e administrativos que apoiam os serviços.

Temos a certeza que a atual gestão está comprometida com resultados de excelência e estamos juntos nessa missão.

Conseguimos manter um bom percentual de manifestações respondidas e estamos trabalhando junto aos gestores a qualidade da resposta, o prazo e a satisfação dos nossos usuários.

Nossos esforços são para que cada vez mais, o cidadão receba ao entrar no Núcleo da Ouvidoria HRSM, acolhimento e atenção utilizando sempre a escuta ativa e empatia. Queremos ser conhecidos, como uma equipe que preza a qualidade no serviço e empatia ao cidadão, sendo referência no atendimento.

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, para melhor atendimento ao cidadão e desenvolvimento de nossas atividades diárias.



AGRADECIMENTOS – OUVIDORIA

AGRADECEMOS A DEUS A OPORTUNIDADE DE SERVIR AO PRÓXIMO COM DEDICAÇÃO E EMPATIA, SENDO INSTRUMENTO E CANAL PARA O RECEBIMENTO DE DEMANDAS URGENTES A SOCIEDADE, EM ESPECIAL A SAÚDE PÚBLICA.

EQUIPE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA HRSM:

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA - HRSM:
FABRÍCIA MORAIS DOS SANTOS

ASSESSOR:
JOÃO PAULO BARBOSA DE FARIAS

ANALISTAS:
JEANE DE SOUSA MASCARANHAS
LUCÍLIA ARAÚJO DE OLIVEIRA

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
LEONARDO MASCARENHAS NOGUEIRA NERY MACIEL (SUBSTITUTO)