RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2023

HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR - HCB

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL (SES-DF)

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

Introdução

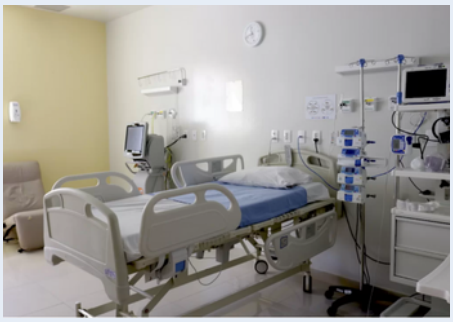
A Ouvidoria do Hospital da Criança de Brasília José Alencar (HCB) é responsável por tramitar internamente as manifestações de ouvidoria de forma ética e imparcial aos gestores, transformando-as em subsídios e contribuindo para melhorias internas. Ela entrega informação através de relatórios gerenciais, respostas aos cidadãos e sugestões de melhorias. A resposta ao cidadão deve ocorrer de forma coerente e resolutiva ao que foi questionado, atendendo ao prazo legal de acordo com o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

Visão Geral

No período de 01/10 à 31/12/2023 a Ouvidoria do HCB recebeu 182 manifestações, dentre elas: 119 Reclamações, 45 Elogios, 11 Solicitações, 03 Sugestões, 03 Denúncias e 01 pedido de Informação. Quanto aos canais de entrada, tivemos 101 manifestações registradas presencialmente na sala da Ouvidoria, 54 realizadas diretamente pelo cidadão na Internet (Participa DF) e 27 pelo telefone 162. Este relatório apresenta os 03 assuntos mais demandados nesse 4º trimestre de 2023 e seus desdobramentos, bem como os índices de resolutividade e recomendação do serviço (média da satisfação, atendimento, sistema e resposta de ouvidoria) mensurados por meio da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários juntamente com a resposta emitida por meio do sistema OUV-DF (Participa DF).

03 assuntos mais demandados

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)
2. Agendamento de Consultas
3. Atendimento médico



Indicadores - Ouvidoria HCB

Resolutividade	Quantidade de Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
73%	182	100%	71%	76%	71%	86%	71%

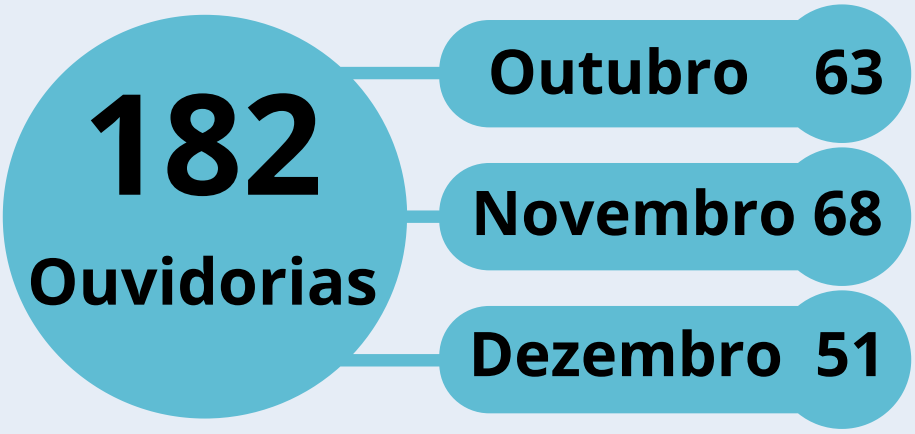


Tabela 1: Descrição dos 03 assuntos mais demandados no 4º trimestre de 2023

Assunto	Qtd	Resolvida	Não resolvida	Respondida e não avaliada	Respondida fora do prazo	Resolutividade	Observação
Atendimento em Unidade Hospitalar	77	6	1	70	0	86%	38 Reclamações, 33 Elogios, 03 Solicitações e 03 Sugestões
Agendamento de consultas	37	6	3	28	0	67%	32 Reclamações e 05 Solicitações
Atendimento médico	20	4	1	15	0	80%	12 Reclamações, 07 Elogios e 01 Solicitações
Total	134	16	5	113	0	-	-

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Tabela 2: Desdobramento do 1º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar

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)
Profissional/Equipe	Recepção Radiologia	Elogio direcionado às equipes da recepção e radiologia.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Segurança	Elogio direcionado à equipe de segurança terceirizada.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Ouvidoria e Enfermagem	Elogio direcionado à ouvidoria e equipe de enfermagem.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Enfermagem e Médico	Elogio direcionado à enfermeira, médica e ao HCB no geral.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Enfermagem e Copeira	Elogio direcionado aos funcionários e terceirizados do HCB - Ala Cavalo Marinho.	Não se aplica	-	-	Sim
Consulta	Diversas especialidades	Informações repassadas sobre as formas de acesso para que a criança inicie o atendimento no HCB.	Sim	-	-	Sim
Serviços do Hospital	Diversas especialidades	Explicação sobre o motivo do HCB fornecer apenas a declaração de comparecimento constando o horário de entrada e saída, ao invés de informar o período matutino ou vespertino para aplicação de vacinas.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Segurança	Reclamação sobre o atendimento prestado pela equipe de segurança, a qual foi devidamente orientada sobre a importância de um atendimento acolhedor e humanizado.	Não se aplica	-	-	Sim
Agendamento	Odontologia	Parecer interno. Atendimento realizado conforme programação e disponibilidade na agenda do profissional.	Não	10 meses	-	Sim
Constantes Remarcações	Centro cirurgico	Correção no processo interno do setor responsável pela marcação do procedimento e reorientação da equipe.	Não	Não	-	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria local.

Tabela 3: Desdobramentos do 2º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Agendamento de Consultas

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)
Informações Gerais	Hepatologia e Cirurgia	No caso do paciente já ter 18 anos é recomendado que o responsável também acompanhe a consulta para que se tenha uma boa adesão às recomendações e continuidade no tratamento.	Não	-	Não	Sim
Serviços do hospital	Neurologia	Os pais foram orientados a procurarem um dos centros de referência especializados no tratamento do autismo da SES/DF, para que sejam realizadas as terapias necessárias para o melhor desenvolvimento da criança.	Não	-	Não	Sim
Serviços do hospital	Vacina	No momento, por ser um serviço terciário, o HCB não dispõe de sala do Programa Nacional de Imunização para que seja disponibilizado também as vacinas do nível primário, as quais já são oferecidas nas Unidades Básicas de Saúde, a nível nacional.	Não	-	Não	Sim
Consulta	Diversas especialidades	A consulta foi remarcada, pois a paciente chegou atrasada e fora do horário de tolerância já concedido para possíveis eventualidades e, além disso, não houve espaço para encaixe na agenda da profissional.	Não	-	Não	Sim
Consulta	Urologia	O retorno da consulta foi agendado para o mês de maio/2022, porém, o paciente não compareceu. Sendo assim, a consulta foi reagendada para a próxima vaga disponível.	Não	-	Não	Sim
Agendamento	Nefrologia	Consulta cancelada por conta do afastamento legal da profissional médica. Sendo assim, o atendimento foi reagendado para o mesmo mês.	Não	-	Não	Sim
Consulta	Reabilitação	O HCB não atua na reabilitação de pacientes portadores de autismo. Os pais foram orientados a procurarem um dos centros de referência especializados no tratamento do autismo da SES/DF.	Não	-	Não	Sim
Consulta	Psiquiatria	A consulta foi remarcada, pois a paciente chegou atrasada e fora do horário de tolerância já concedido para possíveis eventualidades. No dia foi possível realizar apenas a renovação da receita.	Não	-	Não	Sim
Consulta	Neurologia	A consulta foi reagendada conforme solicitação feita pela mãe do paciente e disponibilidade na agenda do médico.	Não	-	Não	Sim
Consulta	Anestesia	Houve falha no processo de agendamento da Teleconsulta e instabilidade no sistema de videoconferência. Sendo assim, o atendimento foi realizado na modalidade presencial.	Não	-	Não	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria local.

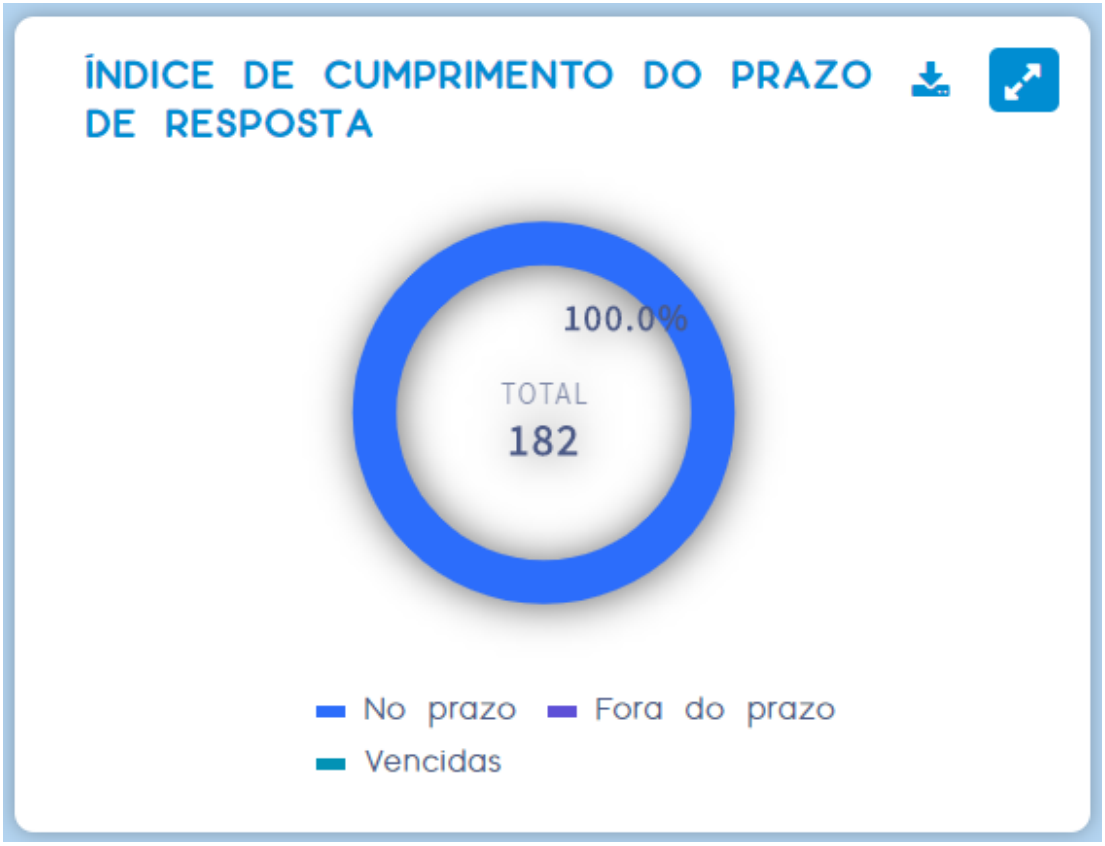
Tabela 4: Desdobramentos do 3º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Atendimento médico

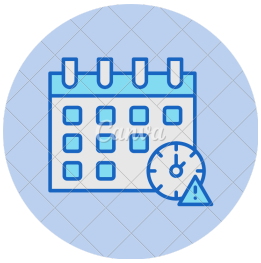
SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Profissional equipe	Equipe Cirúrgica e demais equipes do HCB	Elogio direcionado aos gestores das áreas citadas.	Não	-	Não	Sim
Profissional equipe	Neurologia	Elogio direcionado aos médicos que atenderam o paciente.	Não	-	Não	Sim
Profissional equipe	Oncologia	Elogio direcionado às médicas da equipe.	Não	-	Não	Sim
Profissional equipe	Psiquiatria	Elogio direcionado à médica que atende as suas duas filhas.	Não	-	Não	Sim
Profissional equipe	Hematologia	Elogio direcionado à médica que atende o paciente.	Não	-	Não	Sim
Relatório médico	Neurologia	Consulta agendada para avaliação da paciente e confecção do relatório médico.	Não	-	Não	Sim
Queixa/Insatisfação	Neurologia	Os pais não concordaram com a linha de tratamento da médica, sendo assim, foi realizada a troca da profissional.	Não	-	Não	Sim
Tempo de espera	Oncologia	Foi enviada uma mensagem de texto para os responsáveis informando sobre a mudança de horário por conta de intercorrência clínica de outros pacientes.	Não	-	Não	Sim
Queixa/Insatisfação	Neurologia	A mãe não gostou do atendimento da médica, sendo assim, foi realizada a troca da profissional, conforme solicitado.	Não	-	Não	Sim
Profissional equipe	Cirurgia	A mãe não gostou do atendimento da médica, sendo assim, foi realizada a troca da profissional, conforme solicitado.	Não	-	Não	Sim

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard e controle interno da Ouvidoria local.

Tempo de resposta



Fonte: www.participa.df.gov.br



Avaliação da equipe de Ouvidoria do HCB

Entendemos que o resultado apresentado foi satisfatório, onde conseguimos alcançar uma ótima resolutividade. Destacamos também os 45 elogios que o HCB recebeu de seus usuários no referido trimestre.

Por meio do acordo de interação e parceria com os setores, supervisões e diretorias responsáveis do HCB, a Ouvidoria conseguiu responder, com a maior brevidade possível, aos seus usuários, melhorando a percepção deles sobre a tempestividade nas respostas.

As reclamações são monitoradas pelas gerências/diretorias responsáveis e as devidas ações são realizadas para sanar pontualmente a situação apresentada e evitar sua recorrência. As denúncias são encaminhadas para acompanhamento do Comitê de Compliance.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do HCB preza por um atendimento humanizado e de qualidade acolhendo todos os cidadãos com equidade, ética, respeito e transparência.

A sala está situada em um local de fácil acesso e de grande volume de circulação de pessoas e por conta da sua acessibilidade, acolhimento e escuta qualificada fazem com que o atendimento presencial seja bastante procurado pelo seu público.

Esta ouvidoria é responsável por encaminhar internamente as manifestações recebidas, acompanhar as tratativas e responder ao cidadão com a maior brevidade possível, via sistema Participa DF (OUV-DF).

As ações de melhoria e os ajustes no fluxo de trabalho, quando necessários, são conduzidos pela gerência responsável em que o setor está vinculado e acompanhados pela sua respectiva diretoria e também pela ouvidoria.