



RELATÓRIO OUVIDORIA DO HRSAM

2º TRIMESTRE DE 2023

Apresentação

A Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Samambaia é uma instância de comunicação direta entre o cidadão e o governo. Tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Atua em conjunto com os gestores, na busca de uma melhoria contínua do serviço público prestado, aprimoramento de procedimentos, rotinas, medidas preventivas e corretivas em decorrência da análise das manifestações recebidas.

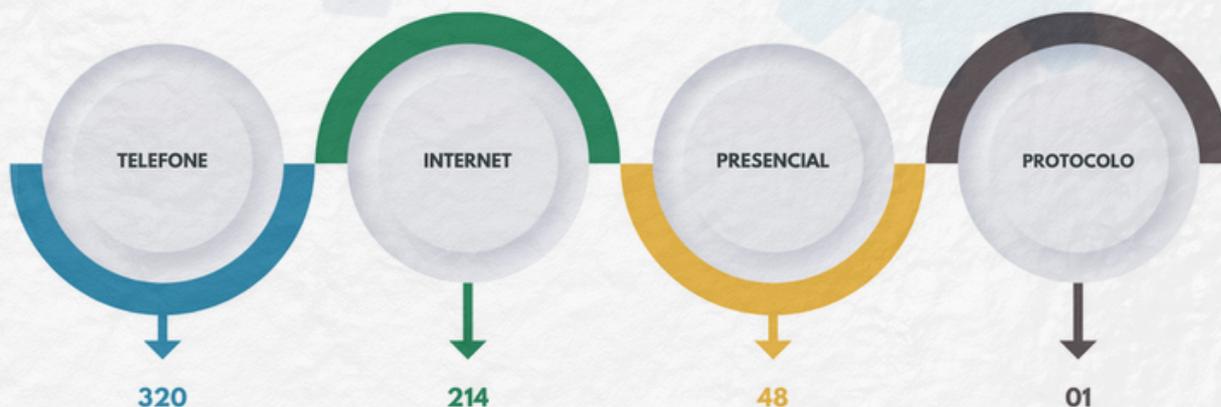
A Unidade é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas à Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sudoeste restrita à Região Administrativa de Samambaia e Recanto das Emas, exceto as Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) - Samambaia e Recanto das Emas que estão sob a responsabilidade do IGES-DF. As atividades das Unidades Seccionais estão previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Neste relatório serão apresentados os dados referentes ao segundo trimestre do ano de 2023 no que tange a indicadores de ouvidoria, assuntos mais demandados e seus desdobramentos, indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo, pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria e demais indicadores de ouvidoria.

Total de manifestações



Canais de atendimento



Os canais mais utilizados ainda continuam sendo o telefone e a internet, considerando os diversos públicos que atendemos. Nem sempre o cidadão tem acesso digital fácil, podendo recorrer a central de telefone (162) ou às nossa Ouvidorias presenciais.

Volumetria por tipo de manifestação



Assuntos mais demandados



Assuntos mais demandados e seus desdobramentos

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRSAM	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	190	8	14	03	0	182	05	Não	24	42%
Servidor Público	97	3	3	54	6	28	06	Não	8	38%
Agendamento de Consultas	71	6	6	5	0	65	02	Não	6	43%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local



ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG ?	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Clínica médica	Foi encaminhado pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal um novo médico para compor a equipe rosa em dia 17 de abril de 2023	Não	Não se aplica	Não tem	Sim
Equipe de Estratégia de Saúde da Família - ESF	Foi solicitado à ACS (Agente Comunitário em Saúde) que fizesse novamente a atualização do cadastro no ESUS e CADSUS. Atualizações realizadas	Não	03 dias	Não tem	Não
Clínica médica	Solicitou ao paciente que procure a equipe de sua área de abrangência para acolhimento ou agendamento	Não	Não se aplica	Não tem	Sim
Enfermagem	A servidora em questão já foi advertida por esta Gerência quanto ao respeito e acolhimento aos pacientes	Não	Não se aplica	Não tem	Sim
Equipe de Estratégia de Saúde da Família - ESF	Os servidores da sala de vacina na data do ocorrido, foram comunicados sobre a insatisfação do usuário	Não	Não tem	Não tem	sim
Clínica médica	Para agilizar o atendimento tentou contato por telefone para a usuária comparecer a UBS em 27/05/2023 às 09 h para consulta, porém não conseguiu contato por telefone. Realizado visita domiciliar pelo Agente de Saúde que conseguiu contato	Não	Não tem	Não tem	Sim
Equipe de Estratégia de Saúde da Família - ESF	Foi realizado contato pela gerência com o CAPS i do Recanto das Emas que agendou atendimento para acolhimento dos dois filhos da manifestante com a enfermeira da equipe, e agendada consulta	Não	Não se aplica	Não tem	Sim
Clínica médica	Solicitou que o paciente procure a unidade que fez sua solicitação para inserção no sistema de Regulação - SISREGIII	Não	Não se aplica	Não informado	Sim
Farmácia	Na semana do dia 10 a 14/07/2023 os servidores escalados na farmácia apresentaram afastamentos legais ocorrendo assim algumas limitações, pois, tivemos somente um servidor para dispensação dos medicamentos	Não	Não se aplica	Não tem	Sim
Equipe de Estratégia de Saúde da Família - ESF	Paciente teve visita do agente de saúde. Foi atendido no dia 14/07/2023 pela médica da sua equipe de saúde, onde recebeu todas as orientações quanto seu tratamento	Não	Não se aplica	Não tem	Sim

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

10 Manifestações Servidor Público

ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG ?	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO?
Enfermagem	Enquanto responsável técnico pelo serviço de enfermagem, a Gerência de Enfermagem sinalizou à servidora sobre a forma com qual ela conduziu toda situação	Não	Não se aplica	Não se aplica	sim
Farmácia	A servidora foi advertida quanto o ocorrido. Informou ainda, que realiza treinamentos de toda equipe quanto ao atendimento humanizado	Não	Não se aplica	Não se aplica	sim
Enfermagem	Falta de servidores na UBS, porém a médica renovou a receita dos diabéticos e hipertensos	Não	Não se aplica	Não tem	sim
Equipe de Estratégia de Saúde da Família - ESF	A equipe de triagem está treinada e habituada a esclarecer qualquer dúvida em orientação aos pacientes. Ademais, informamos que a equipe VERMELHA está sem profissional médico, a qual estamos pactuando com os outros profissionais médicos essas consultas devido alta demanda	Não	Não se aplica	Não se aplica	sim
Médico Intensivista	Lamenta a insatisfação do usuário, informa que se trata de uma situação isolada e que o médico plantonista cumpre com suas responsabilidades e compromisso ético com a equipe, pacientes e familiares. Nunca recebeu esse tipo de reclamação. Todavia, a informação será averiguada e o servidor notificado em relação ao ocorrido . Há um empenho diário para garantir qualidade nos serviços prestados pelo hospital e compromisso com o usuário SUS e seus familiares	Não	Não se aplica	Não se aplica	sim
Farmácia	O servidor escalado no período citado foi identificado, a Chefia Imediata solicitou esclarecimentos. Pediu desculpas pelos transtornos e o servidor foi devidamente orientado	Não	Não se aplica	Não tem	sim
Gestão da Unidade Básica de Saúde	Informou que foi feita uma reunião com a atual gestão e a servidora, para conscientização quanto à importância do atendimento humanizado dentro desta SES	Não	Não se aplica	Não tem	sim
Enfermagem	Esta Gerência/Supervisão de Saúde conduziu e apurou os fatos descritos na manifestação e conversou com as servidoras. Ademais, esta Gerência/Supervisão de Saúde está comprometida em realizar e desenvolver um trabalho de qualidade e excelência para a comunidade	Não	Não se aplica	Não tem	Sim
Enfermagem	As servidoras citadas foram comunicadas por esta chefia para que as mesmas pudessem dar suas versões dos fatos, visto que no dia 28/06/2023, as servidoras não estavam na escala de serviço. Informo também, que as servidoras nunca apresentaram este tipo de comportamento citado na reclamação em nossa unidade de serviço	Não	Não se aplica	Não tem	Sim
Médico Intensivista	Informa que o caso foi analisado através de revisão de prontuário e relatos de toda equipe assistencial, o servidor foi notificado em relação ao ocorrido	Não	Não se aplica	Não tem	Sim

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

10 Manifestações

Agendamento de consultas

ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG ?	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO?
Clínica Médica	Consulta da paciente, foi marcada para o dia 05/05/2023, às 15:00hs com a médica de sua equipe, e feito contato telefônico acerca das informações	Não	9 dias	Não	Sim
Neurologia	Aguardando disponibilidade de vagas via Sistema de Regulação - SISREG	Sim	29 dias	AMARELO - Urgência	Sim
Ginecologia	Serviço de pré-natal de alto risco no ambulatório do Hospital Regional de Samambaia será descontinuado e as pacientes serão redirecionadas ao serviço de pré-natal de alto risco do ambulatório do Hospital Regional de Taguatinga. Foi encaminhada uma lista de pacientes para agendamento no HRT. As pacientes devem continuar o pré-natal em suas Unidades Básica de Saúde concomitantemente ao acompanhamento no alto risco	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Pediatria	A Unidade de Saúde não conta em seu quadro de servidores médico especialista em pediatria, para tanto, solicitamos ao responsável que procure a sua equipe para um acolhimento e agendamento de consulta o qual encaminhará o caso ao pediatra se necessário	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Ortopedia - pediatria	Foi atendida nesta especialidade no 14/06/2023, às 08h00min - HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM	Sim	22 dias	Amarelo - urgência	Sim
Reumatologia – Geral	Foi atendida nesta especialidade no 13/07/2023, às 07h30min - HRT HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA	Sim	08 meses	Amarelo- urgência	Sim
Dermatologia - Geral	Aguardando disponibilidade de vagas via Sistema de Regulação - SISREG	Sim	3 meses	verde - não urgente	Sim
Cirurgia Geral	Foi feito contato telefônico com a paciente, no dia 25/5/2023, às 9h15min para informar a respeito da consulta de retorno em 25/5/2023. A manifestante está ciente da data, horário e do nome do profissional médico que irá atendê-la	Sim	Não se aplica	Agenda interna	Sim
Fisioterapia	Para marcar consulta com o fisioterapeuta, basta a paciente procurar a equipe e solicitar o agendamento da consulta. Sempre há vagas para marcações. Pedimos que a paciente retorne ao posto e procure a equipe responsável	Não se aplica	Não se aplica	Agenda interna	Sim
Médico da Família e Comunidade	Informou que a consulta foi agendada para o 23/06/2023 às 13h40min com o médico de sua equipe	Não se aplica	2 dias	Agenda interna	Sim

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Avaliação da equipe de Ouvidoria e sugestão de melhorias

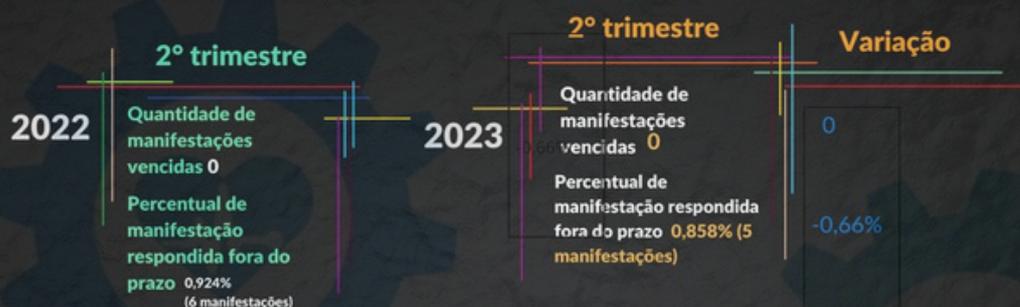
Tendo em vista, os três assuntos mais demandados no segundo trimestre de 2023, podemos observar, que o absenteísmo de profissionais, conduta de servidor público, déficit de profissionais médicos, demora para agendar as solicitações via Sistema de Regulação – SISREG e falta de estrutura nos fluxos e rotinas de trabalho, foram um dos principais fatores que aumentaram a insatisfação da população da Região de Saúde Sudoeste (Samambaia e Recanto das Emas).

Como sugestão para melhoria dos assuntos mais demandados temos: aumento de contratação de médicos, profissionais da enfermagem, farmacêuticos; inserção de programas educativos, planos de carreira, cursos de formação, treinamentos, atividades de integração e construção de confiança entre os servidores, gestão participativa e por competência, participação dos servidores na organização do serviço, qualidade de vida no ambiente de trabalho e maior oferta na contemplação de vagas para as solicitações via Sistema de Regulação – SISREG.

RESOLUTIVIDADE



PRAZO DE RESPOSTA



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

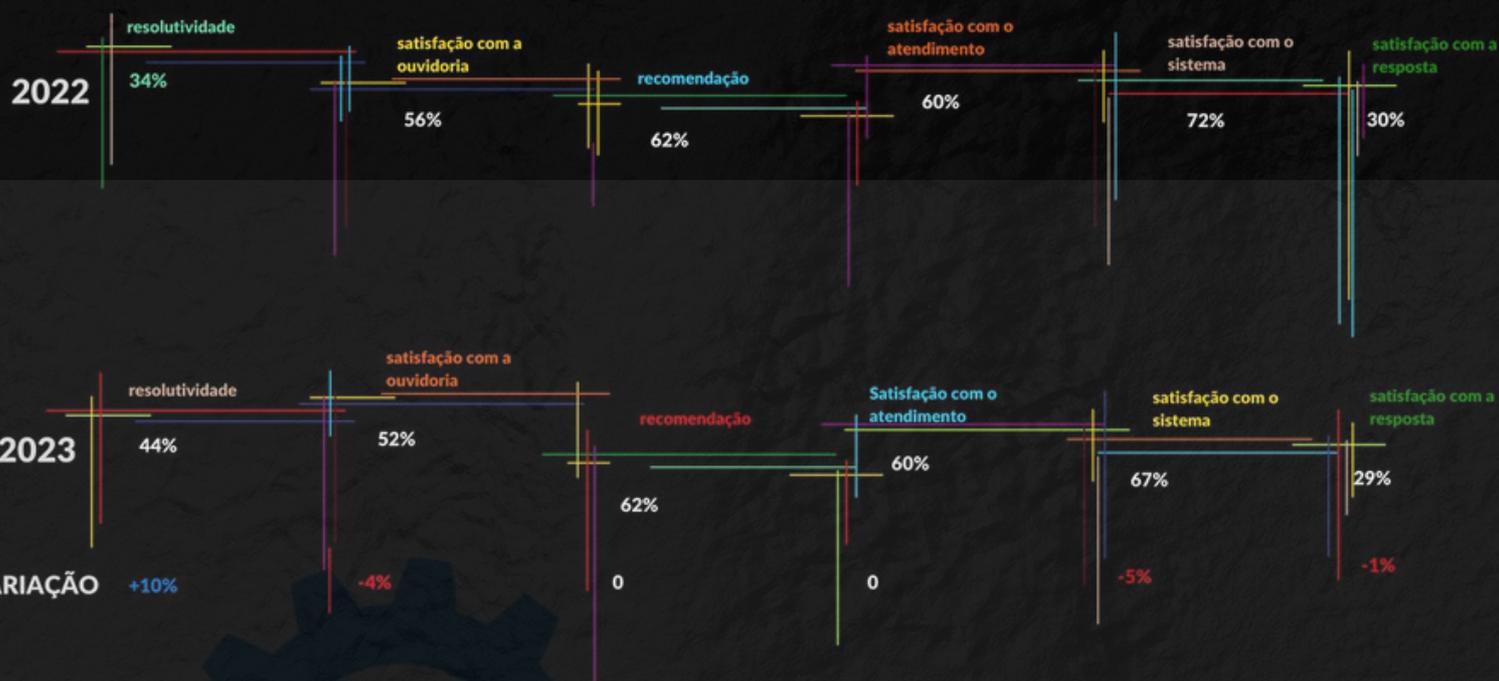
Diagnóstico dos resultados apresentados: Houve uma pequena queda das demandas do segundo trimestre em 2023, em relação ao segundo trimestre de 2022. Em contrapartida tivemos um aumento de 10% no Índice de Resolutividade.

Diagnóstico dos resultados apresentados: Concluímos que houve uma diminuição de 1 manifestação respondida fora do prazo no 2º Trimestre de 2023 comparado com 2º Trimestre de 2022.

Em contrapartida, ficamos com percentual de 99,1% de manifestações respondidas dentro do prazo.

- Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 5,8 dias no 2º Trimestre de 2022
- Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 5,9 dias no 2º Trimestre de 2023

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2º trimestre



Avaliação da Equipe de Ouvidoria

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

Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Samambaia, tem como foco a qualidade no atendimento ao cidadão, tendo suas ações sempre voltadas para o acolhimento, linguagem cidadã e a empatia. Em análise ao quadro comparativo entre o período de 2022 e 2023 nota-se um sensível decréscimo nos indicadores da pesquisa de satisfação aos percentuais de qualidade da resposta, satisfação com o serviço e sistema de ouvidoria. Permanecendo o índice e recomendação e satisfação com o atendimento a mesma porcentagem nos dois anos analisados.

Em relação à avaliação do HRSAM no 2º trimestre/2023, de acordo com as metas estabelecidas pela Secretaria de Saúde em seu Plano de Ação de 2023 observa-se:

1. Manter/aumentar o índice de Resolutividade. Frisamos que o índice de Resolutividade está acima da meta estabelecida;
2. Aumentar índice de Recomendação;
3. Manter a constância do prazo de Resposta;

4. Aumentar o índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria e qualidade da resposta, pois ficaram abaixo da média da meta estipulada.

A pesar das informações apresentadas a Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Samambaia sempre faz o envio de recomendações às áreas técnicas para mitigar fragilidades identificadas no tratamento das demandas. Ressaltamos, que as áreas envolvidas nos tratamentos das manifestações são orientadas pontualmente, visando a melhoria contínua das respostas oferecidas.

Frisamos ainda, que viabilizamos a capacitação contínua dos servidores da Ouvidoria por meio de treinamentos diversos, inclusive oferecidos por instituições externas a SES/DF (Escola de Governo) e demais instituições.

Projetos em Ouvidoria

A Ouvidoria do hospital implementou uma iniciativa inspiradora para promover um ambiente de trabalho positivo e estimular os servidores: o **painel de elogios**.

Essa estratégia visa reconhecer e valorizar os profissionais que se destacam em suas funções, proporcionando um incentivo adicional para o bom desempenho e fortalecendo os laços entre os colaboradores.

Os corredores do hospital agora exibem uma série de mensagens elogiosas, destacando as qualidades e as conquistas dos funcionários.

Essa abordagem não apenas aumenta a autoestima dos servidores, mas também cria uma cultura de apreciação mútua, encorajando todos a se esforçarem e oferecerem o melhor cuidado possível aos pacientes.

A cada 15 dias, a Ouvidoria se encontra com o Colegiado para discutir as questões mais demandadas no hospital. Esse processo é uma importante ferramenta de gestão.



Conclusão

O presente relatório mostra a confiança que os cidadãos do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria. Por meio de análises cruzadas de informações quantitativas e qualitativas, fica evidente a consolidação do uso do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF, através dos serviços prestados diretamente pelas Ouvidorias Seccionais da SES-DF.

Com esse propósito, a Ouvidoria do HRSam firma o compromisso de atender cada vez mais de forma individualizada, com uma linguagem cidadã cada usuário e oferecer-lhes as melhores soluções, desenvolvendo e provendo, de maneira sustentável, os melhores resultados.

Por fim, registramos que, a gestão da Ouvidoria Seccional do HRSam, com apoio da Ouvidoria Setorial da SES-DF prioriza soluções e boas práticas de gestão no sentido de disseminar novos fluxos de trabalho, aumentar a qualidade das respostas aos cidadãos, gerenciar, monitorar e acompanhar a produtividade das unidades envolvidas.

Nossa equipe



YNGRID DE BARROS

CHEFE DE OUVIDORIA



RAYANNE ALVES

SERVIDORA DA OUVIDORIA

Ouvidoria/HRSAM
Telefone: 2017-2200 Ramal 3838
E-mail: ouvidoria.hrsam@saude.df.gov.br