



RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2024



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 01/07 a 30/09/2024 a Ouvidoria do HCB recebeu 220 manifestações, dentre elas: 150 reclamações, 52 elogios, 10 solicitações, 7 denúncias e uma sugestão. Quanto aos canais de entrada, tivemos 112 manifestações registradas presencialmente na sala da Ouvidoria, 78 realizadas diretamente pelo cidadão na Internet (Participa DF) e 30 pelo telefone 162. Este relatório apresenta os 03 assuntos mais demandados nesse 3º trimestre de 2024 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 no 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
75%	220	99,5%	92%	90%	92%	92%	85%



Descrição dos 03 assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2024

Assunto	Qtd	Resolvida	Não resolvida	Respondida e não avaliada	Respondida fora do prazo	Resolutividade	Observação
Atendimento em Unidade Hospitalar	104	6	4	94	0	60%	54 Reclamações, 43 Elogios, 06 Solicitações e 01 Sugestão.
Agendamento de consultas	34	5	2	27	0	71%	33 Reclamações e 01 Solicitação.
Atendimento médico	18	2	2	14	0	50%	17 Reclamações e 01 Solicitação.
Total	156	13	8	135	0	-	-

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

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	Pneumologia	Elogio direcionado à médica pneumologista.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Terapia Ocupacional	Elogio direcionado às funcionárias do setor.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Diversas	Elogio direcionado à equipe da UTI Estrela do Mar.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Atendente	Elogio direcionado ao funcionário da recepção.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Diversas	Elogio direcionado à equipe da ala Baleia.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Enfermagem	A família foi acolhida para melhor compreensão do conflito descrito. Também houve um momento de escuta junto ao profissional citado, que lamentou ter causado tal impressão, comprometendo-se a melhorar sua postura profissional perante os pacientes e seus familiares.	Não se aplica	-	-	Sim
Tempo de espera	Estomaterapia	A paciente foi atendida pela enfermeira referência do ambulatório de vias aéreas, a qual agendou a Broncoscopia, a Imunologia e a troca da cânula.	Não se aplica	-	-	Sim
Queixa/Insatisfação	Recepção	O funcionário citado foi reorientado, bem como toda a equipe da recepção/guichês sobre os trâmites internos, princípios e diretrizes de atendimento aos usuários do HCB. A Ressonância Magnética foi remarcada e a equipe entrou em contato com a responsável para informar sobre o preparo.	Não se aplica	-	-	Sim
Tempo de espera	Exame	O exame de Holter tem caráter eletivo e é realizado em horário comercial. Sendo assim, quando o setor recebeu a solicitação do exame, prontamente o agendou para a vaga mais próxima disponível, instalando o equipamento e retirando no próximo dia útil. Com isso, o laudo do exame foi disponibilizado em sistema.	Não se aplica	-	-	Sim
Queixa/Insatisfação	Bloqueio da dor	O paciente está em acompanhamento no ambulatório da dor, tendo sido submetido ao procedimento de BLOQUEIO SIMPÁTICO VENOSO. Foi esclarecido que não houve e nem haverá suspensão do serviço, apenas redução temporária de 1 (hum) ambulatório por semana.	Não se aplica	-	-	Sim

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

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)
Cancelamento	Pneumologia	Houve necessidade de cancelamento da consulta, por motivo de adoecimento da profissional que atenderia o paciente. Sendo assim, a consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Remarcação	Neurologia	Por motivo de afastamento legal da profissional que atenderia o paciente, a consulta foi remarcada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Fonoaudiologia	A consulta foi agendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Falta na consulta	Gastroenterologia	O paciente não compareceu na última consulta agendada, sendo assim, devido à condição clínica do paciente, foi autorizado e realizado um novo agendamento.	Não se aplica	-	-	Sim
Cancelamento	Alergologia	Houve necessidade de cancelamento da consulta por motivo de adoecimento da profissional que atenderia o paciente. Sendo assim, a consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	-	Sim
Pedido de marcação	Pneumologia	A consulta foi agendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Neurocirurgia	A consulta foi agendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Falta na consulta	Neurologia	O paciente não compareceu na última consulta agendada, sendo assim foi realizado um novo agendamento.	Não se aplica	-	Não	Sim
Remarcação	Pneumologia	Devido inoperância no sistema de pontuário eletrônico o atendimento precisou ser remarcado e realizado conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Remarcação	Reumatologia	A consulta foi reagendada e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim

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

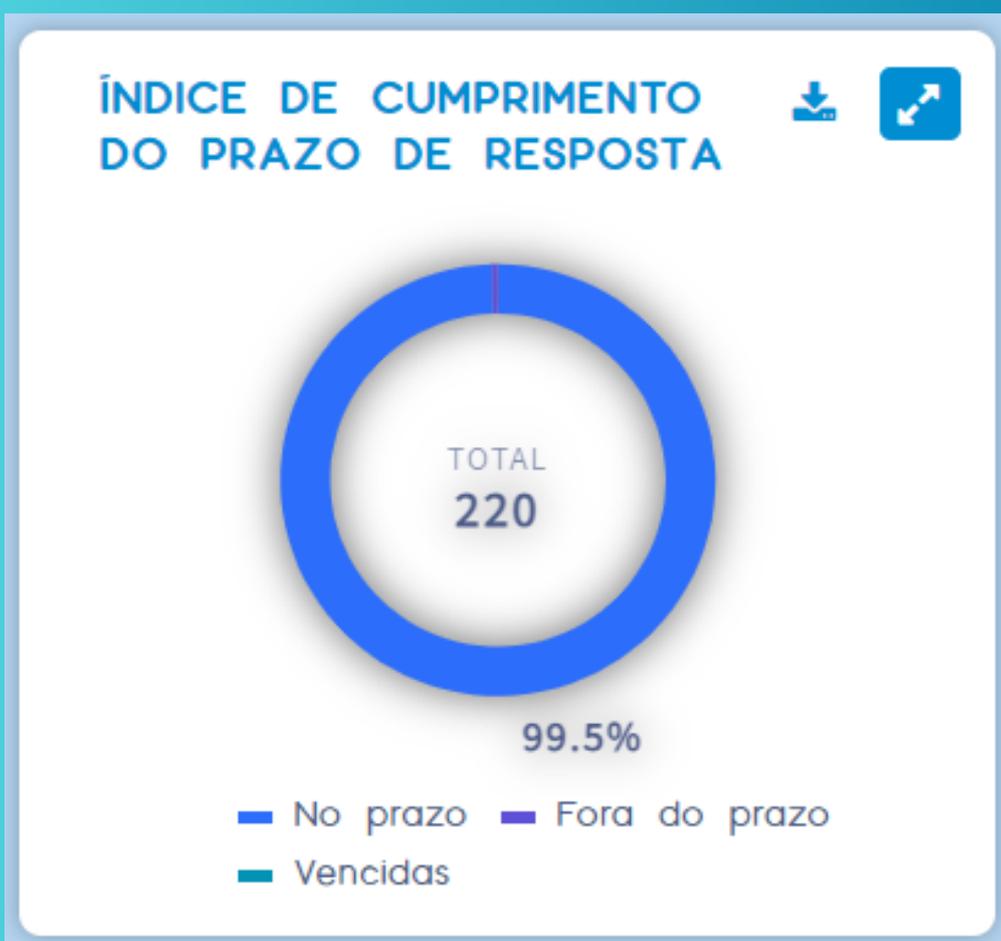
Desdobramentos do 3º assunto mais demandado do trimestre

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)
Demora na entrega do laudo médico	Gastroenterologia	Foi disponibilizado o laudo médico para que a usuária consiga dar entrada no benefício junto ao INSS.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Plantonista	A equipe foi reorientada sobre a importância em considerar os relatos e solicitações da família, bem como aprimorar o processo de comunicação.	Não	-	Não	Sim
Solicitação de atendimento médico	Neurologia	Consulta realizada e o relatório foi disponibilizado para que a mãe consiga dar entrada no processo para o benefício BPC.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Anestesiologista	Por conta da instabilidade na rede, houve impacto negativo na avaliação médica. Sendo assim, a consulta foi interrompida e reagendada para outra data.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Pneumologista	O registro foi realizado anonimamente e sem as informações necessárias, não sendo possível identificar o paciente para a devida apuração do atendimento prestado.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Nefrologista	A coordenação médica avaliou o caso e a evolução do quadro da paciente, mantendo a alta hospitalar apenas na especialidade de nefrologia.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Anestesiologista	A gerência responsável contactou a manifestante para entender melhor o ocorrido e prestar os devidos esclarecimentos sobre o atendimento.	Não	-	Não	Sim
Parecer médico e alta hospitalar	Hematologia	Foi realizada reunião com os responsáveis e após avaliação médica foi dada alta para a paciente e emitido o parecer médico.	Não	-	Não	Sim
Tempo de espera	Psiquiatria	O atendimento foi realizado dentro do tempo previsto, considerando a necessidade de etapas prévias à consulta, como abertura de atendimento, verificação dos sinais vitais, peso e estatura da criança e exames pré consulta, quando necessário.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Equipe médica	A equipe foi reorientada sobre a importância em considerar os relatos e solicitações da família, bem como aprimorar o processo de comunicação.	Não	-	Não	Sim

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

Tempo de resposta



Fonte: www.participa.df.gov.br



Avaliação da equipe de Ouvidoria do HCB

Entendemos que o resultado apresentado foi satisfatório, em que conseguimos alcançar uma ótima resolatividade. Destacamos também os 52 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 para a devida apuração e condução.



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.