

Relatório estatístico 2022

Relatório anual



Relatório de gestão

2022

OUVIDORIA SETORIAL - IPASGO



COORDENADORA

Yara Silveira Barros Faria

EQUIPE

Geandra Ferreira

Dayanne de Oliveira

Priscila de Souza

Shirley

Endereço: Avenida 1ª Radial, nº 586, no Setor Pedro Ludovico, em Goiânia (GO). CEP: 74820-300
Contato: (62) 3238-2400 ou 0800 62 1919
E-mail: ouvidoria@ipasgo.go.gov.br
Telefone: 0800-62-1919 opção 5

Goiânia, janeiro 2023

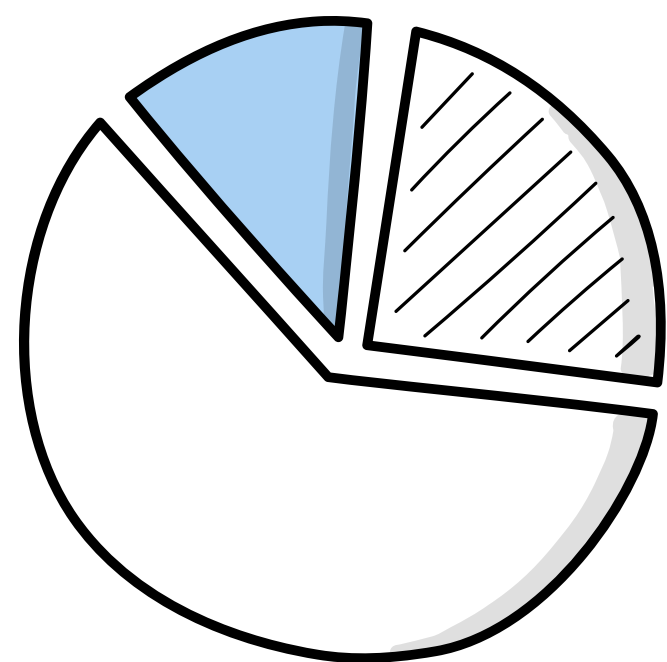
Introdução



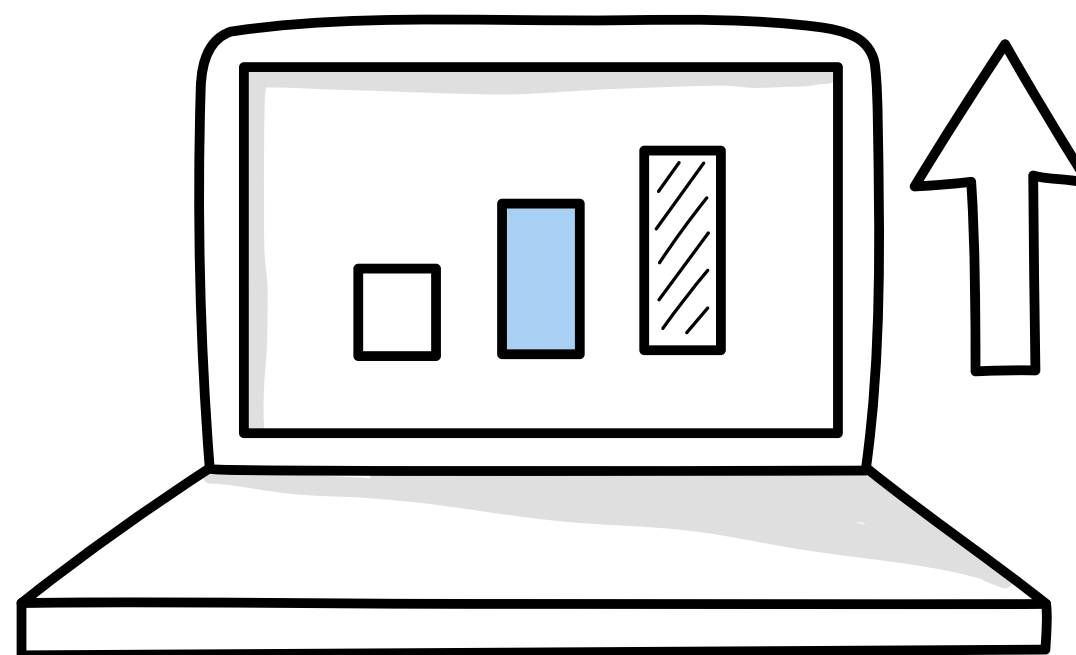
O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama Geral das demandas recebidas através do Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado direcionadas ao IPASGO e atendimentos realizados na Ouvidoria do IPASGO sede, no período de janeiro a dezembro de 2022, no intuito de fornecer subsídios para a identificação das necessidades e demandas dos usuários do Instituto, como suporte à tomada de decisões estratégicas no campo da gestão.

Quadros gerais

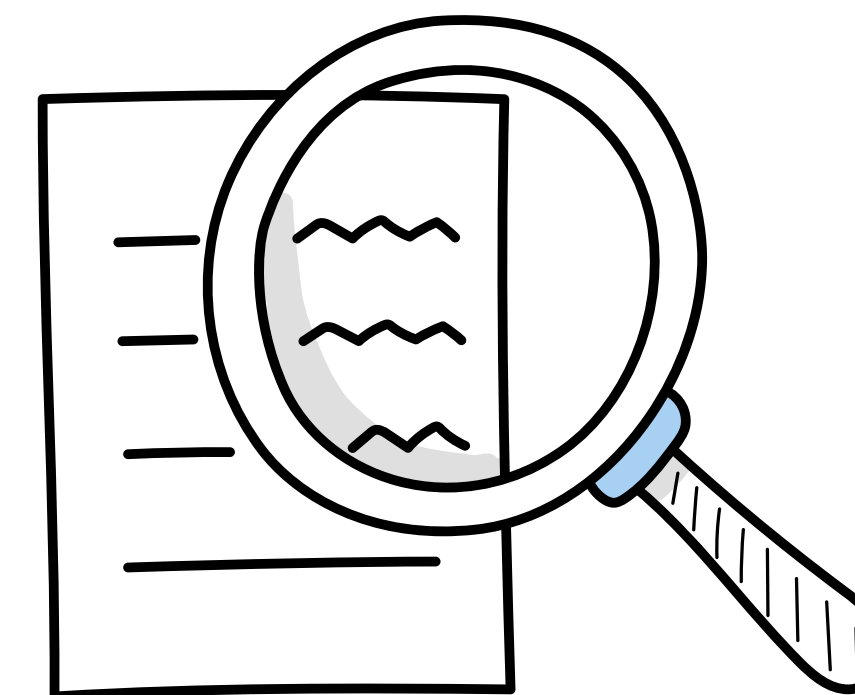
Visão geral



Análise por tipo



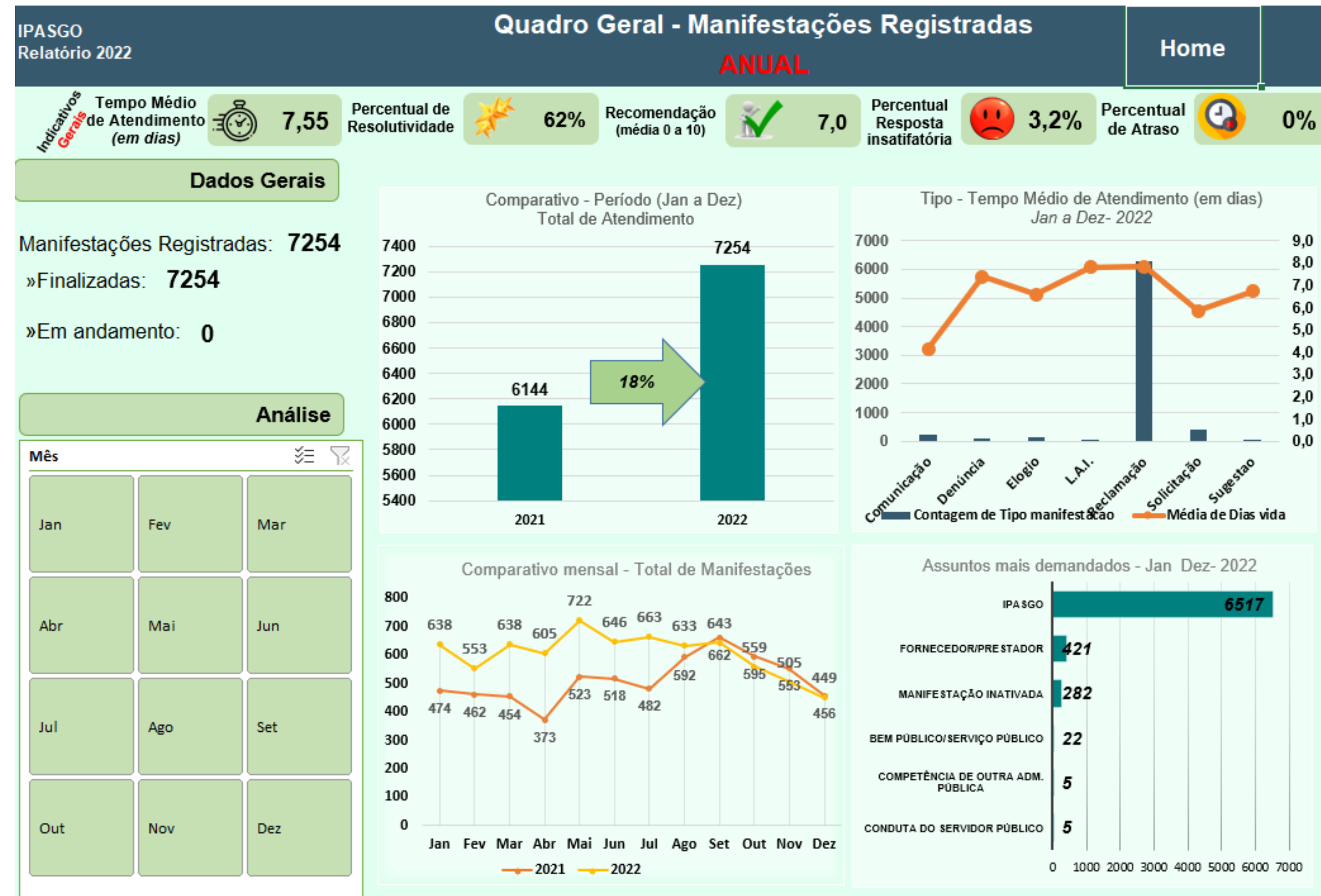
Análise por assunto



Quadro geral - Manifestações registradas

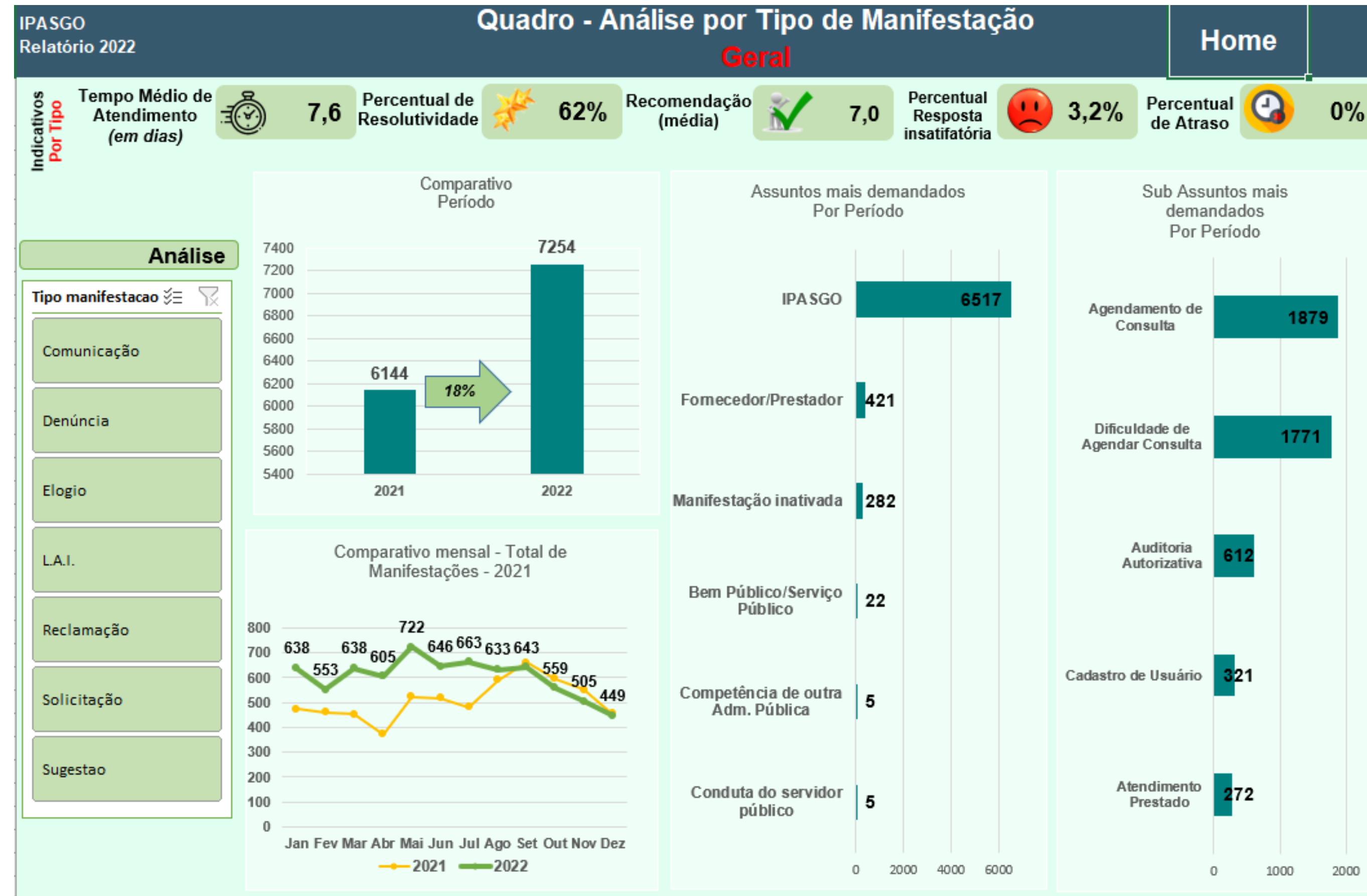


ANUAL

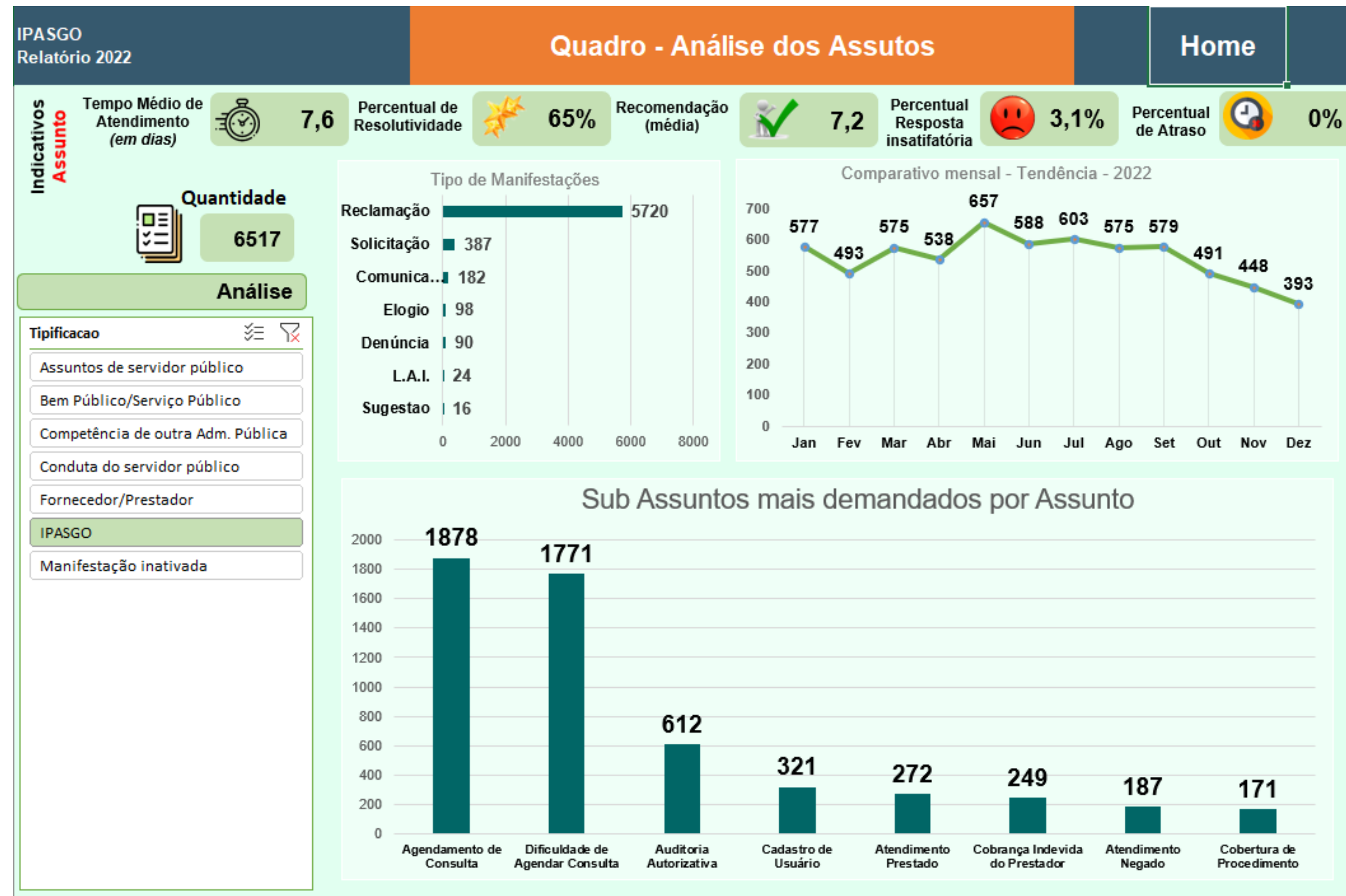


Quadro - Análise por tipo de manifestação

GERAL



Quadro - Análise dos assuntos



Outros resultados



- ✓ 100% das Manifestações respondidas dentro do prazo legal.
- ✓ 100% Pedidos de Acesso à Informação respondidos tempestivamente.
- ✓ 100% das Denúncias e Reclamações finalizadas com as devidas respostas.
- ✓ Relatório Estatístico Mensal entregue as Unidades administrativa.
- ✓ Obteve o Nível 2 no Programa de Maturidade da Controladoria Geral do Estado de Goiás
- ✓ Participação ativa na Comissão -CPCA -Coordenação de Processamento, Controle e Avaliação na qual regulamenta a aplicação de penalidade aos prestadores de serviços de saúde, em razão do descumprimento de cláusulas contratuais.
- ✓ Ações internas e externas junto a Comunicação Setorial nas mídias Institucionais no intuito de maior divulgação do canal de Ouvidoria.

Considerações finais

Em 2022 foram registradas **7.254** manifestações, sendo as principais demandas agendamento de consulta **3.649**

(Aumento de 81% em relação a 2021)

auditoria autorizativa **612**

(Redução de 18% em relação a 2021)

fornecedor/prestador **421**

(Aumento de 41% em relação a 2021),

cadastros de usuários **321**

(Redução de 33% em relação a 2021).

Considerações finais



- ✓ Agendamento de Consultas totalizando 3649; Destaca-se as especialidades; Endocrinologia e Metabologia, Reumatologia, Endocrinopediatria, Neuropsicologia, Alergia e Imunologia, Pneumologista, Neurologia, Neurologia Pediátrica, Psiquiatra, Psicologia.
- ✓ Auditoria Autorizativa totalizando 612; Usuário no pronto socorro e as solicitações são lançadas para auditoria médica (48 horas período para liberação) e solicitações para exames oftalmológicos ultrapassando as 48 horas para a liberação. Podemos também citar a liberação de procedimentos Odontológicos.
- ✓ Fornecedor/Prestador totalizando 421; Cobrança indevida de prestador, Qualidade no serviço prestado.
- ✓ Cadastro de Usuários totalizando 321; Reclamação por perda do benefício; Transferência de dependentes;
- ✓ Suspensão do débito automático para utilização (retornando após a quitação das pendências); Atualização de cadastro de filho universitário; etc.
- ✓ No Quadro Geral de Manifestações Registradas tivemos um aumento de 18% no ano de 2022 em relação ao 2021, evidenciando o assunto Fornecedor/Prestador, em 2021 teve 228 registros e em 2022 teve 421 registros.

Ações desenvolvidas



A Ouvidoria Setorial do IPASGO com apoio da Chefia de Gabinete do Instituto implementou para o relatório do ano de 2022 a divulgação de algumas ações que estão sendo implementadas e outras que serão implementadas no decorrer do ano de 2023, nas gerências e Diretorias com intuito de sanar as principais demandas de manifestações de maior demanda.

Agendamento de Consulta e Dificuldade de Agendamento



Ações Gerência de Regionais e Postos:

- ✓ Plano de Gestão e otimização no agendamento eletrônico, que visa otimizar e gerir a fila de espera das especialidades mais demandadas com monitoramento visando um aproveitamento de vagas de desistências;
- ✓ Divulgação do Sistema de Agendamento Eletrônico para os novos prestadores de serviço; Treinamento de novos prestadores e implantação de melhorias nos sistemas, que incluem a automatização da fila de espera.

Ações Gerência de Ação Preventiva:

- ✓ Inclusão de novos prestadores de serviço nas unidades próprias; Valor diferenciado para consulta nas unidades IPASGO Clínicas; Implementação de novos serviços no Setor de regulação para triagem e melhor direcionamento das especialidades críticas.

Ações da Gerência de Credenciamento:

- ✓ Andamento do Edital de Credenciamento com o chamamento de mais de 600 médicos até janeiro de 2023.

Cadastro de Usuário:



Ações Gerência de Regionais e Postos:

- ✓ Ações efetivas da gerência nas unidades de atendimento IPASGO, com treinamentos, feedbacks e monitoramento de índice de erros na atuação de processos, evitando retrabalho e agilizando o andamento das solicitações do usuário.
- ✓ A reestruturação do plano de ação para o Recadastramento dos usuários IPASGO Saúde, o qual reduzirá o número de reclamações por este tipo de assunto.

Auditoria Autorizativa:



Ações da Gerência de auditoria:

- ✓ Disseminar informações para prestadores e usuários, acerca de atendimentos de urgência que não necessitem de auditoria imediata;
- ✓ Início de estudo para aumentar o número de auditores médicos;
- ✓ Dentre outras ações para melhorar a rapidez nas avaliações da equipe de auditoria.

Fornecedor Prestador:



Ações da Gerência de Credenciamento:

- ✓ Andamento de mais de 170 processos administrativos contra prestadores que descumpriram cláusulas contratuais com o Instituto.