

Hospital Regional de Santa Maria

Relatório
2º Trimestre

2024

Relatório do 2º Trimestre de 2024



RELATÓRIO SUMÁRIO

01,02.

Introdução

03.

Apresentação

04.

Organograma

05.

Visão Geral

06.

Formas de Entrada

07.

Número de manifestações

08.

Assuntos mais Demandados

09,10,11 e 12.

Desdobramentos dos assuntos

13. 14 e 15.

Indicadores

16.

Avaliação da Equipe

17.

Eventos

18.

Conclusão



UNIDADE DE CUIDADOS PROLONGADOS INFANTIL

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 emergência pediátrico, 4 leitos no Box trauma e 17 leitos no Centro Obstétrico, totalizando 72 leitos de pronto-socorro.

São especialidades médicas da unidade de urgência e emergência:

- Cirurgia Geral
- Clínica 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
- 1º andar: Pediatria – 25 leitos / Unidade De Cuidados Prolongados Pediátricos (UCPPED) – 15 leitos/ Clínica Médica (retaguarda de UPAs) 15 leitos / Ortopedia – 21 leitos
- 2º andar: Clínica Médica – 72 leitos
- 3º andar: Clínica Cirúrgica – 57 leitos
- 4ª andar: Maternidade – 51 leitos / Unidade De Cuidados Intermediários Neonatal (UCIN) – 15 leitos
- 5º 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.

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 inscrever 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 médicas 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 canal institucional que visa promover a interação entre a sociedade e o governo.

Sua finalidade é descobrir resoluções para as dificuldades identificadas pelo cidadão em parceria com os setores técnicos, assegurando a envolvimento de todos os participantes e reconhecendo possibilidades de aprimoramentos.



Relatório referente ao segundo trimestre de 2024.

1 de abril a 30 de junho.

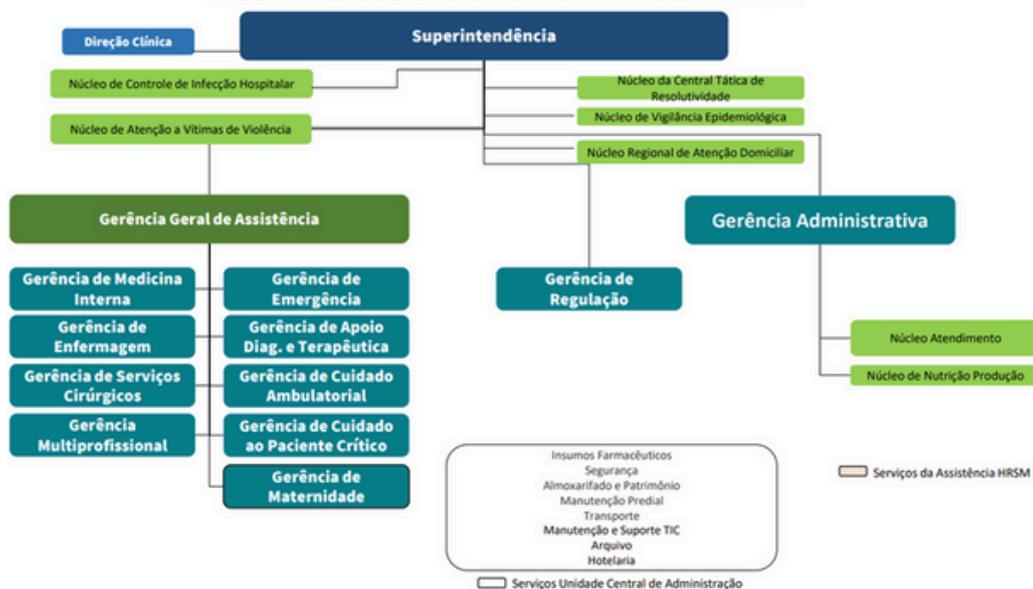
Este Relatório visa atender a Instrução Normativa n.º 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n.º 4.896/2012 e Decreto n.º 36.462/2015 que será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria no primeiro trimestre de 2024 de **1º de abril a 30 de junho de 2024**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade.

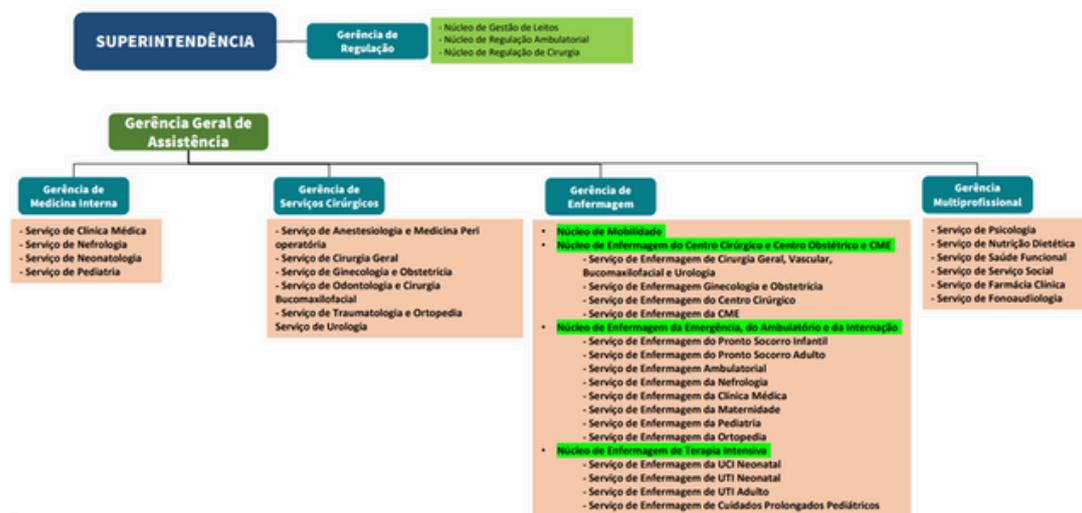


ORGANOGRAMA HRSM

HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM

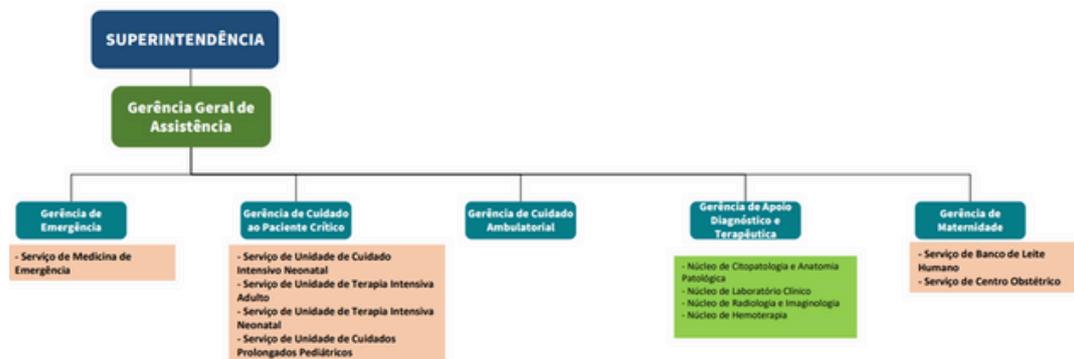


HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM



* Detalhamento do setor assistencial

HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM



Detalhamento do setor assistencial

VISÃO GERAL

Neste relatório, apresentamos as estatísticas derivadas do Painel de Ouvidoria, acessível no endereço eletrônico <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> e do Sistema Interno do Núcleo de Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria.

As informações abrangem as manifestações recebidas dos 03 canais de entrada de manifestações (telefone, internet e presencial) durante o 2º trimestre de 2024.



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 04/07/2024.

Formas de Entrada



Central 162



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



Presencial

NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024, OS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES NO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA AUMENTARAM SIGNIFICATIVAMENTE, COM UM CRESCIMENTO DE 65,98% EM COMPARAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2023. ESTE AUMENTO INDICA QUE MAIS USUÁRIOS DO SISTEMA DE SAÚDE ESTÃO UTILIZANDO O SERVIÇO DE OUVIDORIA OFERECIDO PELO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (GDF). O ATENDIMENTO PRESENCIAL TEVE UM AUMENTO EXCEPCIONAL DE 159,26%, SENDO O MAIOR INCREMENTO ENTRE OS TRÊS CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONÍVEIS: INTERNET, TELEFONE E PRESENCIAL.

2023		2024		
Período	01/04/2023 a 30/06/2023	Período	01/04/2024 a 30/06/2024	Varição
Internet	198	Internet	284	43.43%
Telefone	156	Telefone	227	45.51%
Presencial	81	Presencial	210	159.26%

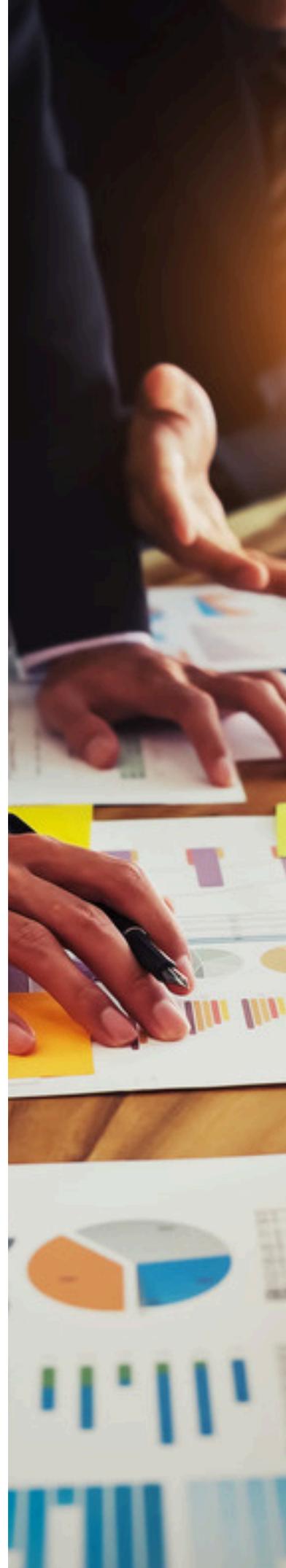
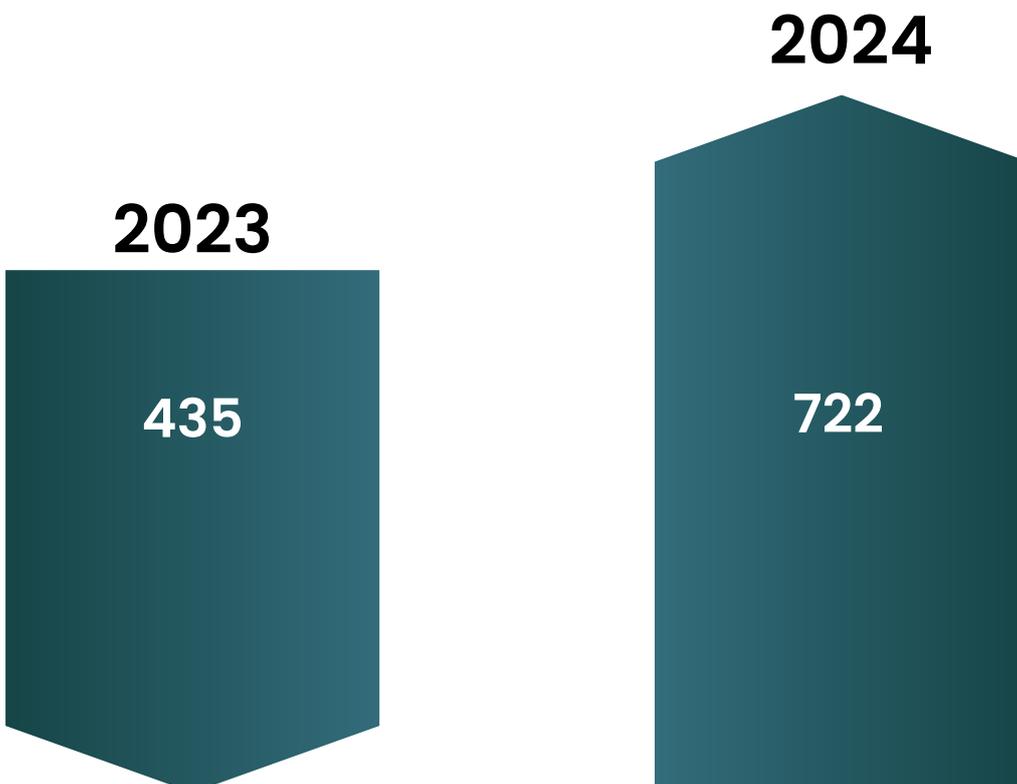
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 15/07/2024.

Números de Manifestações recebidas

No segundo trimestre de 2024, houve um aumento significativo na recepção de manifestações, com um total de 722 registros, em comparação aos 435 registros recebidos no primeiro trimestre de 2023, representando um aumento de 65,98% em relação ao período anterior.

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 05/07/2024.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 2º TRIMESTRE



ASSUNTOS + DEMANDADOS 2º TRIMESTRE/2024

Os assuntos que apresentaram o maior número de manifestações registradas no segundo trimestre de 2024 são:

1) ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

RECLAMAÇÃO - 238

ELOGIOS - 68

DENÚNCIA - 4

SOLICITAÇÃO - 03

TOTAL DE 313 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

2. ATENDIMENTO MÉDICO

RECLAMAÇÃO - 66

ELOGIOS - 14

DENÚNCIA - 01

SOLICITAÇÃO - 01

TOTAL DE 82 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

3. SERVIDOR PÚBLICO

ELOGIOS - 40

RECLAMAÇÃO - 15

DENÚNCIA - 10

TOTAL DE 65 REGISTROS NESTE ASSUNTO.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 15/07/2024.

ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Pediatria	Gerência de Emergência	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
313	6	22	33	31	29	220	310	0	21%

ASSUNTO (2) : ATENDIMENTO MÉDICO

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Serviço de Pediatria	Serviço de Clínica Médica	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
82	3	2	21	11	10	40	82	0	60%

ASSUNTO (3) : SERVIDOR PÚBLICO

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Odontologia e Cirurgia Buco	Núcleo de Humanização	Núcleo de Segurança	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
65	0	2	7	7	4	47	64	0	0%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 15/07/2024.

Observação: Os dados das manifestações no prazo e fora do prazo, estão de acordo com o Painel de Ouvidoria.



Desdobramento das manifestações

Quanto aos dados relativos às tabelas de desdobramentos dos assuntos esclarecemos que as informações foram compiladas a partir das informações do PARTICIPA-DF, do SISTEMA INTERNO MV (registros de atendimentos e classificação de risco) e sistema de Regulação SISREG. Os registros foram categorizados da seguinte maneira:

PARTICIPA-DF:

- Categorias de Assuntos e relato do paciente.
- 1º Registro do Cidadão sobre o assunto (SIM/NÃO): Indica se o manifestante registrou uma ou várias vezes o mesmo assunto objeto da reclamação.

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.
- Alta: data de alta do usuário.
- Classificação de Risco: classificação do usuário registrada no MV.
- Especialidade: especialidade na qual o usuário foi atendido.

Sistema SISREG

- Registro SISREG: indica se o cidadão teve, o procedimento mencionado, registrado no SISREG.
- Classificação de Risco: classificação registrada no SISREG.

Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do 2º trimestre 2024

01

ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

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	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo de Nutrição e Produção	Todas as refeições passam por aprovação da equipe técnica do Núcleo de Nutrição e Produção, a prova é realizada por amostragem e pode acontecer de haver divergências do que é apresentado à equipe, no entanto quando isso ocorre a empresa é notificada. Lamentamos o ocorrido e informamos que a fiscalização é diária e contínua.	Mesmo dia	SIM	NÃO SE APLICA	15/06/2024	NÃO INFORMADO	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Será realizada uma investigação segura do exposto no relato do reclamante a respeito do atendimento prestado.	20 dias	SIM	AMARELO (URGENTE)	07/02/2024	Ginecologia e Obstetrícia	Sim	VERMELHO - Emergência	SIM
Núcleo da TI	Utiliza o link do Governo do Distrito Federal - GDFNET, acionamos a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC, a qual atuou durante todo o dia citado, o restabelecimento do sistema teve êxito durante o período vespertino e permaneceu estável.	Mesmo dia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	21/06/2024	NÃO INFORMADO	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Pediatria	O procedimento de triagem e classificação dos pacientes é dinâmico e todos os pacientes podem voltar para uma nova avaliação e são informados desse procedimento no momento da triagem. Caso os pais percebam uma mudança no quadro da criança, a mesma deve ser direcionada para a triagem para avaliação da mudança de classificação e priorização do atendimento.	13 dias	SIM	AMARELO (URGENTE)	01/04/2024	Pediatria	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Núcleo de Transporte e Remoção de Paciente	Todas as notificações de atrasos ou irregularidades são devidamente encaminhadas à empresa contratada. Essa prática visa garantir que a empresa adote as medidas necessárias para corrigir eventuais falhas e evitar sua recorrência.	2 dias	SIM	LARANJA (MUITO URGENTE)	17/06/2024	Clínica Médica	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	Sim
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Consta nova passagem onde a paciente foi atendida pela equipe médica e solicitado transferência da paciente conforme a portaria 1321 para o HUB onde ela fez o pré natal, devido a demora na resposta a paciente citada foi internada para condução no caso no HRSM.	24 dias	NÃO LOCALIZADO	NÃO SE APLICA	04/04/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Gerência de Emergência	Prioridade do atendimento se dá a partir da avaliação e triagem dos pacientes sendo definida de acordo com gravidade e demais particularidades do caso, priorizando o atendimento de pacientes de alta gravidade e complexidade, em risco iminente de morte, que precisam de atendimento imediato, visando a estabilização do doente.	Mesmo dia	ANÔNIMA	NÃO INFORMADO	18/06/2024	NÃO INFORMADO	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Serviço de Pediatria	Paciente citado na ouvidoria, passou pelo acolhimento e classificação de risco no dia 02/04/24 onde foi classificada como laranja - muito urgente de acordo com os sinais e sintomas apresentados. A partir do momento em que o paciente é classificado, o atendimento é de responsabilidade da equipe médica.	2 dias	SIM	LARANJA (MUITO URGENTE)	01/04/2024	Pediatria	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	Lamenta que tenhamos falhas assistenciais ao paciente em nossa unidade, nos comprometemos a melhorar e trabalhamos para realizar uma assistência de qualidade, segura, livre de danos e humanizada. Realizaremos os alinhamentos necessários.	2 dias	SIM	LARANJA (MUITO URGENTE)	03/04/2024	Clínica médica	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
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.	10 dias	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	05/04/2024	Ginecologia e Obstetrícia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 05/07/2024.

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	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Ginecologia e Obstetria	A demora no atendimento e nos retornos podem ocorrer pela grande demanda no dia do atendimento, bem como por grande número de pacientes com maior prioridade e gravidade.	14 dias	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	10/06/2024	Ginecologia e Obstetria	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Gerência de Cuidado Ambulatorial	Tomaremos medidas para reforçar a importância do respeito aos pacientes e à privacidade durante as interações nos consultórios. Estamos revisando os procedimentos internos e reforçando orientações para garantir que situações semelhantes não se repitam.	7 dias	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	18/06/2024	NÃO INFORMADO	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Serviço de Cirurgia Geral	Realizou exames de imagem durante a internação (TC de tórax e Angio-TC), que evidenciaram discreta constrição na região do istmo da aorta torácica. Solicitado Eco-transesofágico para melhor avaliação diagnóstica, que foi normal. Recebeu alta hospitalar, em boas condições, em 26/06/2024, com orientação de aguardar consulta com a cirurgia cardiovascular, para prosseguimento ambulatorial com a especialidade.	4 dias	SIM	NÃO SE APLICA	09/06/2024	Serviço de Cirurgia Geral	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Gerência de Humanização e Experiência do Paciente	A conduta manifestada não condiz com o orientado. Nosso núcleo preza pelo atendimento de qualidade e humanizado por parte de todos os colaboradores que aqui atuam e não compactua com ações como negligência, descaso, incompetência e incúria. De modo que, condutas divergentes ao que o núcleo preconiza serão corrigidas.	4 dias	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	07/06/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Ginecologia e Obstetria	Informo que esta chefia apurou os fatos apresentados na manifestação a respeito da médica citada e já tomou as condutas pertinentes.	24 dias	SIM	AMARELO (URGENTE)	23/04/2024	Ginecologia e Obstetria	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Prioriza sempre 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.	47 dias	SIM	AMARELO (URGENTE)	12/05/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Cirurgia Geral	Levantaremos os dados necessários, de produtividade e satisfação dos pacientes, relativo à especialidade cirurgia geral, que estarão disponíveis para a gestão quando e se, se fizerem necessários para eventuais apurações.	5 dias	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	04/04/2024	Serviço de Cirurgia Geral	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal 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.	1 dia	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	25/05/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Gerência de Cuidado Ambulatorial	A profissional médica citada sugeriu que a paciente fosse regulada para outro serviço de Dermatologia para manter o acompanhamento. Feito contato com a usuária para que possa pegar o encaminhamento e a inserção na regulação.	4 dias	SIM	NÃO SE APLICA	18/04/2024	Dermatologia	SIM	VERMELHO (EMERGÊNCIA)	NÃO
Serviço de Ginecologia e Obstetria	Após avaliação da paciente foi avaliada pela equipe médica, sendo solicitado exame para avaliação da vitalidade fetal e realizado orientação quanto a conduta.	5 dias	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	14/05/2024	Serviço de Ginecologia e Obstetria	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 08/07/2024.



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	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo de Humanização	Agradece o reconhecimento e informa que tem trabalhado cada dia para a excelência do acolhimento do usuário, externando extrema satisfação pelo reconhecimento do trabalho dos colaboradores.	4 dias	SIM	NÃO SE APLICA	15/04/2024	Humanizar	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Núcleo de Atendimento	Pedimos desculpas pelos transtornos ocasionados e informamos que, o relato foi averiguado junto ao colaborador apontado, ele foi orientado e alertado no sentido de ser mais vigilante nos atendimentos aos usuários.	1 dia	SIM	NÃO SE APLICA	03/05/2024	NÃO INFORMADO	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Gerência de Enfermagem	Há um Plano de Ação já em andamento, com inclusive mudança do horário de trabalho das rotineiras e do cronograma dos treinamentos. Além do alinhamento com a chefia sobre suas atribuições e maior participação nas rotinas do setor.	Mesmo dia	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	01/03/2024	Serviço de enfermagem da UTI Adulto	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Serviço de Enfermagem da Maternidade	Informa que a tratativa com a colaboradora foi realizada. E orientada quanto ao fluxo de atendimento.	18 dias	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	18/04/2024	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Núcleo de Hotelaria	O elogio referente as colaboradoras da equipe de limpeza e da equipe de rouparia foi encaminhada as empresas prestadoras de serviço APECÉ e ELIS, para que seja anexada as fichas das mesmas, como exemplo e incentivo para um atendimento com acolhimento, educação e humanização.	3 dias	SIM	NÃO SE APLICA	05/04/2024	Limpeza e rouparia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal 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.	1 dia	SIM	NÃO SE APLICA	12/05/2024	Pronto Socorro Adulto	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Núcleo de Enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva	Foi realizada pesquisa de clima setorial na tentativa de conseguir informações e comprovações relacionadas ou que foi expresso na denúncia porém não obteve êxito quanto à materialidade da situação.	8 dias	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	15/05/2024	Serviço de enfermagem da UTI Adulto	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Comissão de Residência Médica	Informa que esta gerência pede desculpas pelos transtornos ocasionados. Devido a falta de informações do usuário fico impossibilitada de verificar o ocorrido e trazer melhores esclarecimentos.	2 dias	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	20/06/2024	Residência da ortopedia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	Sim
Gerência de Emergência	O HRSM/IGESDF vem reafirmar seu compromisso com o atendimento de forma humanizada, igualitária, livre de desrespeito, qualquer tipo de discriminação ou priorização por quaisquer motivos que não sejam a gravidade do caso apresentado e que prezamos pela melhor assistência a todos os nossos pacientes. Sem mais para o momento, agradecemos desde já e colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos.	1 dia	SIM	NÃO SE APLICA	20/06/2024	Serviço de Clínica Médica	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Serv.Odont.Cirur. Buco	O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal 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	NÃO SE APLICA	02/05/2024	Serviço de Odontologia e Buco maxilo	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 08/07/2024.





INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

2023		2024		
Período	01/04/2023 a 30/06/2023	Período	01/04/2024 a 30/06/2024	Varição
Quantidade manifestação	435	Quantidade manifestação	722	65.98%
Percentual resolutividade	47%	Percentual resolutividade	26%	-44.68%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 15/07/2024)

Diagnóstico dos Resultados Apresentados:

O aumento no número de manifestações recebidas revela um dado significativo: a categoria de elogios é a segunda mais frequente, registrando um aumento de 57.73% em comparação ao mesmo período de 2023. Este crescimento reflete a satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) com o atendimento no Hospital Regional de Santa Maria. Em contrapartida, o percentual de resolutividade apresentou uma redução de 44.68%. Para abordar essa questão, o núcleo da ouvidoria do HRSM está implementando um projeto de pós-atendimento, com o objetivo de melhorar esse indicador através de iniciativas específicas e projetos direcionados.

INDICADOR



PRAZO DE RESPOSTA

2023			2024			VARIÇÃO		
PERÍODO	2º TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	2º TRIMESTRE	PRAZO			
Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação o vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Percentual de prazo médio de resposta (dias)
0	03	15.8 dias	0	0	11.6 dias	0%	100%	26.58 dias

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (15/07/2024)

Análise dos resultados fornecidos:

Verificamos uma redução de 26.58% no prazo médio de resposta aos cidadãos, indicando o impacto positivo das iniciativas implementadas em colaboração com os gestores desta unidade hospitalar. Estas ações visam aprimorar a qualidade e a pontualidade das respostas aos manifestantes, destacando a importância de cumprir os prazos estabelecidos. Nosso foco primordial é assegurar a conformidade com os prazos definidos e diminuir o tempo de resposta aos cidadãos.



INDICADOR

A condução de um estudo de satisfação dos usuários é uma ferramenta estratégica para manter e aprimorar a qualidade dos serviços prestados. A avaliação direta dos cidadãos representa uma fonte crucial de feedback, capaz de revelar tanto pontos positivos quanto áreas que requerem melhorias. Ao analisar tendências e padrões nos feedbacks dos usuários, a Ouvidoria está apta a implementar mudanças que promovam melhorias tangíveis e contínuas nos serviços oferecidos.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

INDICADOR – 2023 – 2º TRIMESTRE		INDICADOR – 2024 – 2º TRIMESTRE		Varição
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	47%	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	26%	-44.68%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	68%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	91%	33.82%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	72%	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	91%	26.39%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	71%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	95%	33.80%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	72%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	96%	33.33%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	61%	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	83%	36.07%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (15/07/2024)

No contexto do Hospital Regional de Santa Maria, houve uma queda no índice de resolutividade, de 44.68% em relação ao período anterior. Por outro lado, todos os índices de pesquisa de satisfação aumentaram consideravelmente. Um dos destaques foi a satisfação com a resposta, que subiu 36.07% em comparação com o mesmo período de 2023.

Esses dados indicam que, apesar da redução na resolutividade, houve melhorias perceptíveis na percepção de atendimento e resposta por parte dos pacientes ou usuários do hospital. Isso sugere que, embora possa haver desafios na eficiência de tratamento ou resolução de problemas, a qualidade percebida do serviço prestado melhorou significativamente.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

1 - Principais dificuldades para as tratativas dos 03 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

- Procedimentos de acolhimento e atendimento humanizado durante a triagem, análise do histórico do paciente, tempo de sintomas, diagnóstico e realização de exames.
- Falta de atendimento médico, necessidade de retorno frequente à unidade hospitalar, longas esperas (manhã até noite ou até o dia seguinte) após buscar atendimento em múltiplos hospitais e UPAs.
- Atrasos significativos no retorno médico mesmo após a realização dos exames necessários.
- Desmarcação de exames previamente agendados devido à ausência ou atraso na chegada da ambulância UTI Vida.
- Escassez de atendimento médico nas áreas de Pediatria e Ginecologia.

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

- Implementação de fiscalização rigorosa do atendimento médico nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) para mitigar a falta de médicos.
- Disseminação de informações à população sobre a classificação de risco e as unidades específicas de atendimento adequadas às necessidades de cada paciente.
- Agilidade na avaliação e comunicação das mudanças de restrição/bandeiramento na entrada das emergências hospitalares.
- Estabelecimento de comunicação humanizada com a população, especialmente durante períodos de superlotação, para informar sobre o estado do atendimento na unidade hospitalar.
- Em situações de restrição/bandeiramento na emergência, disponibilizar telas visíveis aos usuários no Pronto Socorro com informações sobre locais alternativos de atendimento rápido, reforçando essas informações através do programa Humanizar.

CAFÉ COM OUVIDORIA

GERÊNCIA DE CUIDADO AMBULATORIAL



NÚCLEO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE



COORDENAÇÃO COMPLIANCE GOVERNANÇA



**Curso Quintas de Inovação com o tema:
Qualidade da resposta.**



Visita Técnica a Ouvidoria Hospital da Criança - HCB



**Apresentação do Relatório Analítico a
Superintendência do HRSM**



Café com Equipe Núcleo da Ouvidoria HRSM



Reunião Coordenação de Transparência e Núcleos da Ouvidoria HRSM, HB e UPAS.





Conclusão:

Durante o segundo trimestre de 2024, observamos um aumento significativo no volume de manifestações recebidas pelos canais de ouvidoria. Identificamos a necessidade de fortalecer ainda mais a adesão ao canal por meio de ações de ouvidoria ativa e iniciativas que ampliem a visibilidade de nosso trabalho.

Projetos como "Café com Ouvidoria" e "Bate-papo com Gestor" já implementados têm sido extremamente benéficos, refletindo na melhoria da qualidade das respostas fornecidas pelas áreas técnicas. Além disso, o treinamento interno em atendimento presencial humanizado promovido pela gestão atual reforça nossa missão primordial nesta unidade hospitalar: servir ao próximo com dignidade e realizar uma escuta ativa das demandas dos usuários da saúde.

Reconhecemos a importância vital do aprimoramento contínuo da equipe por meio de treinamentos e cursos, preparando-nos melhor para os desafios cotidianos.

Por fim, destacamos o apoio fundamental oferecido pela Superintendência do Hospital Regional de Santa Maria, especialmente pela Dra. Eliane Abreu, ao Núcleo da Ouvidoria HRSM. Este alinhamento e apoio têm sido cruciais para nosso trabalho nesta unidade hospitalar, e expressamos nossa sincera gratidão.

Estamos comprometidos com o processo contínuo de desenvolvimento e motivados a oferecer nosso melhor a cada dia. Seguimos firmes em nossa jornada de construção e evolução.

AGRADECIMENTOS – OUVIDORIA

AGRADECIMENTO ESPECIAL A NOSSA GRANDE EQUIPE!

GOSTARIA DE EXPRESSAR MEU SINCERO AGRADECIMENTO A CADA UM DE VOCÊS PELO ESFORÇO E DEDICAÇÃO QUE DEMONSTRAM DIARIAMENTE NO TRABALHO.

EQUIPE, VOCÊS SÃO A PROVA VIVA DE QUE O SUCESSO É ALCANÇADO ATRAVÉS DO TALENTO, DETERMINAÇÃO E TRABALHO ÁRDUO. OBRIGADO A TODOS!

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA - HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA:
FABRÍCIA MORAIS DOS SANTOS

EQUIPE TÉCNICA:
LUCÍLIA ARAÚJO DE OLIVEIRA
JOÃO PAULO BARBOSA DE FARIAS

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