IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Hospital Regional de Santa Maria

HRSM

Relatório 3º Trimestre

2023

Relatório 3º trimestre 2023

SUMÁRIO

01.
Introdução

02.
Apresentação

03.
Estatísticas

04.
Conclusão

05
Equipe

O que faz o HRSM

HRSM
HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

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.
Além disso, realizamos a coleta do leite materno para nossos bebês prematuros. Toda mãe que amamenta é uma potencial doadora de leite humano. Caso deseje, ligue para o número 160 opção 4 ou se inscreva no site do Amamenta Brasília.
Nosso 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.

Melhor atendimento
Menor fila nos prontos socorros de hospitais
Aumentar a capacidade do SUS

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 do Hospital Regional de Santa Maria durante o período de 1º de julho a 30 de setembro 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.

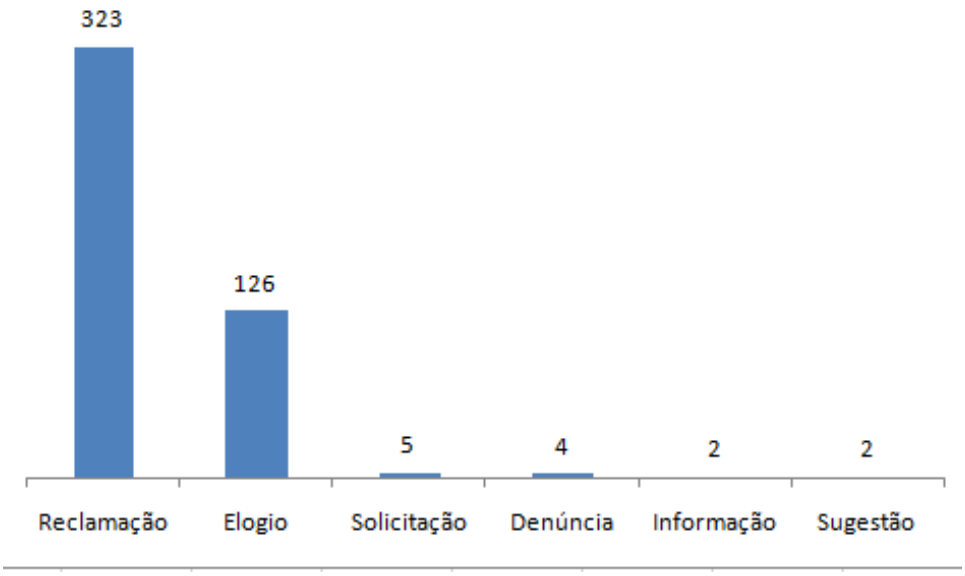
ESTATÍSTICAS

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 01/07/2023 a 30/09/2023.

Resolutividade	Total de Manifestações	Resposta no prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
37%	462	100%	83%	79%	88%	83%	67%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 06/03/2024

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	PRESENCIAL	TELEFONE
163	151	148

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Aumento significativo na recepção de manifestações no ano de 2023, registramos um total de 462 (quatrocentos e sessenta e dois) manifestações, em comparação ao ano de 2022 que recebemos 317 (trezentos e dezessete). Isso representa um aumento de 45,74% em relação ao período anterior.

INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

2022		2023		
Período	**01/07/2022 a 30/09/2022**	**Período**	**01/07/2023 a 30/09/2023**	**Variação**
Quantidade manifestação	317	Quantidade manifestação	462	45,74%
Percentual resolutividade	31%	Percentual resolutividade	37%	19,35%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; Pesquisa realizada em 07/03/2024

ASSUNTOS + DEMANDADOS 3º TRIMESTRE 2023

1.Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

2.Servidor Público

3.Atendimento Médico

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 05/03/2024

ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR									
Qtd	Resolvida/resolvida após complementar	Não resolvida/não resolvida após complementar	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Gerência de Emergência	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
166	7	9	15	14	12	125	166	0	44%

ASSUNTO (2) : SERVIDOR PÚBLICO									
Qtd	Resolvida/resolvida após complementar	Não resolvida/não resolvida após complementar	Núcleo de Mobilidade	Núcleo da Gestão de Desempenho	Gerência de Enfermagem	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
50	3	0	8	5	4	33	50	0	100%

ASSUNTO (3) : ATENDIMENTO MÉDICO									
Qtd	Resolvida/resolvida após complementar	Não resolvida/não resolvida após complementar	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Serviço de Clínica Médica	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
46	2	5	15	12	9	10	46	0	29%

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 3º trimestre 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 3° Trimestre 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)
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	A equipe de ortopedia realiza visitas todos os dias e horários para acompanhamento do quadro clínico do paciente para inserção em mapa cirúrgico, sendo necessário avaliação do médico especialista para realização de tal procedimento.	18 dias	Sim	Amarelo - urgência	25/09/2023	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Não	Não se aplica	Não
Serviço do Enfermagem do Pronto Socorro Pediátrico	Enfermeiro responsável pelo atendimento foi identificado e pontuado/orientado quanto sua abordagem e forma de repassar as informações durante o atendimento, devendo seguir as orientações de acordo como o Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco.	7 dias	Sim	Verde - Não urgente	20/07/2023	Serviço de Pediatria	Não	Não se aplica	Não
Serviço de Enfermagem Ambulatorial	Informa que na data do dia 03/07 foi realizado contato, porém, sem sucesso não atendeu as ligações nós contatos sendo último horário às 15h34min. Dia 04/07 às 14h29min foi realizado novo contato e fomos informados que o paciente estava internado. Dia 28/07 teve um atendimento e o profissional médico solicitou retorno com 30 dias, retorno esse agendado dentro do prazo Solicitado pelo profissional médico. Agendamento: 25/08/2023 - Profissional: Carlos Escobar - Horário: 15h.	28 dias	Sim	Não se aplica	11/07/2023	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Sim	Amarelo - urgência	Sim
Núcleo de Laboratório Clínico	Estamos tomando as medidas necessárias para investigar o incidente e obter informações detalhadas sobre o ocorrido. Isso nos ajudará a identificar quaisquer problemas e implementar ações corretivas para garantir que situações semelhantes não ocorram no futuro.	18 dias	Sim	Amarelo - urgência	28/07/2023	Serviço de Pediatria	Não se aplica	Não se aplica	Não
Núcleo de Atendimento	Elogio encaminhado ao Núcleo de Gestão de Desempenho, para envio ao setor elogiado e anotação em ficha funcional.	Mesmo dia	Sim - Acompanhante	Verde - Não urgente	04/08/2023	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Clínica Médica	Tomou ciência dos fatos ocorridos relatado nesta ouvidoria. Paciente teve em atendimento em todas as suas necessidades, exames, medicações e atendimento especializado. Apresenta-se atualmente em internação e ainda em aguardo para o diagnóstico de dor crônica. Sendo avaliado por diversas especialidades.	11 dias	Sim	Laranja - Muito urgente	30/07/2023	Serviço de Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Mobilidade	A empresa terceirizada UTI VIDA, responsável pela execução dos serviços de transportes prestados ao IGESDF informa que, devido aos agendamentos e aos procedimentos simultâneos realizados a pedido do Iges-DF, já ocorreu até o presente momento o uso da quantidade de veículos/ambulâncias dispostas no Elemento Técnico n.° 03/2021, Cláusula 7ª.	18 dias	Sim	Não se aplica	28/08/2023	Clinica Cirúrgica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Odontologia e Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	Elogio encaminhado ao Núcleo de Gestão de Desempenho, para envio ao setor elogiado e anotação em ficha funcional.	1 dia	Não	Não se aplica	28/08/2023	Serviço de Odontologia e Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Enfermagem do Centro Cirurgico	Os fatos foram apurados, os envolvidos foram orientados e as providências administrativas cabíveis foram tomadas.	16 dias	Sim	Amarelo - urgência	31/08/2023	Cirurgia Geral	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Serviço Social	Elogio encaminhado ao Núcleo de Gestão de Desempenho, para envio ao setor elogiado e anotação em ficha funcional.	1 dia	Não se aplica	Não se aplica	20/09/2023	Serviço de Serviço Social	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 05/03/2024

Desdobramento de 10 manifestações do 2° assunto mais demandado no 3° trimestre de 2023

02 ASSUNTO (2) : 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)
Serviço de Clínica Médica/Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	Parabeniza as colaboradoras pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência para esta Unidade de Saúde.	11 dias	Sim - Acompanhante	Não se aplica	01/07/2023	Clínica médica	Não se aplica	Não se aplica	Não
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 se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Núcleo de Nutrição e Produção	Não se aplica	Não se aplica	SIM
Gerência Geral de Assistência	Afirma que irá convidar a colaboradora em questão para uma conversa e treinamento sobre abordagem adequada dos colaboradores, orientando sobre a postura e a forma correta de se portar diante de tais situações. Após essa fase, em caso de reincidência, medidas administrativas mais severas serão adotas.	6 dias	Não se aplica	Não se aplica	11/08/2023	Centro Obstétrico	Não se aplica	Não se aplica	Anônima
Serviço de Enfermagem da Pediatria/Serviço de Banco de Leite Humano	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.	23 dias	Sim - Acompanhante	Amarelo - urgência	09/08/2023	Serviço de Enfermagem da Pediatria - Serviço de Banco de Leite Humano	Não se aplica	Não se aplica	Não
Gerência de Apoio e Diagnóstico	Apurou todos os fatos narrados e não foi encontrado absolutamente nada que esteja fora das diretrizes de conduta do IGESDF.	8 dias	Anônima	Anônima	24/08/2023	Núcleo de Cito patologia e Anatomia Patológica	Não se aplica	Não se aplica	Anônima
Núcleo de Mobilidade	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.	4 dias	Não se aplica	Não se aplica	03/09/2023	Núcleo de Mobilidade	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Informa que não há colaborador Enfermeiro de nome Harley no Pronto Socorro Adulto, todavia, caso se trate de algum colaborador de fato lotado no setor cujo o reclamante não soube especificar o nome correto, esta Supervisão de Enfermagem não compactua com o comportamento da colaborador e encontra-se disponível para fazer a apuração e as tratativas pertinentes em caso de disponibilidade dos dados corretos do colaborador.	8 dias	Anônima	Anônima	08/09/2023	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Não se aplica	Não se aplica	Anônima
Serviço de Enfermagem de Gineco. e Obst.	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.	2 dias	Não se aplica	Não se aplica	07/09/2023	Serviço de Enfermagem de Gineco. e Obst.	Não se aplica	Não se aplica	Não
Núcleo de Humanização	Informa que não há colaboradora com o nome citado, contudo realizou as tratativas com todos os auxiliares para que os mesmos se atentem no atendimento ao usuário no que concerne à escuta e resolução das demandas.	17 dias	Não se aplica	Não se aplica	14/08/2023	Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Pessoas HRSM	O ponto eletrônico do anexo se encontra com defeito, porém já foi solicitada uma ordem de serviço para manutenção do mesmo, sendo assim estamos aguardando os técnicos para verificação.	13 dias	Não se aplica	Não se aplica	06/07/2023	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Anônima

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 06/03/2024

Desdobramento de 10 manifestações do 3° assunto mais demandado no 3° trimestre

03 ASSUNTO (3): 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 Clínica Médica	Tomou ciência dos fatos ocorridos e verificou que foi solicitado parecer ao Serviço de Ortopedia no dia 16/06/2023, que foi respondido dia 22/06/2023 e o procedimento cirúrgico foi realizado dia 08/07/2023.	31 dias	**Sim**	**Laranja - Muito urgente**	**15/06/2023**	**Clínica Médica**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Sim**
Serviço de Cirurgia Geral/Serviço de Urologia	Elogio encaminhado ao Núcleo de Gestão de Desempenho, para envio ao setor elogiado e anotação em ficha funcional.	Mesmo dia	**Sim**	**Laranja - Muito urgente**	**03/07/2023**	**Serviço de Cirurgia Geral/Serviço de Urologia**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Não**
Serviço de Clínica Médica	Tomou ciência dos fatos ocorridos. Paciente no momento recebe alta hospitalar já com vaga de hemodiálise em clínica externa e estabilidade clínica para esta alta.	36 dias	**Sim**	**Laranja - Muito urgente**	**03/07/2023**	**Clínica Médica**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Não**
Núcleo Central Tática de Resolutividade	Haviam 03 médicos no Plantão, porém 02 deles com uma paciente em cesárea no centro cirúrgico e o terceiro acompanhava uma paciente que estava em trabalho de parto normal dentro do CO, o que de fato dificultava o atendimento de porta naquele momento, onde também foi verificado que as pacientes que aguardavam pelo atendimento estavam triadas na cor verde.	Mesmo dia	**Sim**	**Verde - Não urgente**	**24/07/2023**	**Ginecologia e Obstetrícia**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Não**
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Elogio encaminhado ao Núcleo de Gestão de Desempenho, para envio ao setor elogiado e anotação em ficha funcional.	2 dias	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**25/07/2023**	**Serviço de Traumatologia e Ortopedia**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Não**
Serviço de Pediatria	As equipes assistenciais utilizam protocolo de classificação de risco definidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESDF), identificando o paciente segundo o grau de sofrimento ou de agravos à saúde e de risco de morte, priorizando-se aqueles que necessitem de tratamento imediato, a fim de fornecer atendimento seguro a todos os usuários.	6 dias	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**28/07/2023**	**Serviço de Pediatria**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Anônima**
Serviço de Ginecologia Obstetrícia	Paciente foi avaliada, medicada e solicitado exames e retorno após para avaliação do exame de USG. Conforme consta paciente não respondeu ao chamado do retorno.	19 dias	**Sim**	**Verde - Não urgente**	**23/08/2023**	**Serviço de Ginecologia Obstetrícia**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Sim**
Núcleo de Mobilidade	Paciente informa que as acusações que constam nesta ouvidoria contra os maqueiros não procedem, são indevidas e falsas, onde jamais fez tais declarações contra os supracitados.	4 dias	**Sim**	**Amarelo - urgência**	**12/09/2023**	**Ginecologia e Obstetrícia**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Anônima**
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Procedimento cirúrgico de urgência não é agendado e sim estimado, respeitando diversos fatores como ordem de gravidade, idade, nível de complexidade do diagnóstico bem como seu tratamento e disponibilidade de cirurgião com expertise para realização de ato cirúrgico.	27 dias	**Sim**	**Amarelo - urgência**	**20/08/2023**	**Serviço de Traumatologia e Ortopedia**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Sim**
Serviço de Cirurgia Geral	Elogio encaminhado ao Núcleo de Gestão de Desempenho, para envio ao setor elogiado e anotação em ficha funcional.	3 dias	**Sim**	**Não se aplica**	**17/08/2023**	**Cirurgia Vascular**	**Não se aplica**	**Não se aplica**	**Sim**

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 05/03/2024

Percebe-se a importância de aprimorar a qualidade das respostas nos temas, uma vez que a eficácia da resposta é crucial para o cidadão. Apesar de cumprirmos todos os prazos estabelecidos, a eficácia vai além disso, requerendo explicações que abordem completamente as perguntas do cidadão. Nosso foco é ajustar as respostas de maneira mais precisa às perguntas feitas pelo cidadão.

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:

- 1º 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.

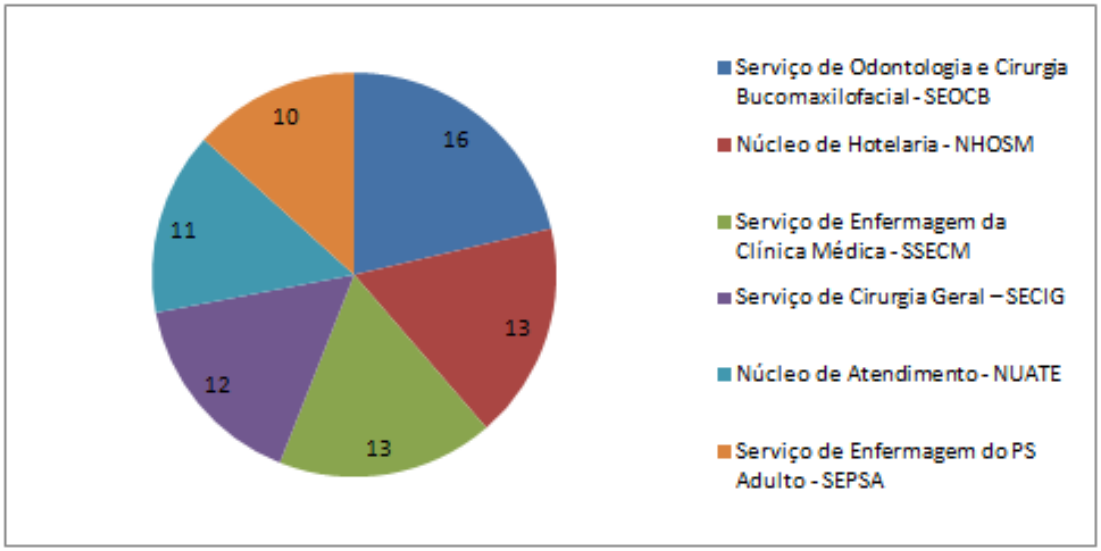
SISTEMA MV:

- 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.

ELOGIOS

TOTAL DE PROTOCOLOS DE ELOGIOS ACOLHIDOS NO TRIMESTRE 01/07/2023 a 30/09/2023	TOTAL DE ELOGIOS DIRECIONADOS POR SETOR/UNIDADE 01/07/2022 a 30/09/2022	PERCENTUAL DE AUMENTO TRIMESTRE ANTERIOR 2022/2023
126	62	103,23%

SETORES MAIS ELOGIADOS NO TRIMESTRE				
Serviço de Odontologia e Cirurgia Bucomaxilofacial - SEOCB	Núcleo de Hotelaria - NHOSM Serviço de Enfermagem da Clínica Médica – SSECM	Serviço de Cirurgia Geral – SECIG	Núcleo de Atendimento - NUATE	Serviço de Enfermagem do PS Adulto - SEPSA
16	13/13	12	11	10



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria IGESDF - Pesquisa realizada em 05/03/2024

INDICADOR

PRAZO DE RESPOSTA				
2022		2023		
PERÍODO	01/07/2022 a 30/09/2022	PERÍODO	01/07/2023 a 30/09/2023	VARIAÇÃO
Prazo médio de resposta	13 dias	Prazo médio de resposta	11.2	13,85%
Quantidade manifestação vencida	0	Quantidade manifestação vencida	0	0
Percentual de manifestação respondida fora do prazo	0	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	0	0

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 07/03/2024)

Análise dos resultados fornecidos:

Houve um esforço efetivo da Ouvidoria HRSM, em trabalhar as respostas ao cidadão, mesmo com a equipe reduzida, conseguimos êxito, em manter as respostas dentro do prazo. Observamos ainda, no terceiro trimestre de 2023 mantivemos um bom percentual de respostas, sem nenhuma manifestação vencida ou respondida fora do prazo.

Para, além disso, informamos que continuamente estamos auditando as manifestações para que nenhum cidadão fique sem resposta, acreditamos que nosso índice de resolutividade irá aumentar de acordo com as ações que estamos realizando nesse sentido.

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**	**31%**	INDICADOR	**ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE**	**37%**	**19,35%**
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	63%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	79%	25.40%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	82%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	83%	1.22%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	74%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	88%	18.92%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	71%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	83%	16.90%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	44%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	67%	52.27%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 07/03/2024)

Análise dos resultados fornecidos:

Nota-se um aumento significativo, na satisfação dos nossos clientes no 3.º trimestre 2023, comparado ao mesmo período de 2022. A equipe de Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria - HRSM está empenhada na melhoria contínua dos processos internos e tem buscado diariamente, atender com excelência o cidadão, incentivando a avaliação do nosso serviço e da resposta recebida no site participa.df.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA – 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 houve, nesse trimestre de 2023, um aumento de manifestações de elogio, um percentual de crescimento de 103,23% a mais, do que mesmo trimestre do ano anterior, o que reflete a satisfação dos usuários, quanto ao atendimento das unidades e serviços prestados no Hospital Regional de Santa Maria.

O registro de reclamações, ainda é o maior quantitativo dentro dos 3 assuntos mais demandados, e ocorre principalmente pela falta de atendimento no Pronto Socorro, tempo de espera para atendimento e demora no retorno médico, sabemos que muitas vezes a restrição no atendimento, ocorre devido a superlotação.

No assunto Servidor público, que foi o segundo com maior quantidade de manifestações recebidas, a tipologia elogio teve a maior quantidade de manifestações, 31 elogios dentro desse assunto.

Atendimento médico foi o terceiro assunto mais demandado no 3º trimestre de 2023, e o percentual de reclamações de 76,1% muito relacionado também, a falta de atendimento médico no Pronto Socorro.

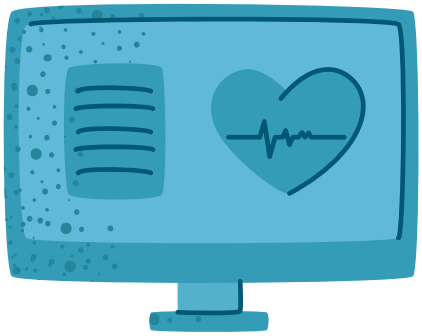
Conclusão:

Percebemos através deste levantamento, uma melhoria considerável nos números deste trimestre, comparado ao mesmo trimestre do ano de 2022, e uma crescente nas manifestações de elogios, o que nos deixa extremamente felizes, sabemos que isso reflete a qualidade no serviço prestado a população, a dedicação dos profissionais e da gestão em implantar melhorias nas rotinas e métodos de trabalho, para entregar ao cidadão um trabalho de excelência.

Nossos esforços são, para que cada vez mais, o cidadão receba ao entrar na Ouvidoria HRSM, acolhimento, atenção, importância e carinho, utilizando sempre a escuta ativa e empatia. Nosso principal objetivo é sermos conhecidos, como uma equipe que preza a qualidade no serviço e empatia aos usuários, sendo referência no atendimento ao cidadão.

A equipe da Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria – HRSM busca estar cada vez mais próxima, dos gestores das unidades do HRSM, e nesse sentido em parceria com a Superintendência do HRSM, implantamos o Café com Ouvidoria, um projeto mensal, que visa estarmos cada vez, mais alinhados com os gestores, reforçando a importância das respostas no prazo, conhecendo mais a realidade de cada setor, suas rotinas, compartilhando dificuldades, construindo soluções, a fim de, entregar ao nosso cliente, o melhor atendimento e experiência nesta rede hospitalar. Ressaltamos que, têm sido de grande valia esses encontros, e já percebemos a melhoria na comunicação e resolução de problemas de forma mais rápida.

Dedicamos nosso tempo também na realização de cursos complementares, voltados a nossa área de Ouvidoria investindo na nossa capacitação e desenvolvimento profissional.



AGRADECIMENTOS – OUVIDORIA

AGRADECEMOS SINCERAMENTE A CADA INTEGRANTE DESTA EQUIPE PELO EMPENHO E DEDICAÇÃO. JUNTOS, ALCANÇAREMOS RESULTADOS INCRÍVEIS!

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

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)