



GDF



OUVIDORIA

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE

HOSPITAL MATERNO INFANTIL Dr. ANTONIO LISBOA



20
23

SECRETARIA DE ESTADO
SAÚDE DO DISTRITO
FEDERAL

<https://www.participa.df.gov.br/>

Introdução

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antonio Lisboa é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas com o HMIB. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Apresentação

O segundo relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e seus desdobramentos no período de 1º/04 a 30/06/2023 bem como os indicadores e metas estabelecidos pela Ouvidoria Geral e Unidade Setorial Ouvidoria.

3 Assuntos mais demandados

- 1. Agendamento de Consultas;**
- 2. Atendimento em Unidade Hospitalar;**
- 3. Servidor Público**



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

Subassuntos	Qd	Resolvida e resolvida após resposta complementar	Não resolvida e Não resolvida após resposta complementar	GIR	GEMERG	NGP	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Agendamento de Consultas;	60	8	12	40	0	0	60	0	40%
Atendimento em Unidade Hospitalar;	44	00	2	0	21	0	42	2	0%
Servidor Público	37	0	2	0	0	5	37	0	0%

Tabela 1 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)

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

Assunto: Agendamento de consulta

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)
Erro na informação sobre data de consulta	Oftalmologia	Erro de comunicação	NÃO	23	Amarelo	SIM
Solicitação negada	Reprodução Humana	Paciente não participa desse protocolo. Procurar Atenção Secundária.	SIM	780	AZUL	SIM
Erro de agendamento	Cirurgia Ginecológica	Que o agendamento de retorno ocorre conforme disponibilidade de vaga ofertada pelo sistema eletrônico vigente.	SIM	98	Vermelho	SIM
Demora no agendamento de consultas	Reprodução Humana	Estão chamando solicitações inseridas em 12/2022	SIM	160	Verde	SIM
Demora no agendamento de consulta de retorno	Mastologista	Alta demanda de pacientes	SIM	125	Amarelo	SIM
Solicitação negada	Reprodução Humana	Paciente não participa desse protocolo. Procurar Atenção Secundária.	SIM	780	Azul	NÃO
Informação sobre classificação na fila.	Alergia Alimentar	Estão chamando solicitações inseridas em 03/2022	SIM	443	Vermelha	SIM
Antecipação de consulta	Cirurgia Ginecológica	Após verificação da agenda da profissional não foi possível a antecipação da consulta	SIM	1532	Amarelo	SIM
Remarcação da consulta	Mastologista	Após confirmação da realização do exame, consulta permaneceu com data prevista.	SIM	NÃO SE APLICA	Verde	SIM
Solicitação negada	Reprodução Humana	Paciente não participa desse protocolo. Procurar Atenção Secundária.	SIM	836	Azul	NÃO

Tabela 2 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)

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

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar;

ASSUNTO	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)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Demora no atendimento no PS Pediatria	Pronto Socorro Infantil	COVID, Vírus Sincial e outros. Licença médica.	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Declaração de nascido vivo	Maternidade	Orientações de como proceder	Não se aplica	15	Não se aplica	SIM
Falta de atendimento no PS Pediatria	Pronto Socorro Infantil	COVID, Vírus Sincial e outros. Restrição de atendimento para classificação Laranja.	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Falta de atendimento no PS Pediatria	Pronto Socorro Infantil	COVID, Vírus Sincial e outros. Restrição de atendimento para classificação Laranja.	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Falta de atendimento no PS Pediatria	Pronto Socorro Infantil	COVID, Vírus Sincial e outros. Restrição de atendimento devido a superlotação	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Falta de atendimento no PS Pediatria	Pronto Socorro Infantil	COVID, Vírus Sincial e outros. Restrição de atendimento devido a superlotação	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Demora no atendimento no PS Pediatria	Pronto Socorro Infantil	COVID, Vírus Sincial e outros. Restrição de atendimento devido a superlotação	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Informações sobre realização de exame	Exames laboratoriais	Informa como proceder o exame.	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Falta de atendimento no PS Pediatria	Pronto Socorro Infantil	COVID, Vírus Sincial e outros. Restrição de atendimento devido a superlotação	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Falta de atendimento no PS Pediatria - Classificação Verde	Pronto Socorro Infantil	Paciente orientados sobre o fluxo e encaminhados via transporte sanitário à UBS.	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	SIM

Tabela 3 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)

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

Assunto: Servidor Público

ASSUNTO	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)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Negativa no atendimento	Exame radiológico	O NURI não recebeu nenhuma comunicação do HRAN sobre defeito no equipamento. A comunicação deve ser feita para adequação das agendas e mudança de fluxo.	NÃO	Não se aplica	Não	SIM
Conduta de servidora da triagem	PS Infantil	GEMERG realizou conversa com as servidoras sobre o fato relatado. Foi informado que a usuária queria prioridade de atendimento a seu filho, o que foi explicado.	NÃO	Não se aplica	Não	SIM
Atendimento prestado por servidores da Ala de Pediatria	Unidade de Pediatria	Reforçado, junto à equipe, o compromisso de prestar assistência à saúde da criança com competência e humanização.	NÃO	Não se aplica	Não	SIM
Reclama da morosidade nas análises do processos via SEI.	Processos de gestão de pessoas	Sistema SEI apresentava instabilidade, o que dificultava as análises dos processos.	NÃO	Não se aplica	Não	SIM
Conduta de servidor com empregado terceirizado.	Nutrição	Atribuições da equipe de Nutrição deste nosocômio, encontra-se a de autorizar, controlar e supervisionar a produção e distribuição das refeições do hospital	NÃO	Não se aplica	Não	SIM
Atendimento prestado e escala de servidores	Núcleo de Radiologia	A chefia do NURI/ HMIB está averiguando com os servidores escalados no dia 31/05/2023, para esclarecer o motivo da demora no atendimento, bem como se de fato não havia médico no início do plantão e o porquê do ocorrido.	NÃO	Não se aplica	Não	SIM
Atendimento prestado pelos servidores do NURI	Núcleo de Radiologia	chefia averiguará os fatos relatados junto aos servidores que estavam de plantão no período informado, incluindo os técnicos de enfermagem, técnicos de Rx e médicos radiologistas presentes no plantão, para esclarecer os fatos.	NÃO	Não se aplica	Não	SIM
				Não se aplica		
Denuncia a Secretaria de Saúde	Diretoria	informou que não há elementos suficientes para manifestação acerca da denúncia apresentada.	NÃO	Não se aplica	Não	SIM
Conduta de servidora com os colegas do setor	NME	Chefia justifica que está ciente dos fatos e que tem tomado as atitudes necessárias	NÃO	Não se aplica	Não	SIM

AValiação da Equipe de Ouvidoria do Hospital Regional - HMIB

1) Principais dificuldades identificadas pela equipe de Ouvidoria para as tratativas dos 3 assuntos mais demandados:

Com a mudança dos protocolos da consulta em Reprodução Humana, em que o HMIB passou a ser de alta complexidade, os pacientes que já aguardavam na fila de regulação tiveram suas solicitações devolvidas ou canceladas, o que trouxe grandes prejuízos aos pacientes. A ouvidoria junto a GIR/HMIB procederam a reinserção das solicitações, sendo devolvidas novamente com a orientação de que os pacientes deveriam iniciar o procedimento na atenção secundária.

Tivemos uma grande demanda de atendimento de pacientes no pronto socorro pediátrico devido à sazonalidade.

Quanto ao agendamento de consultas, verificou-se que devido a grande demanda de pacientes, não havendo o procedimento por vários fatores, ao tentar remarcar as consultas encontramos dificuldades devido a falta de agenda.

INDICADOR

Resolutividade

2022		2023		
2º trimestre		2º trimestre		Variação (+ / -)
Quantidade de Manifestações	353	Quantidade de Manifestações	252	28,61%
Resolutividade	38%	Resolutividade	45%	7%

Tabela 5 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br>)

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

O HMIB apresentou melhorias no índice de resolutividades, mas reforçamos que devido a fatores como sazonalidade, deficit de anestesistas e outros, tais situações têm prejudicado o índice de satisfação do usuário. A ouvidoria e a gestão do HMIB não tem medido esforços para entregar o melhor a população.

INDICADOR

Prazo de resposta (respondida após o prazo legal de 20 dias)

2022		2023	
2º trimestre		2º trimestre	
Respondida fora do prazo	6	Respondida fora do prazo	2
Percentual	0,85%	Percentual	0,79%

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

A ouvidoria do HMIB tem sempre tentado o aprimoramento da rotina de trabalho. Sempre atuando com pró-atividade para minimizar os fatores que levam a insatisfação do usuário.

- Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 7,2 dias no 2º Trimestre de 2022.
- Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 8 dias no 2º Trimestre de 2023.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 - 2º trimestre			2023 - 2º trimestre			Variação
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	38%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	45%	+7%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	63%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	73%	+10%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	79%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	82%	+3%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	68%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	73%	+5%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	79%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	82%	+3%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	42%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	64%	+22%

Tabela 6 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

Pesquisa realizada em 29/08/2023

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antonio Lisboa tem como missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos. Trabalhamos para que a Ouvidoria tenha seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão.