

RELATÓRIO OUVIDORIA REGIÃO DE SAÚDE SUL 3º TRIMESTRE DE 2024

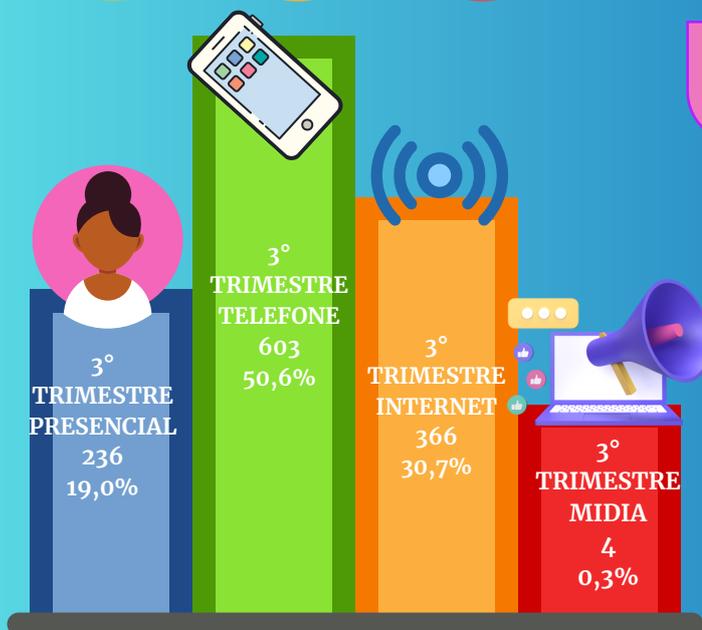
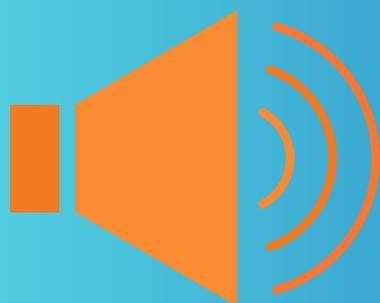


Secretaria
de Saúde



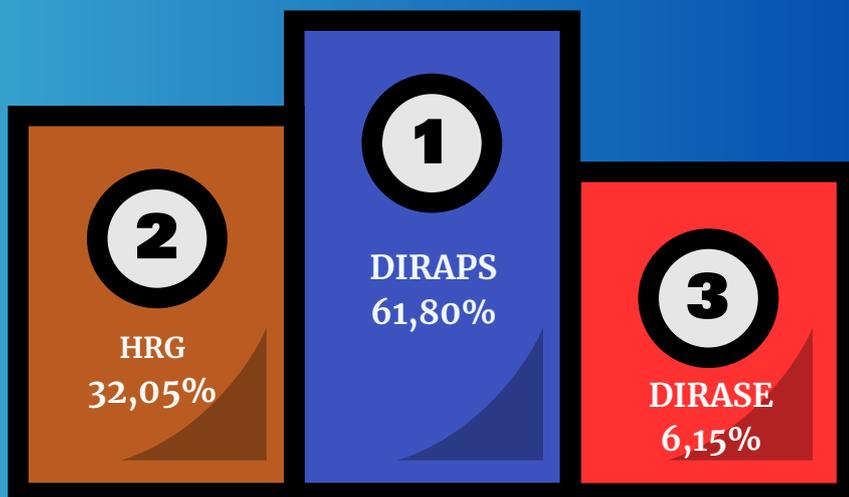
NÚMEROS DA OUVIDORIA

1.191 Registros



Podemos verificar que a prevalência dos registros dos usuários é feita via telefone e internet, mas o cidadão sempre que possível busca o atendimento presencial para as suas diversas demandas. No 2° trimestre tivemos 1.242 registros, já no 3° trimestre tivemos uma redução de 4,2% em número de atendimentos nos nossos canais de ouvidoria.

Em relação aos níveis de atenção podemos analisar que percentuais de registros de demandas muito baixos podem sinalizar pouca participação dos usuários nos serviços das unidades de saúde, pois os cidadãos são agentes de transformação de realidades e é importante que os gestores divulguem e orientem quanto a esse direito de uso dos serviços da ouvidoria, que acaba por ser um termômetro para análises dos processos de trabalho das áreas técnicas, e que índices baixos de registros podem indicar que o cidadão não é estimulado a participar nas melhorias dos serviços de saúde que lhe são oferecidos. Análise feita das demandas de solicitações e reclamações não anônimas do período (817 registros).



Assuntos mais demandados e seus desdobramentos

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRG	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	306	12	2	1	3	300	2	306	0	56%
Agendamento de Consulta	211	13	19	14	0	178	19	211	0	41%
Atendimento em Unidade Hospitalar	176	10	4	161	4	5	6	176	0	71%

<https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao>
 Pesquisa: 16/10/2024, <https://www.participa.df.gov.br/>

DESDOBRAMENTO DO 1º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Requer visita domiciliar para confirmar endereço e ter acesso aos serviços da UBS	Acesso	Esclarecido que a falta de cadastro não é impedimento para atendimento na UBS, sendo possível agendamento de primeira consulta até a realização do cadastro.	Não	2	Não	Sim
Requer melhorias no espaço físico da UBS e contratação de mais equipes	Atendimento	Esclarecido sobre o déficit de recursos humanos. Sem previsão para construção da UBS que atende em espaço cedido por associação comunitária.	Não	8	Não	Sim
Dificuldade em comunicar evento adverso pós- vacinação	Acesso	Consulta foi agendada.	Não	5	Não	Sim
Atendimento da equipe de saúde	Acesso	Rotina sobre a notificação compulsória foi reforçada junto à equipe. Feito orientações ao usuário sobre o caso.	Não	1	Não	Sim
Dificuldade para vacinação	Acesso	Unidade rural tem baixa procura. Orientado a buscar unidade urbana para vacinação e evitar perda de doses do produto.	Não	4	Não	Sim
Acolhimento na UBS	Acesso	Feito orientações à equipe para melhorias no acolhimento e atendimento aos usuários.	Não	3	Não	Sim
Atendimento da equipe	Elogio	Elogio encaminhado para ciência.	Não	1	Não	Sim
Dificuldade para dar seguimento ao tratamento odontológico	Atendimento	Profissional em afastamento legal. Paciente reagendada e posteriormente atendida.	Não	9	Não	Sim
Atendimento médico	Acesso	Profissional de férias. Pacientes são acolhidos e avaliados, em caso de urgência é solicitado atendimento ao médico de outra equipe.	Não	4	Não	Sim
Atendimento da equipe	Elogio	Elogio encaminhado para ciência.	Não	1	Não	Sim

<https://www.participa.df.gov.br/>
 Pesquisa: 21/10/2024

DESDOBRAMENTO DO 2º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – AGENDAMENTO DE CONSULTAS

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Demora no agendamento da consulta regulada	FISIOTERAPIA REABILITAÇÃO ORTOPÉDICA/ REUMATOLÓGICA	Está pendente agendamento. Agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	304 dias Aguarda desde 17/11/2023	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CARDIOLOGIA ADULTO	Está pendente agendamento. Agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	395 dias Aguarda desde 27/06/2023	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	NEUROLOGIA GERAL	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	182 dias Aguarda desde 22/04/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	OFTALMOLOGIA GERAL	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	457 dias Aguarda desde 11/07/2023	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	DERMATOLOGIA GERAL	Solicitação está pendente, no momento agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	304 dias guarda desde 03/05/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	OFTALMOLOGIA GERAL	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Não	182 dias Aguarda desde 08/01/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	FISIOTERAPIA REABILITAÇÃO ORTOPÉDICA/ REUMATOLÓGICA	Solicitação está pendente, no momento estão agendando pacientes inseridos anteriormente.	Sim	304 dias Aguarda desde 11/10/2023	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	DERMATOLOGIA GERAL	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	91 dias Aguarda desde 21/03/2024	VERDE	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	NEUROLOGIA ADULTO	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	121 dias Aguarda agendamento desde 01/03/2024	VERMELHO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CARDIOLOGIA ADULTO	Solicitação está pendente, no momento agendamento de solicitações com datas anteriores.	Sim	517 dias Aguarda desde 21/11/2022	AMARELO	Sim

DESDOBRAMENTO DO 3º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Atendimento Médico	PEDIATRIA	Déficit de pediatras devido a exonerações e licenças médicas. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	5	Não	Sim
Demora no agendamento da cirurgia do Pronto Socorro de Ortopedia	TRAUMATOLOGIA E ORTOPEdia	Equipe ortopédica operando acima da sua capacidade, agendamento conforme ordem de chegada e prioridades, liberação de sala cirúrgica, anestesistas e material ortopédico.	Não	7	Não	Não
Demora no agendamento da cirurgia do Pronto Socorro de Ortopedia	TRAUMATOLOGIA E ORTOPEdia	Equipe ortopédica operando acima da sua capacidade, agendamento conforme ordem de chegada e prioridades, liberação de sala cirúrgica, anestesistas e material ortopédico.	Não	4	Não	Sim
Administração de medicação	ENFERMAGEM	Esclarecidos os efeitos adversos que a medicação intramuscular pode ocasionar.	Não	11	Não	Sim
Equipe do HRG	ELOGIO	Elogio para o atendimento do HRG .	Não	1	Não	Sim
Atendimento médico	PEDIATRIA	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	7	Não	Sim
Atendimento médico	PEDIATRIA	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	8	Não	Sim
Demora no agendamento da cirurgia do Pronto Socorro de Ortopedia	TRAUMATOLOGIA E ORTOPEdia	Equipe ortopédica operando acima da sua capacidade, agendamento conforme ordem de chegada e prioridades, liberação de sala cirúrgica, anestesistas e material ortopédico.	Não	10	Não	Sim
Atendimento pela equipe da Hematologia	ELOGIO	Elogio encaminhado para ciência da equipe.	Não	1	Não	Sim
Atendimento médico	PEDIATRIA	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	12	Não	Sim

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

1- Principais dificuldades para as tratativas dos três assuntos mais demandados no âmbito de atuação da Ouvidoria:

Através do desdobramento analisamos a necessidade de melhorar continuamente as informações aos usuários que buscam por acesso aos serviços e atendimento em suas UBS.

Neste trimestre o assunto AGENDAMENTO DE CONSULTA retornou ao segundo mais demandado. Ao se analisar o assunto ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR verifica-se que o déficit de pediatras para prestar assistência no Alojamento Conjunto e a demora no agendamento de cirurgias ortopédicas, tanto da internação quanto do pronto socorro de traumatologia e ortopedia, situação ocasionada pela alta demanda de traumas, ocasionaram o aumento dos registros.

Em relação ao assunto Demora no Agendamento de consultas, se dá por falta de vagas e de profissionais médicos, onde há usuários que aguardam entre 400 a 1.000 dias ou mais, a depender da especialidade médica e classificação de risco. Essa situação impacta na qualidade de vida de quem espera por uma consulta médica como por exemplo em cardiologia, oftalmologia e cirurgia geral. Reclamações e solicitações sobre consulta em Cardiologia Geral e Oftalmologia Geral foram os itens mais registrados pelos usuários nesse trimestre.

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

Melhorias nos acolhimentos e escuta qualificada nas UBS; contratação de médicos para as especialidades mais demandadas na Região Sul.

RANKING DAS UNIDADES QUE CUMPREM OS PRAZOS DE RESPOSTAS PARA OS CIDADÃOS:

1°- GERSU

2°-GSAP 02 GAMA

3°-GSAP01 SANTA MARIA

4°-POLICLÍNICA



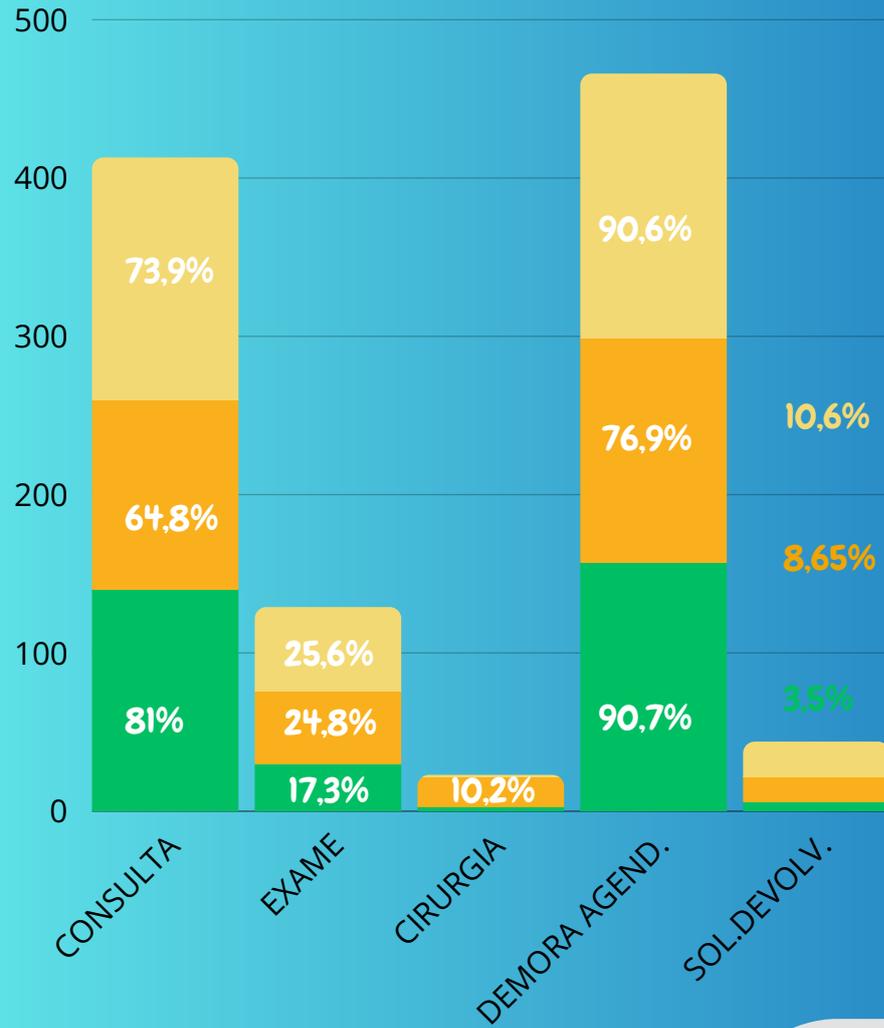
Assuntos e Desdobramentos da Planilha de Monitoramento Interno da Ouvidoria

1ºTRIM 2ºTRIM 3ºTRIM

3ºTRIM: 207 REGISTROS

2ºTRIM: 185 REGISTROS

1ºTRIM: 173 REGISTROS

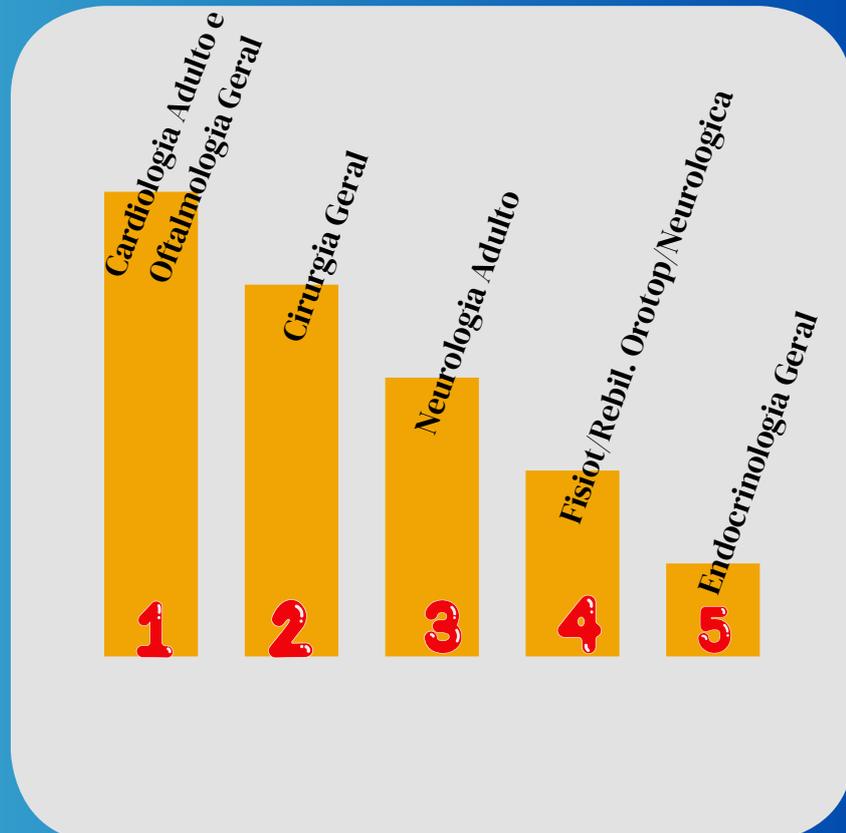


A planilha de monitoramento acompanha o fluxo interno entre as unidades de saúde e os setores subordinados, estratifica os dados sobre agendamentos de exames, consultas e cirurgias que estão regulados e que são frutos de registros dos cidadãos, reclamando ou solicitando informações sobre as suas solicitações.

Conforme os dados da planilha houve aumento nos registros referentes a consultas e exames regulados e redução em registros acerca de cirurgias, mas o índice de DEMORA NO AGENDAMENTO ainda continua elevado, com 90,6%.

No 3º trimestre, o percentual de solicitações devolvidas ficou em 10,6%, demonstrando que ainda persistem as dificuldades para as tratativas dessas solicitações. No 1º trimestre este índice pontuou 3,5%, onde do 1º trimestre para o 3º houve um aumento de 202%.

O quadro demonstrativo ao lado apresenta as principais especialidades médicas mais demandadas em demandas de ouvidoria referentes a agendamento de consulta de primeira vez, neste terceiro trimestre as especialidades de **CARDIOLOGIA** e **OFTALMOLOGIA** continuam a frente nas especialidades mais demandadas e que estão demorando mais para a marcação, tendo uma média de espera de 500 a 1.000 dias a depender da classificação de risco.



Avaliação dos Indicadores

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Comparando o indicador de resolutividade do 2º trimestre de 2023 e do 2º trimestre de 2024, tivemos um aumento de 11,7% nesse indicador. A resolutividade pode aumentar ou reduzir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema participadf.

Pelo quadro notamos que o prazo para o cidadão receber a resposta de sua demanda girou em torno de 4,9 dias, o que comprova que o cidadão recebeu a sua resposta dentro de prazo legal previsto em lei. Nota-se também o aumento da satisfação com a resposta recebida, onde tivemos uma variação, comparando o 2º trimestre de 2023 e de 2024 de 4,38%, o que demonstra o resultado positivo da ação contínua da Ouvidoria junto aos gestores para que melhorem a qualidade na resposta a ser emitida ao usuário.



Nossas ações

- Tratamento, encaminhamentos e acompanhamentos das manifestações registradas pelo cidadão;
- Suporte às áreas técnicas quanto ao tratamento das demandas orientando sobre a qualidade das respostas e prazos;
- Contato direto com o cidadão para requerer complementação das demandas ou prestar demais esclarecimentos;
- Participação em convocações da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, em cursos, palestras e reuniões;
- Elaboração de relatórios trimestrais e anuais;
- Divulgação dos servidores mais elogiados pelos usuários através dos canais da Ouvidoria;
- Esclarecimentos aos servidores sobre nossas atividades de ouvidoria;
- Reuniões com a alta gestão e colegiados;
- Parceria com o Conselho de Saúde do Gama.



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

O relacionamento com os diversos públicos é nossa principal ferramenta.

Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e unidades de saúde, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

Nosso propósito é fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e atrativo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão, é o nosso foco.

Somos uma instância de Governança de Serviços atuando ativamente para as melhorias nos processo de trabalho das equipes nos três níveis de atenção que compõem a Região de Saúde Sul.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama busca ser referência no atendimento ao cidadão e mantém um espaço de diálogo procurando atuar auxiliando nas tomadas de decisões com os gestores. Avançamos em ações de governança, o que refletiu em dados positivos apresentados, tais como aumento no percentual na qualidade na resposta da gestão para o cidadão e a redução nos prazos de resposta. Criamos uma planilha de monitoramento interno e pudemos apresentar informações como as especialidades médicas mais demandadas para agendamento de consultas médicas, acompanhamento de solicitações devolvidas de consultas, exames e cirurgias e reforçamos a importância de agilizar as informações entre todos os setores para que a gestão possa atuar de forma ágil para melhorias na assistência.

EQUIPE OUVIDORIA DO HRG:
ELIANE SIMEÃO DE OLIVEIRA
ANA MARIA DE SOUZA SILVESTRE
PATRICIA MARIA EMÍDIO COSTA