



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU
RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES
REFERÊNCIA: DEZEMBRO – 2022

ELABORADORES:

Daiane Conceição Maduro Sousa

Deusilene Mendes Pontes

Santarém – PA

Janeiro de 2023



1. INTRODUÇÃO

O Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna é uma organização de saúde que ao longo dos anos vem contribuindo de forma satisfatória com a população da região oeste do Pará, pois tem oportunidade por meio dos diversos serviços oferecidos saúde de qualidade e com muita segurança, atendendo os mais diversos casos de média e alta complexidade. Após alguns anos sendo administrado pela Organização Social Pró-Saúde, a partir do dia 01 de dezembro de 2022 a unidade passou a ser gerenciada pelo Instituto Social Mais Saúde (ISMS), compromisso firmado com a Secretaria de Saúde Pública do Estado do Pará – SESPA por meio do Contrato de Gestão nº 007/2022.

Considerando a importância de cada cláusula contratual, sendo cada uma delas estabelecida com objetivo principal de disponibilizar a todos os usuários os melhores serviços, facilitando a estes o acesso a uma assistência de excelência, é que constituiu-se desde o dia em que o contrato de gestão passou a ter vigência, o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU.

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas - HRBA, e através da escuta acolhedora, ouvir, fornecer informações, esclarecer dúvidas, colher e registrar a opinião dos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, por meio de suas reclamações, sugestões e elogios, bem como, medir a satisfação destes por meio de pesquisas de satisfação aplicadas nos setores de Ambulatório, Internação, Pronto Atendimento e Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, bem como, na alta hospitalar, atuando como canal de comunicação e relacionamento direto entre o hospital e seus usuários.

Destaca-se também outra metodologia utilizada pelo Serviço, que é a coleta de dados por meio das caixinhas (urnas) distribuídas na Unidade, permitindo aos usuários a utilização de folder, onde os mesmos podem avaliar de forma espontânea os serviços e o atendimento realizado pelos colaboradores.

Através das pesquisas aplicadas nos setores, o SAU busca avaliar a satisfação dos usuários. Entende-se que é por meio da participação destes que o HRBA aprimora os serviços ofertados, assegurando o atendimento o atendimento

humanizado e de excelência baseado nos princípios pautados na Política Nacional de Humanização, assim como, as diretrizes e os princípios preconizados pelo SUS, buscando sempre manter a qualidade dos serviços prestados e satisfação dos usuários.

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo SAU, no período de 01 a 31 de dezembro/2022. Convém ressaltar que o serviço se encontra em processo de reestruturação do quadro de colaboradores.

2. ATIVIDADES MENCIAIS

No mês de dezembro/2022, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 145 (cento e quarenta e cinco) atendimentos em sala, dos quais, 122 (cento e vinte e dois) foram voltados a informações e orientações sobre as normas, rotinas e serviços do hospital e 23 (vinte e três) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 303 (trezentos e três) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 41 (quarenta e um) nas Unidades de Internação (Clínicas Cirúrgica, Médica, Oncológica e Pediátrica), 64 (sessenta e quatro) no Ambulatório, 20 (vinte) no Pronto Atendimento e 178 (cento e setenta e oito) no SADT. Além de 34 (trinta e quatro) na alta hospitalar.

TABELA 01: Pesquisas realizadas

Setor	Pesquisas realizadas
Internação	41
Ambulatório	64
Acolhimento	20
SADT	178
Alta	34
Total	337

Fonte: Registro do SAU - HRBA, dezembro/2022

3. ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

No mês avaliado o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 54 (cinquenta e quatro) manifestações, sendo 25 (vinte e cinco) elogios, 23 (vinte e três) reclamações em sala, 03 (três) reclamações através de folder, 02 (dois) sugestões e 01 (um) reclamação via e-mail.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações

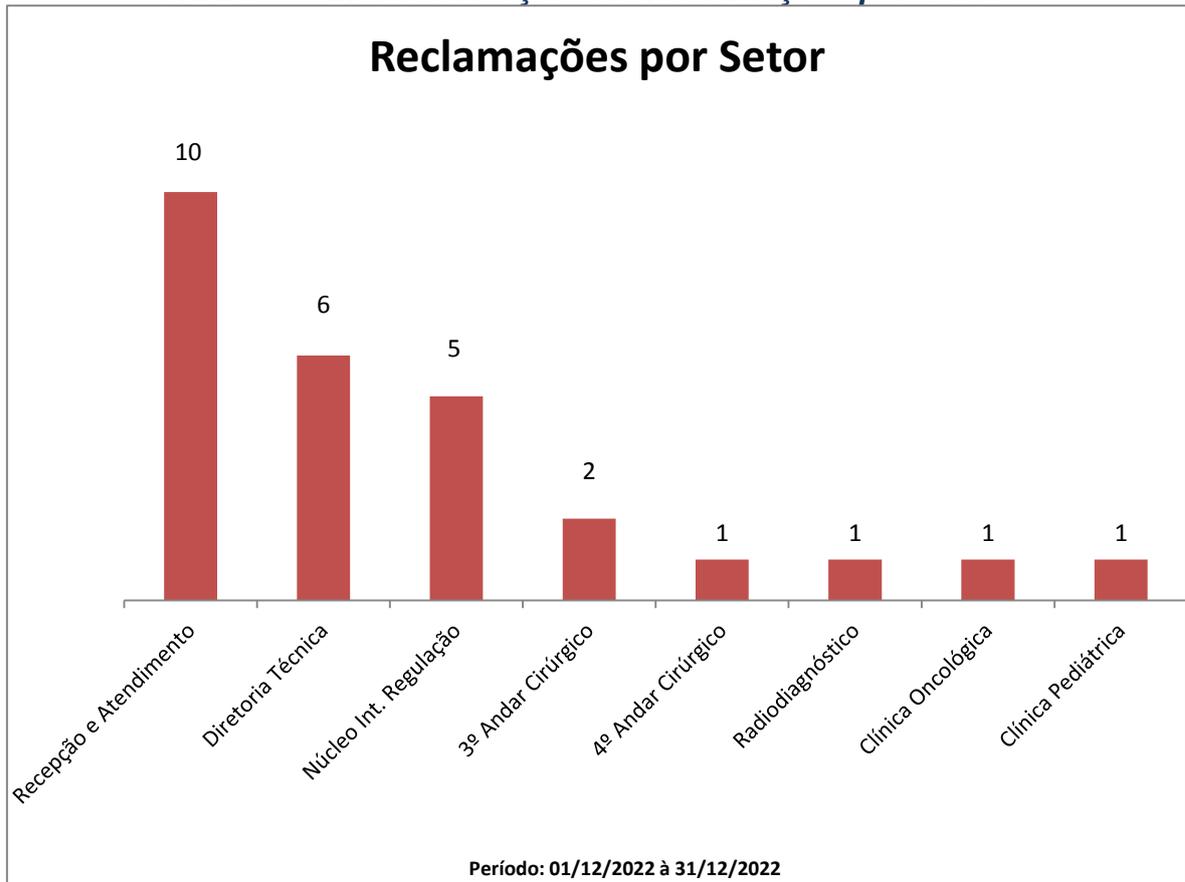


Fonte: Registro do SAU - HRBA, dezembro/2022.

No mês de referência (dezembro/2022) foram registradas 27 (vinte e sete) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Diretoria Técnica e Núcleo Interno de Regulação, seguido por outros.

O gráfico abaixo apresenta a classificação das reclamações por setores envolvidos:

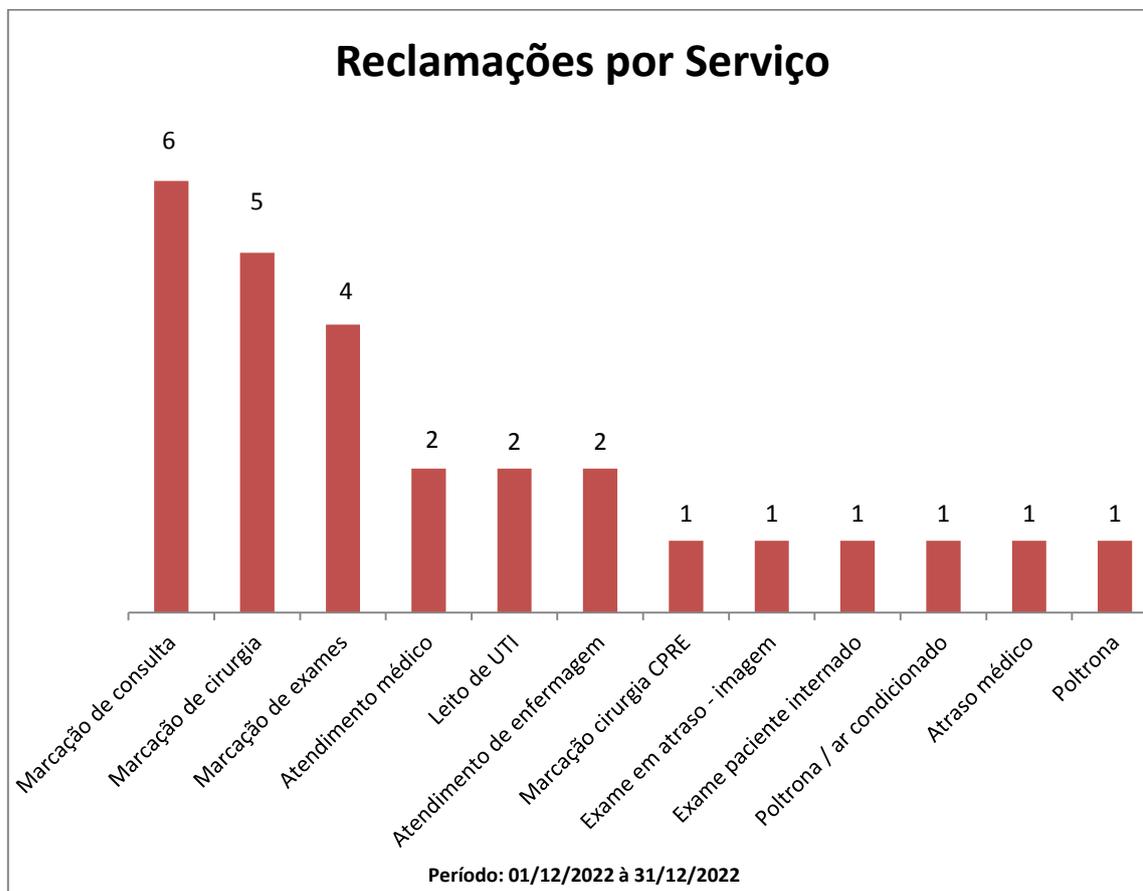
GRÁFICO 02: Classificação das Reclamações por Setor



Fonte: Registro do SAU - HRBA, dezembro/2022.

O gráfico a seguir demonstra a classificação das reclamações por serviço:

GRÁFICO 03: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Registro do SAU - HRBA, dezembro/2022.

Enfatiza-se que dos 27 (vinte e sete) registros de reclamações, todos foram com autores devidamente identificados. Dos quais, 26 (vinte e seis) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 01 (um) retorno realizado pessoalmente ao usuário, em sala.

Todas as manifestações de reclamações foram encaminhadas para as coordenações das áreas envolvidas e, em seguida direcionadas à diretoria responsável, para avaliação do parecer e tratativas tomadas. Posteriormente, efetuado retorno pelo SAU, aos seus autores.



No mês de dezembro/2022, foram registrados 25 (vinte e cinco) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 13 (treze), 4º Andar Cirúrgico 05 (cinco), Serviço de Higienização e Limpeza 04 (quatro). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 36 (trinta e seis) elogios no geral, conforme gráfico 04 – Elogios por setor.

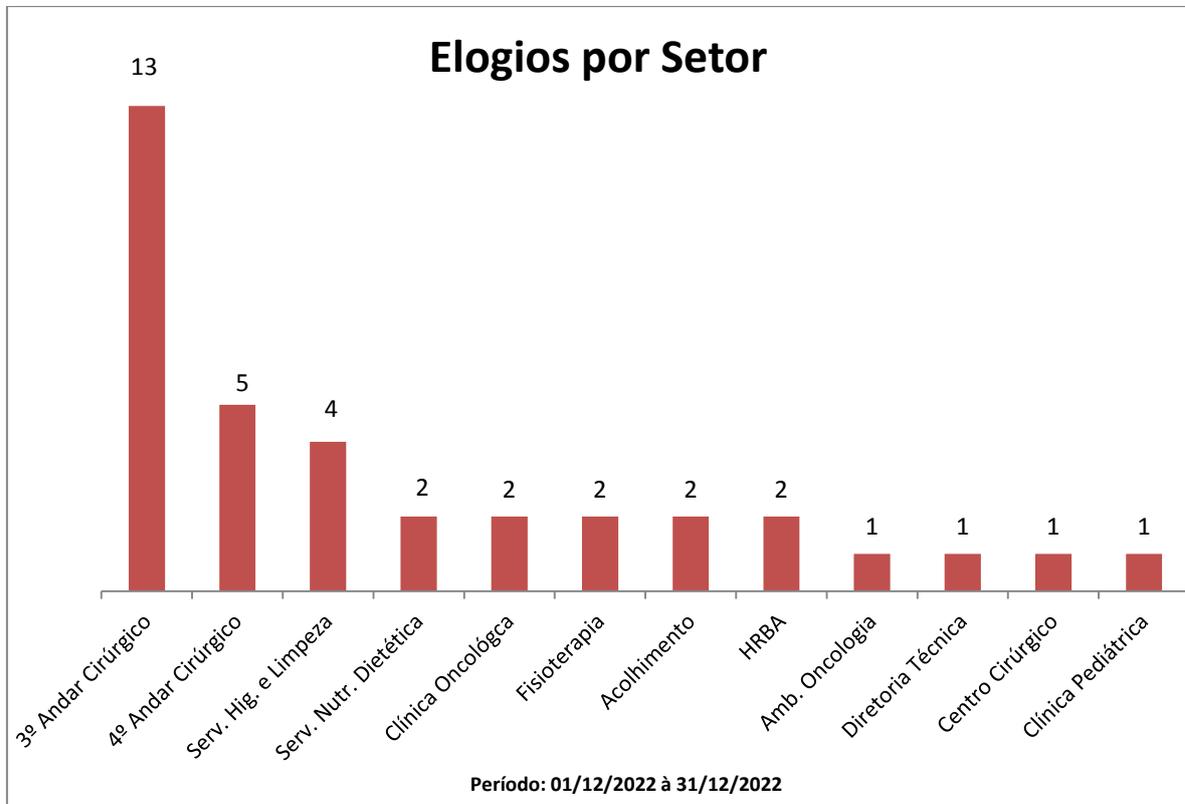
ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
15	10 (que geraram 21 no total)	36

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Registro nº 1 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico e Fisioterapia;
- Registro nº 2 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico e Fisioterapia;
- Registro nº 9 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Registro nº 10 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Registro nº 11 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Centro Cirúrgico e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Registro nº 16 gerou 02 (dois) elogios: Acolhimento e Serviço de Higienização e Limpeza;
- Registro nº 17 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Registro nº 20 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Registro nº 21 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico e Diretoria Técnica;
- Registro nº 22 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

O gráfico abaixo apresenta a classificação dos elogios por setores:

Gráfico 04: Ranking dos Setores Elogiados



Fonte: Registro do SAU - HRBA, dezembro/2022.

4. Pesquisas de Satisfação por Setor

Durante o mês de dezembro/2022 foram aplicados 303 (trezentos e três) questionários distribuídos nas Unidades de Internação, Ambulatório, Pronto Atendimento e SADT. A tabela abaixo apresenta dados mensais referentes ao quantitativo de pesquisas, percentual de aplicação e satisfação por setor.

TABELA 02: Satisfação por Setor

Setor	dez/22			
	Pesquisas realizadas	N amostral %	Satisfação %	Total
Internação	41	11,2	99,2	41
Ambulatório	64	2,4	99,0	64
Acolhimento	20	3,6	99,4	20
SADT	178	2,4	98,5	178
Média Geral	_	_	99,0	_
Total	303	_	_	303

Fonte: Registro do SAU - HRBA, dezembro/2022

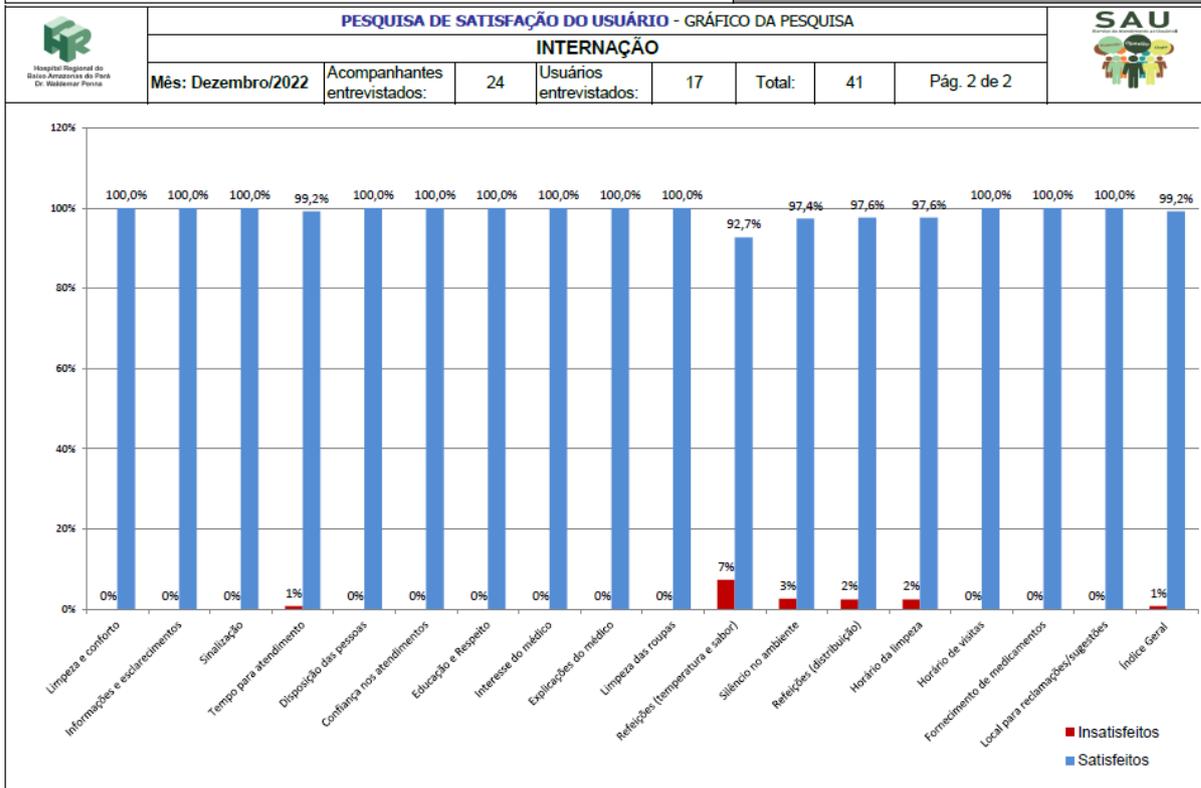
5. Análise das Pesquisas de Satisfação Realizadas por Setor

As planilhas a seguir apresentam o quantitativo de pesquisas de satisfação dos usuários aplicadas mensalmente, por meio de questionários específicos, por setor, como: Internação, Ambulatório, Pronto Atendimento e SADT, assim como, na alta do paciente, conforme preconiza o contrato de gestão. Demonstram também os tipos de usuários participantes (pacientes ou acompanhantes), a nota atribuída por estes em relação aos atendimentos e serviços prestados no hospital e o percentual de satisfação alcançado no mês.



Nas Unidades de Internação foram aplicados 41 (quarenta e um) questionários de pesquisas, correspondendo a 11,2% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 99,2%.

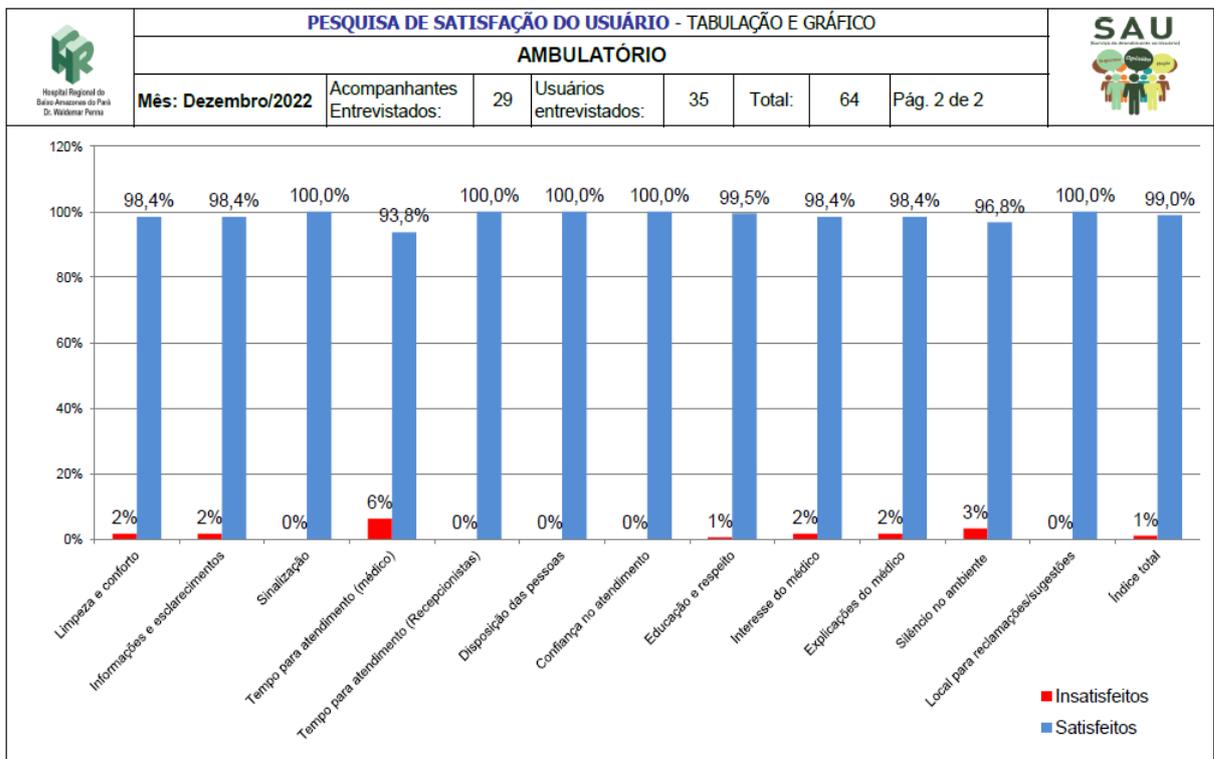
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO GERAL							SAU			
INTERNAÇÃO										
Mês: Dezembro/2022	Acompanhantes entrevistados:	24	Usuários Entrevistados:	17	Total:	41	Pág. 1 de 2			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUÍDO					
					0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?					0	0	1	1	39	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					0	0	1	6	34	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?					0	0	0	3	37	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					0	1	1	8	31	0
4.2. Pelos enfermeiros					0	0	0	7	34	0
4.3. Pelos funcionários da Administração					0	0	0	9	31	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos					0	0	0	2	39	0
5.2. Para os enfermeiros					0	0	0	2	39	0
5.3. Para os funcionários da Administração					0	0	0	2	39	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos serviços deste hospital?					0	0	0	3	38	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					0	0	1	2	38	0
7.2. Pelos enfermeiros					0	0	1	2	38	0
7.3. Pelos funcionários da Administração					0	0	1	3	37	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	0	3	2	36	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	0	3	3	35	0
10. A limpeza das roupas de cama e banho?					0	0	4	1	36	0
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?					0	3	2	9	27	0
12. O silêncio no ambiente do hospital?					0	1	2	6	29	3
13. O horário em que são servidas as refeições?					0	1	1	4	35	0
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?					0	1	4	3	33	0
15. O horário das visitas?					0	0	2	0	7	32
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?					0	0	3	5	29	4
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	7	6	7	21
					Índice de Satisfação Geral:				99,2%	





No Ambulatório foram aplicados 64 (sessenta e quatro) questionários de pesquisas, o que demonstra 2,4% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99%.

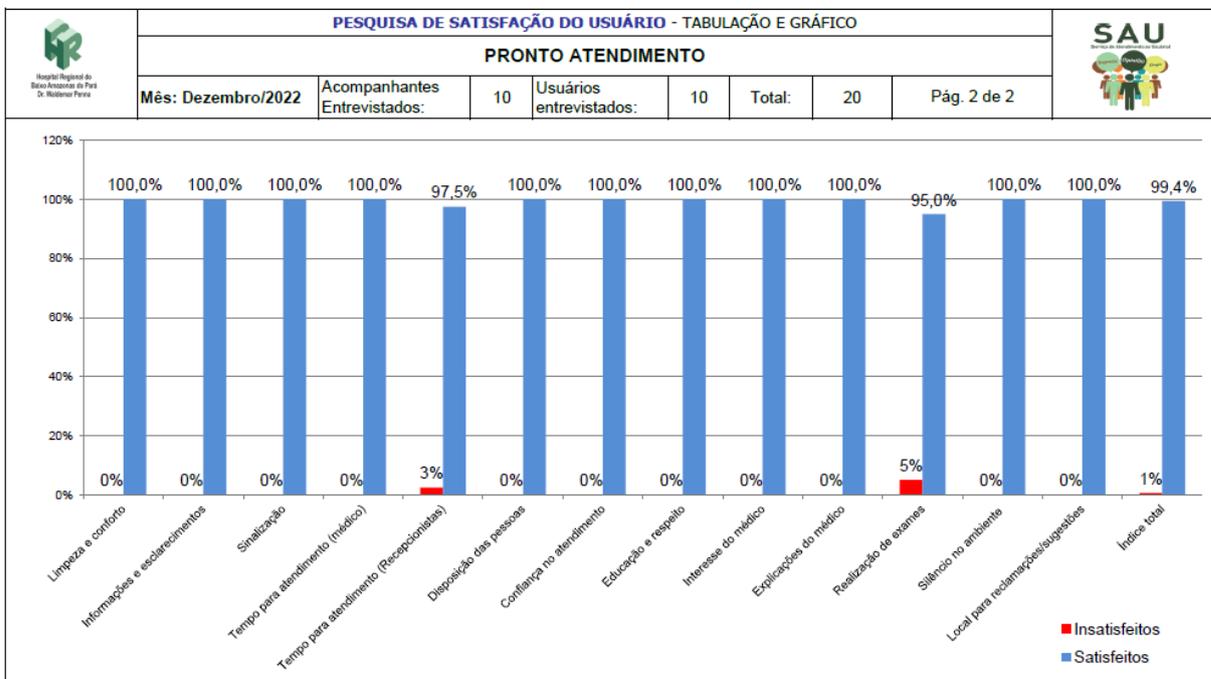
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO								SAU		
AMBULATÓRIO										
Mês: Dezembro/2022	Acompanhantes Entrevistados:	29	Usuários Entrevistados:	35	Total:	64	Pág. 1 de 2			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUÍDO					
					0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?					0	1	1	11	50	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					0	1	5	21	37	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?					0	0	8	25	29	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					2	2	9	24	27	0
4.2. Pelos enfermeiros					0	0	13	22	22	7
4.3. Pelos Recepcionistas					0	0	11	28	25	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos					0	0	6	19	39	0
5.2. Para os enfermeiros					0	0	7	17	35	5
5.3. Pelos Recepcionistas					0	0	7	18	39	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos?					0	0	3	18	42	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					0	1	5	18	40	0
7.2. Pelos enfermeiros					0	0	7	18	34	5
7.3. Pelos Recepcionistas					0	0	9	18	37	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	1	5	14	44	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					1	0	9	9	45	0
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?					0	2	13	16	31	2
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	50	2	10	2
					Índice de Satisfação Geral: 99,0%					





No Pronto Atendimento foram aplicados 20 (vinte) questionários de pesquisas, equivalendo a 3,6% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,4%.

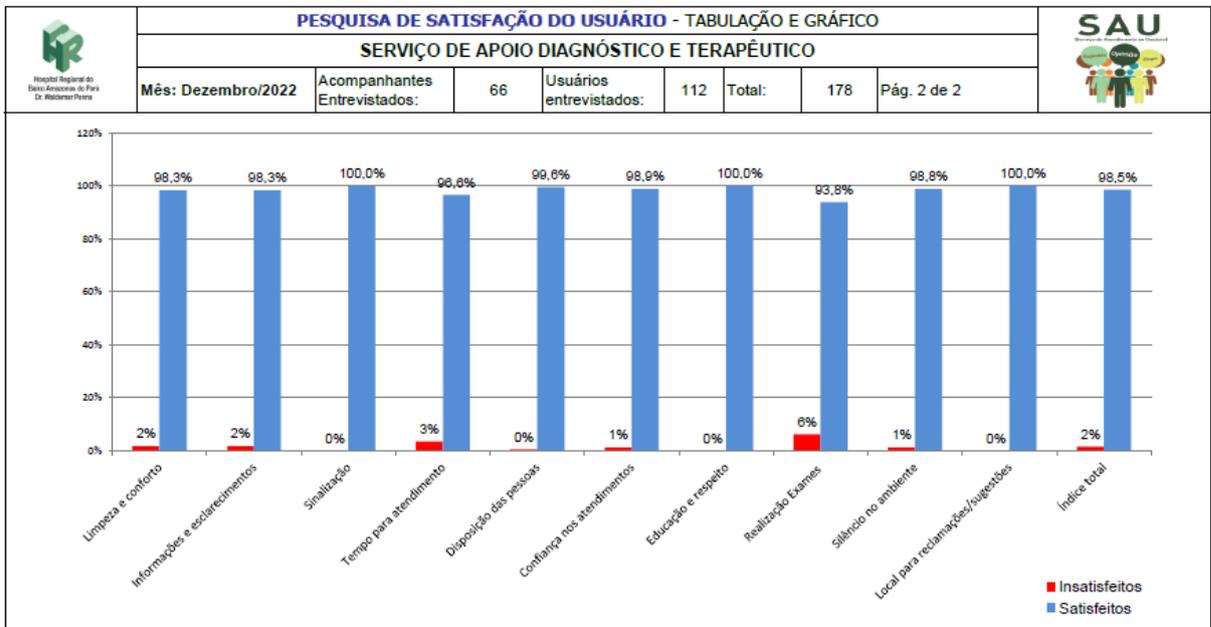
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO							SAU			
PRONTO ATENDIMENTO										
Mês: Dezembro/2022	Acompanhantes Entrevistados:	10	Usuários Entrevistados:	10	Total:	20	Pág. 1 de 2			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUÍDO					
					0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?					0	0	0	6	14	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					0	0	2	7	11	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?					0	0	3	11	4	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					0	0	9	8	3	0
4.2. Pelos enfermeiros					0	1	12	4	3	0
4.3. Pelos Recepcionistas					0	0	9	9	2	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos					0	0	11	6	3	0
5.2. Para os enfermeiros					0	0	12	6	2	0
5.3. Pelos Recepcionistas					0	0	13	5	2	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?					0	0	12	6	2	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					0	0	10	8	2	0
7.2. Pelos enfermeiros					0	0	12	7	1	0
7.3. Pelos Recepcionistas					0	0	7	8	5	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	0	10	6	4	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	0	13	4	3	0
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?					0	1	14	5	0	0
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?					0		14	5	0	1
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	5	3	0	12
					Índice de Satisfação Geral: 99,4%					





No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 178 (cento e setenta e oito) questionários de pesquisas, representando 2,4% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,5%.

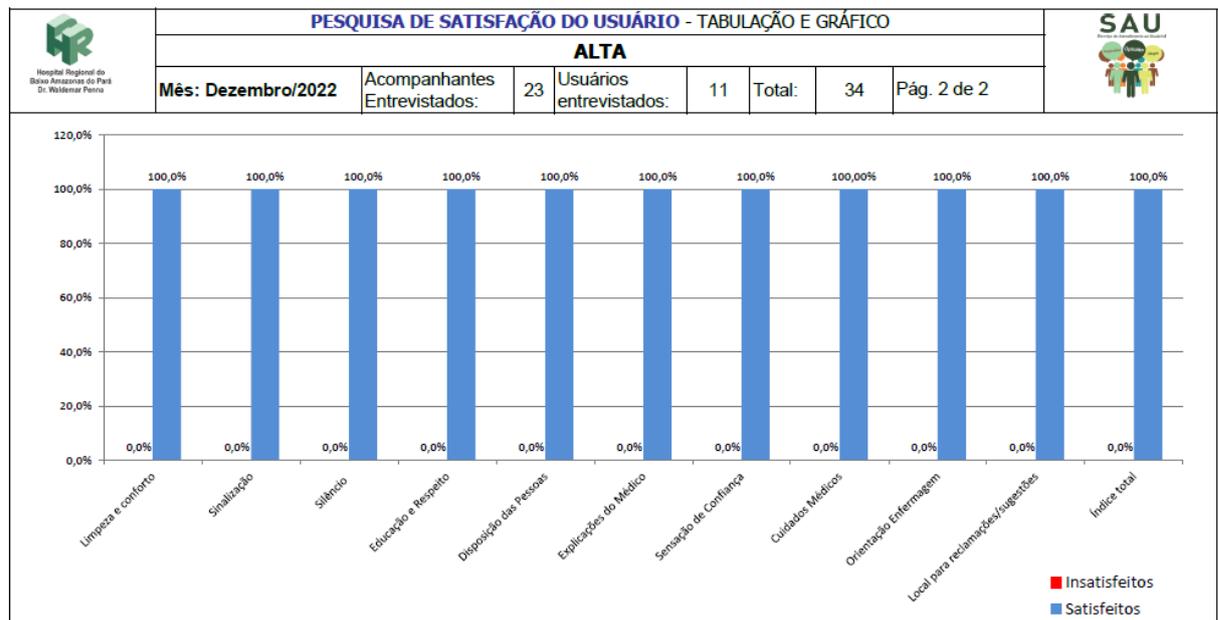
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELAÇÃO E GRÁFICO		SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO					SAU	
Mês: Dezembro/2022	Acompanhantes Entrevistados: 66	Usuários Entrevistados: 112	Total: 178	Pág. 1 de 2				
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		CONCEITO ATRIBUÍDO						
		0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		0	3	23	35	116	1	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?		3	0	16	48	110	1	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		0	0	14	65	94	5	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos		1	6	23	32	66	50	
4.2. Pelos enfermeiros		0	4	34	27	63	50	
4.3. Pelos Recepcionistas		1	2	46	56	73	0	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1. Para os médicos		0	1	15	36	75	51	
5.2. Para os enfermeiros		0	0	19	35	74	50	
5.3. Pelos Recepcionistas		0	1	24	61	92	0	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este								
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos		0	0	15	41	71	51	
7.2. Pelos enfermeiros		0	0	20	32	76	50	
7.3. Pelos Recepcionistas		0	0	28	59	91	0	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		2	9	43	43	81	0	
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		0	2	43	49	79	5	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		0	0	18	16	19	125	
Índice de Satisfação Geral:							98,5%	





Na Alta Hospitalar foram aplicados 34 (trinta e quatro) questionários de pesquisas, equivalente a 10,1% das altas de pacientes durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 100%.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		ALTA						SAU
Mês: Dezembro/2022		Acompanhantes Entrevistados: 23	Usuários Entrevistados: 11	Total: 34	Pág. 1 de 2			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		CONCEITO ATRIBUÍDO						
		0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		0	0	0	0	34	0	
2. O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas e Cartazes)		0	0	0	0	34	0	
3. O silêncio no ambiente hospitalar?		0	0	0	0	34	0	
4. A educação e o respeito com que você foi tratado?		0	0	0	2	32	0	
5. A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas?		0	0	0	1	33	0	
6. A explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	0	0	1	33	0	
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos pelo hospital?		0	0	0	1	33	0	
8. Cuidados médicos que você recebeu no Hospital?		0	0	0	0	33	1	
9. Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar ?		0	0	0	0	34	0	
10. O local para reclamação/sugestões é de fácil acesso?		0	0	0	0	4	30	
		índice de Satisfação Geral: 100,0%						





6. ACHADOS E PERDIDOS

Visando a guarda de pertences perdidos nas dependências do HRBA e a devolução destes ao proprietário, é disponibilizado aos profissionais, usuários, acompanhantes e/ou visitantes o serviço de achados e perdidos através do SAU, a quem encontre, perca e/ou esqueça algum objeto ou documento, sendo possível se dirigir ao SAU para entregar ou fazer a retirada.

Para tal atividade, o SAU realiza o contato telefônico para solicitar o recolhimento do pertence pelo dono, sempre que o objeto esteja identificado e o proprietário possua contato telefônico cadastrado em sistema do hospital.

A efetivação da entrega do achado e perdido se dará pelo relato da perda do pertence, acompanhado da descrição de suas características. O processo é realizado mediante protocolo e assinatura, e o recolhimento só pode ser efetuado mediante apresentação de documento com foto.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No mês de dezembro/2022, foram aplicados 303 (trezentos e três) questionários, alcançando N amostral de 2,7%, de acordo com a escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Ressalta-se que no período analisado, o total de pesquisas aplicadas nos setores avaliados, foi de 11,2% nas Unidades de Internação, 2,4% em Ambulatório, 3,6% em Pronto Atendimento, 2,4% em SADT. Além de 10,1% em alta hospitalar. A taxa de satisfação global do usuário em relação aos serviços prestados pelo HRBA foi de 99%.

No mês em análise, foram registradas no Serviço de Atendimento ao Usuário 27 (vinte e sete) manifestações de reclamações com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolatividade correspondeu a 100%.

Quanto às manifestações de elogios, no mês de dezembro/2022, foram registrados 25 (vinte e cinco) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 13 (treze), 4º Andar Cirúrgico 05 (cinco), Serviço de Higienização e Limpeza 04 (quatro).

É importante destacar que buscando promover o reconhecimento e a valorização dos colaboradores e setores mais elogiados durante o mês, para o futuro temos um projeto para premiação e entrega de troféus e menções honrosas aos mesmos, juntamente ao Comitê de Melhoria Contínua, o qual é integrado ao SAU e composto por um grupo multiprofissional atuante em áreas estratégicas do hospital. Tal ferramenta fará também a análise das manifestações dos usuários, em busca de soluções para as demandas apresentadas pelos mesmos, diante das reuniões mensais ordinárias, onde junto com as demais manifestações registradas, serão tratadas também todas as sugestões e, se necessário, será gerado ações de melhoria, além de serem direcionadas à diretoria das áreas.



Tabela 03: Quantitativo Geral das Manifestações

Tipo de Registro	Total
Elogios	25
Sugestões	2
Reclamações	27
Reclamações tratadas/com retorno ao usuário	27
% Resolutividade de Reclamações	100%

Fonte: Registro do SAU - HRBA, dezembro/2022

O SAU monitora diariamente as queixas realizadas pelos usuários junto aos gestores e demais envolvidos, buscando sempre uma resolução para a problemática apresentada, preocupando-se em dar um retorno positivo ao autor da ocorrência.

A partir do próximo mês estaremos utilizando o Sistema de gestão SAS Interact, no qual, todas as manifestações recebidas no SAU serão inseridas. O registro será aceito pelo gestor do SAU e encaminhada ao gestor da área para que este seja tratado e respondido no prazo de até 48 horas. Após a emissão da resposta, esta será submetida à aprovação do diretor da área e posteriormente, dado o retorno ao usuário no prazo de até 72 horas, conforme informado ao mesmo no momento da efetivação do seu registro.

A tabela 04 apresenta o resultado das manifestações de reclamações, classificando o quantitativo dos registros tratados e com retornos efetivos, a soma dos retornos bem sucedidos (via telefone, carta e pessoalmente), assim como o número de tratativas não efetivas, no mês de referência.

Tabela 04: Resultados dos Registros de Reclamação

Reclamação po tipo	Qtd	1	2	3	4	5
		Recl. tratadas e com retorno	Retornos telefônicos	Retorno por carta	Retorno pessoalmente	Reclamação Não Resolutiva
Reclamação em sala	23	23	22	0	1	0
Reclamação em folder	3	3	3	0	0	0
Reclamação via e-mail	1	1	1	0	0	0
Total	27	27	26	0	1	0

Fonte: Registro do SAU - HRBA, dezembro/2022

Legenda:

- 1 Somatória dos registros realizados pelos usuários, tratados e com retorno;
- 2 Somatória dos retornos efetuados por telefone;
- 3 Somatória dos retornos efetuados através do envio de cartas;
- 4 Somatória dos retornos recebidos pessoalmente pelo usuário, no SAU;
- 5 Somatória dos retornos através de e-mail;
- 6 Somatória dos registros de reclamação com tratativas não efetivas.

Quantidade de reclamações tratadas / Total de reclamações registradas

x 100 = Percentual de tratativas efetivas.

27 / 27 x 100 = 100% de tratativas efetivas.

Daiane Conceição Maduro Sousa

Supervisora do SAU - HRBA

Deusilene Mendes Pontes

Gerente de Qualidade - HRBA

Reclamações Sala: 23 (vinte e três) Manifestações com autores identificados

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
<p>“Nome: Alessandra dos Santos Roberto, 28 anos Paciente: Juliana Alves dos Santos Inicialmente cumpre ressaltar que a lei 10.741 do Estatuto do idoso é assegurada a atenção integral a saúde do idoso por <i>intermedio</i> do Sistema Único de <i>Saude</i> - SUS, garantindo-lhe o acesso universal e <i>igualitario</i>, em conjunto articulado e contínuo das ações e <i>servicos</i>, para prevenção e <i>recuperacao</i> da saúde, incluindo a atenção especial as doenças que afetam. Venho por meio desta pedir respostas de exames que minha vó precisa para da seguimento no seu tratamento, pois a mesma se encontra sempre ruim e mesmo que venha traze-la para o acolhimento, ficamos de mãos atadas, minha vó uma senhora idosa de 90 anos de idade onde a lei ampara ela sobre exames, consultas e cirurgia decair os prazos para cada <i>realizacao</i> de procedimentos, <i>estár</i> passando momentos difíceis nessas espera, peço obter respostas sem precisar acionar os <i>orgãos</i> competentes. Por fim, fico no aguardo de respostas desse estabelecimento e dos seus responsáveis, minha vó se chama Juliana Alves dos Santos. 02 de dezembro 2022. (93) 99166-1554.”</p> <p>Paciente: Juliana Alves dos Santos.</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária, Alessandra dos Santos Roberto,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera. Informamos que identificamos agendamento autorizado para exame de Ecodoppler solicitado da paciente Juliana Alves dos Santos para o dia 06/12/2022 as 13h00. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia com antecedência. Em relação as demais solicitações, não foi identificado agendamento autorizado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Reforçamos que caso seja necessário por motivo de intercorrências, o paciente pode ser encaminhado ao serviço de Acolhimento do HRBA. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Alessandra dos Santos Roberto Telefone(s): (93) 99166-1554 Data do Registro: 02/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/12/2022. A usuária agradeceu pelo retorno e irá comparecer com a paciente no dia e horário informado para realizar o exame. E quanto aos demais exames solicitados, aguardará o retorno do hospital.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

<p>“Nome: Michele Gouvea de S. Vale 06/01/1986 Sarah Gouvea de Sousa Vale 29/09/2014 991834492</p> <p>Venho aqui com muita <i>magôa</i> no coração chateada reclamar da enfermeira que oprimiu minha filha que fez medo e fui até a médica falar e praticamente ela quis dizer que era psicológico que minha filha estava fingindo tenho 2 <i>mesês</i> no hospital minha filha já sofreu <i>tu do</i> que sofreu ela não ia passar <i>tu do</i> que tem passado por <i>fingi mento</i> eu estou indignada pelo tratamento a médica ainda foi perguntar da <i>conpanhate</i> se foi <i>verda de</i> o que <i>ocoreu</i> e eu não sou mentirosa um <i>molequa</i> pra mentir então <i>opresão</i> fazer medo á uma criança acamada é crime. 8:56 <i>hs</i> data 05/12/2022.”</p> <p>Paciente: Sarah Gouvea de Sousa Vale</p>	<p>Clínica Pediátrica</p> <p>Simone Reis da Silva Pontes</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Michele Gouvea de Sousa Vale,</p> <p>Em atenção ao seu registro, esclarecemos que condutas como a mencionada em seu relato, não condizem com as políticas de atendimento do HRBA, uma vez que prezamos por um atendimento humanizado, buscando sempre a excelência nos serviços prestados aos nossos usuários.</p> <p>Reforçamos que trabalhamos com a política de melhoria contínua. Dessa forma, informamos que a sua queixa foi tratada junto aos colaboradores citados e já realizamos uma reunião com a equipe multiprofissional, com objetivo de melhorar nossa comunicação, sanar todas as dúvidas e que não haja mais ruídos.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Michele Gouvea de S. Vale Telefone(s): (93) 991834492 Data do Registro: 05/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 12/12/2022. A usuária demonstrou-se insatisfeita com a resposta dada ao seu registro, reiterando a importância de um melhor atendimento, tanto de enfermagem, quanto médico.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Olá! Sou Ivana Picanço dos Santos paciente <i>oncologica</i>, gostaria de saber desta instituição os motivos de não ter sido chamada para o acompanhamento evolutivo médico, que seria 3 meses após a <i>ultima</i> consulta que foi dia 02 de Maio deste ano e já se vão 7 meses e até hoje dia 06 de dezembro não houve nenhuma resposta, isso causa ansiedade e desanimo, não consigo dormir por estar com medo de <i>auterações</i> em <i>meu</i> exames.a qual oro a Deus que não permita sei que a lei me</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária Ivana Picanço dos Santos,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera. Informamos que identificamos</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Ivana Picanço dos Santos Telefone(s): (93) 99131-2107 Data do Registro: 05/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/12/2022. A usuária agradeceu pelo retorno e resolução dada</p>

<p>garante <i>atendimento</i> paro continuar meu <i>tratame</i> e espero ser logo atendida Lei que: Lei 14.238/21 <i>alendimento</i> igualitário e outros...</p> <p>Ivana Picanço dos Santos <i>P e B</i></p> <p>Cartão SUS_ Nº 705 0080 5715 9958.”</p>		<p>agendamento autorizado para sua consulta solicitada, para o dia 29/12/2022 as 08h00. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia com antecedência.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>ao seu registro. Irá fazer a retirada da marcação de sua consulta.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“05/12/22 11:20 Reclamação do <i>Infemeiro Vanobio</i> Brigava <i>Pra</i> gente Fazer umas das Coisa que nós não queria fazer entendeu Ele não deixa Pegar água <i>Pra</i> nós tomar ele queria que nós fizesse só que ele <i>Quer</i> eu Preciso de <i>aPoio</i> De todos vocês <i>aque</i> eu <i>Nao</i> tenho <i>niguêm</i> <i>aque</i></p> <p>- Aquila Barbosa Tavares -Alessandra Tavares de Amorim 991865629.”</p>	<p>Clínica Oncológica</p> <p>Simone Reis da Silva Pontes</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Aquila Barbosa Tavares,</p> <p>Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Em atenção ao seu registro, esclarecemos que condutas como a mencionada em seu relato, não condizem com as políticas de atendimento do HRBA, uma vez que prezamos por um atendimento humanizado, buscando sempre a excelência nos serviços prestados aos nossos usuários.</p> <p>Ressaltamos que a sua reclamação foi analisada junto ao colaborador envolvido e que trabalhamos com melhorias contínuas buscando sempre o bem estar de nossos usuários. E que por este motivo aplicamos protocolos internos que visam a segurança e a qualidade de nossa assistência, incluindo o de enfrentamento da COVID-19 para a</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Aquila Barbosa Tavares Telefone(s): (93) 99186-5629 Data do Registro: 05/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 12/12/2022. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro e aguarda que situações como essa não voltem a ocorrer.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

		prevenção dos riscos de contaminação. Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	
<p>“Bom, venho aqui pedir ajuda de vocês para que consigam agilizar a cirurgia da paciente Ana Regina, ela é paciente <i>oncologica</i>, já fez radioterapia, quimioterapia, houve uma melhora, mas agora piorou novamente, não estar mais em condições de esperar essa cirurgia. Ela precisa urgentemente, o nódulo que ela tem estourou e agora saindo outros, ela sente muitas dores, não estar mais andando, a perna está bastante inchada por causa da lesão a na região <i>inguinal</i> direita. Sei que há uma fila para esperar, mas se não fosse tão urgente não <i>estariamos</i> desesperados procurando ajuda prontos so na espera dessa cirurgia, nos submetemos a fazer o risco <i>cirurgico</i> particular pois por aqui iria demorar muito, ela já foi para o acolhimento mas tá também eles não puderam fazer nada, porquê o caso dela é a cirurgia. Então, por favor, nos (<i>aq</i>) ajudem a agilizar esse procedimento, se não teremos que entrar com medidas legais. O procedimento solicitado é: Linfadenectomia inguinal unilateral em oncologia.”</p> <p>Paciente: Ana Regina Silva Duarte</p>	<p>Núcleo Interno de Regulação – NIR</p> <p>Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezada usuária Sabrina Duarte Barbosa,</p> <p>Informamos que em 10/11/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Ana Regina Silva Duarte a solicitação de cirurgia eletiva para linfadenectomia inguinal unilateral em oncologia, a ser realizada com a Dra. Mariana Cardoso.</p> <p>Esclarecemos que a avaliação pré-anestésica da paciente está agendada para o dia 29/12/2022 as 08:00 no ambulatório do HRBA, mas seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Sabrina Duarte Barbosa Telefone(s): (93) 99129-9271 / (93) 99125-4605 Data do Registro: 09/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 16/12/2022. A resposta foi repassada para a Sra. Ana Regina Silva Duarte (genitora/paciente), que agradeceu pela resolução dada ao registro e em poder dar continuidade ao seu processo cirúrgico.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“A <i>mena Felha Esta Enternada Aoito des</i> nesta Unidade. sendo que a <i>medica</i> que a <i>compania Aminha</i> Filha Vem <i>Enformando</i> que não tem <i>medico</i> para <i>Realiza</i> os Procedimento como <i>Endocopia, colono,</i></p>	<p>Clínica Oncológica</p> <p>Simone Reis da</p>	<p>Prezada usuária Sra. Terezinha Ferreira Mota,</p> <p>Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Terezinha Ferreira Mota Telefone(s): (93) 99145-6458 Data do Registro:</p>

<p><i>coposcopia.</i> <i>Porem toda Essa demora Está Progerdicando a melhoia e assaude a melha Filha. Porfavor Aguardo uma resposta</i> <i>Obs: Esse dias Esta Saindo uma secreção com o dor muito Forte.</i> <i>Porfavor mem des uma Resposta Ugent mente Pelo o mor de deus</i> <i>O brigada.”</i></p> <p>Paciente: Erica Mota dos Santos</p>	<p>Silva Pontes</p>	<p>podemos avaliar e melhorar nossos processos. Informamos que realizamos a tratativa para sua queixa, junto aos setores envolvidos. Dessa forma, os exames mencionados em seu registro foram agendados para o dia 16/12/2012 e a paciente Érica Mota dos Santos está realizando o preparo dos exames de endoscopia e colonoscopia desde a noite do dia anterior (15/12/2012), para que os mesmos sejam efetivos. Pedimos desculpas pelos transtornos e asseguramos que nossa missão é prestar assistência de qualidade aos nossos usuários.</p> <p>Certos de sua atenção nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>12/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 16/12/2022. A usuária agradeceu pela atenção e resolução dada ao seu registro, pois obteve melhorias na continuidade do tratamento de sua filha.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Que aos 17 de junho de 2021 foi feita a <i>Solicitação</i> de um retorno com a oftalmologista Dr^a Natalia Perim, para acompanhamento de Glaucoma e verificação dos <i>olucos</i> solicitados e até a presente data não foi marcado e meu problema vem aumentando <i>gradativamente</i>. Da mesma forma que ao 06 de outubro de 2021, foi dado entrada no retorno para cardiologista - Dr Antonio Carlos e <i>ate</i> o momento estou aguardando pois minha medicação saiu de linha e estou tomando <i>aleatorio</i> <i>Srs</i> espero que me seja dada uma <i>solução</i> pois <i>ja</i> faz tempo que aguardo Grata pela atenção Nazaré”</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Nazaré Maria dos Santos Mota,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para as consultas solicitadas de Cardiologia e</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Nazaré Maria dos Santos Mota Telefone(s): (93) 99180-9791 Data do Registro: 13/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 16/12/2022. A usuária manifestou indignação quanto a resposta dada ao seu relato, ressaltando a demora para agendamento de suas consultas.</p>

		<p>Oftalmologia. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.</p> <p>Reforçamos que caso seja necessário por motivo de intercorrências, o paciente pode ser encaminhado ao serviço de Acolhimento do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Solicito resposta em relação a demora das marcações da especialidade Cabeça e Pescoço. Rosangela Santos Vieira D.E= 18.10.22 Odinaldo Jose Silva da Silva D.E= 22-09-22 Jonas Varela Furtado D.E= 19-7-22 M^a Heliva Gomes Souza D.E= 02-09-22 Diolete Rodrigues Silva D.E= 02-09-22 + oncologia Clinica D.E= 02-09-22 Dra Karla.”</p> <p>Paciente: Rosangela Santos Vieira CNS: 700403462794540 Paciente: Odinaldo Jose Silva da Silva CNS: 706807191769730 Paciente: Jonas Varela Furtado CNS: 708603097090082 Paciente: Maria Heliva Gomes Souza CNS: 702607278088742 Paciente: Diorlete Rodrigues da Silva CNS: 700005619908504</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Leticia Maria Souza,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que ainda não identificamos agendamentos autorizados para as consultas solicitadas dos pacientes mencionados em seu registro. No entanto, assim que tivermos as datas do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Leticia Maria Souza Telefone(s): (93) 98422-0919 Data do Registro: 14/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 16/12/2022. A usuária agradeceu pelo retorno e informou que irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

		<p>Reforçamos que caso seja necessário por motivo de intercorrências, os pacientes podem ser encaminhados ao serviço de Acolhimento do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	
<p>“Solicito resposta em relação ao paciente que aguarda por uma cirurgia <i>cardíaca Plástica</i> valvar ou troca valvar <i>múltipla</i>, sua AIH foi cadastrado pelo <i>município</i> de origem no dia 12-08-22. Manoel Francisco Cardoso Lobato / D.N: 08-06-63.”</p>	<p>Núcleo Interno de Regulação – NIR</p> <p>Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezada usuária Leticia Maria Souza,</p> <p>Informamos que em 17/08/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Manoel Francisco Cardoso Lobato da solicitação de cirurgia eletiva para plástica valvar e/ou troca valvar múltipla, a ser realizada com o Dr. Rene Augusto.</p> <p>Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Leticia Maria Souza Telefone(s): (93) 98422-0919 Data do Registro: 14/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 16/12/2022. A usuária agradeceu pelo retorno e informou que irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Paciente aguardando para o procedimento de CPRE. Paciente internou 25.10.2022 com muitas dores, pele e olhos amarelados, perda de peso, ficou internado por 18 dias em</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Maria Célia Pimentel Duarte,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos, ao tempo que</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Maria Célia Pimentel Duarte Telefone(s): (93) 99197-0387 / (93) 99216-6888 Data do Registro:</p>

<p>tratamento, nesse intervalo fez o procedimento de colocação de dreno, esse dreno tem como função drenar a <i>bili</i>, pois a mesma não drena de maneira natural, o mesmo foi encaminhado para casa por 10 dias devido o médico o Dr. Ronaldo Guimarães estar viajando.</p> <p>No dia 11.11.2022 foi feita a avaliação <i>anestésica p/</i> internação dia 14.11.2022. Mas no dia 14.11.2022 ligaram pela manhã para informar que o procedimento teria sido <i>cancelada</i> por falta de material (Procedimento colocação de <i>protese</i> no canal do pâncreas) com esse procedimento o dreno será retirado. Enquanto isso não acontece o paciente fica no aguardo de ser chamado para a cirurgia que já foi autorizada pela Secretaria de Saúde só aguardando o chamado do Hospital Regional.</p> <p>A situação do paciente fica cada dia mais complicada, pois o paciente está cada vez mais debilitado, irritado e fragilizado pela situação em que se encontra e <i>tambem</i> com o risco de infecção pelo tempo que esta usando essa bolsa que já foi trocada muitas vezes.</p> <p>Aguardo sua resposta o mais rápido <i>possível</i> para a solução desse problema que se estende cada dia mais.”</p>		<p>informamos que o procedimento cirúrgico do Sr. Manoel Caetano Duarte foi realizado nesta data (23/12/2022).</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>15/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 23/12/2022.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e informou que um dos procedimentos do paciente foi realizado. Irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“a minha irmã está aguardando uma cirurgia. de <i>ortopédia</i> com o Doutor <i>paulo pires</i>, sendo que a paciente já fez avaliação pré <i>anestésica</i> - todas as vezes que vem para buscar informações sobre seu processo <i>cirúrgico</i> só me falam que ela está apta tendo que aguardar a ligação do setor <i>responsável</i>. Mais a minha irmã encontra-se muito -</p>	<p>Núcleo Interno de Regulação – NIR</p> <p>Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezada usuária Lecy de Souza Calderaro,</p> <p>Informamos que em 13/01/2021 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Eliana Maria de Souza Calderado da solicitação de cirurgia artroplastia total primária do joelho, a ser realizada com o Dr.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Lecy de Souza Calderaro Telefone(s): (93) 99163-8301 / (93) 99199-5051 Data do Registro: 15/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 23/12/2022.</p>

<p>debilitada sem andar, com muitas dores e inchaços do joelho. Aguardo uma resposta de vocês.”</p> <p>Paciente: Eliana Maria de Souza Calderaro</p>		<p>Paulo Henrique Nascimento.</p> <p>Esclarecemos que a paciente realizou avaliação pré-anestésica no dia 24/11/2021, mas seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos.</p>	<p>A resposta foi repassada para a própria paciente Sra. Eliana Maria de Souza Calderaro, a qual manifestou-se descontente pela demora para marcação do seu procedimento cirúrgico. Garantiu transmitir a informação à sua irmã (autora do registro), para fazer a retirada da resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Meu pai (Ediney da Silva Ferreira), foi transferido do hospital municipal de Santarém para o hospital Regional no dia 21/11/2022. Antes da transferência foi feito o teste de COVID para <i>entra</i> no Regional, a resultado de “negativo”. Ele foi transferido no mesmo dia as 21 <i>hora</i> da noite do dia 21/11/2022. A cirurgia dele é de urgência pois o mesmo está com dois (2) tumores na cabeça e está grande já perdeu o movimento dos membros <i>esta</i> acamado, e chegando aqui no Regional, no quarto que ele estava, colocaram um <i>parciente</i>, <i>nesso</i> dois dias aposto este paciente esta lá, fizeram o teste de COVID nele, o resultado deu “POSITIVO”, pois meu pai que já estava certo a cirurgia foi <i>posto</i> para quarentena, e nisso foi preparado para <i>cirurgia</i> mas não pode fazer, pois não tenha UTI de isolamento, se passaram mais uns dias e enfim deu “positivo” o teste de “COVID” tudo isso por negligência do Hospital Regional, <i>pos</i> colocaram junto um infectado.</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Girlane Galucio Ferreira,</p> <p>Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação: O procedimento do paciente Ediney da Silva Ferreira necessita de leito de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) no pós-operatório, no entanto, o seu resultado de exame foi positivo para Covid-19 e, neste caso o paciente precisa ser internado em leito de isolamento na UTI. Porém, os dois leitos de isolamento disponíveis encontram-se ocupados, o que impede a realização do procedimento.</p> <p>Ressaltamos que estamos demandando esforços para que em breve haja leito de isolamento disponível na UTI para realização do</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Girlane Galucio Ferreira Telefone(s): (93) 98423-4262 Data do Registro: 15/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 21/12/2022. A usuária manifestou-se insatisfeita, ressaltando que a cada dia seu pai está ficando mais debilitado.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

<p>Já foram mais duas tentativas para <i>cirurgia</i> e nada, pois por conta da COVID, não tem <i>disponevel</i> UTI de isolamento. Queremos um posicionamento de quando vão falar que e para <i>preparar-lô</i> enchemos de esperança, desta forma o paciente vai perdendo as esperanças, e quanto mais <i>lempo</i> passa mais os tumores vão evoluindo.</p> <p>Meu nome é Girlane Galucio Ferreira filha do Mesmo que <i>esta</i> internado, espero muito que vocês entrem e contato nos dando uma resposta positiva, contato: (93) 98423-4262.</p> <p style="text-align: right;">15/12/2022 as 17:50.”</p>		<p>procedimento cirúrgico do paciente.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	
<p>“Minha esposa foi atendida dia 12/12 pelo Dr Marcos Fortes na segunda feira o <i>medico</i> que atendeu minha esposa Dr Marco Fortes nos informou e encaminhou minha esposa <i>p/</i> cirurgia já quarta feira por alegar <i>q</i> de fato ser urgente.</p> <p><i>dai</i> foi feito todos os <i>Pros...</i> na Terça <i>p/</i> Quarta Feira <i>Porem</i> nos informaram na Quarta Feira Quando vi o rapaz servindo a <i>Refeição</i> então e que Fui <i>en busca d informaça</i> <i>q</i> a cirurgia Foi cancelada <i>p/</i> Quinta Feira da segui mas <i>Tambem</i> Foi Cancelada Alegando Falta de UTI.</p> <p>Minha esposa <i>esta</i> debilitada a cada dia que passa sentindo <i>dore Fata d Ar - Fadiga</i> devido a pressão do Volume <i>d Nodolu</i> que <i>d acordo c/Laudo med 19 centimetros Pa 29..</i></p> <p>Estou buscando ajuda <i>p/</i> que seja <i>Realilado</i> de Fato A cirurgia na Segunda como Foi anos informado</p> <p>Peço Por favor ajude minha esposa estou buscando ajuda Por meio <i>dete</i> departamento quero continuar confiando neste</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezado usuário Sr. José Ernesto Rufino,</p> <p>Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação:</p> <p>O procedimento da paciente Maria Janete Bentes Soares necessita no pós-operatório de leito de Unidade de Terapia Intensiva (UTI). No entanto, neste período não houve leito disponível, por esse motivo ficou suspensa a cirurgia.</p> <p>Ressaltamos que estamos demandando esforços para que em breve haja leito livre da UTI para interná-la no pós-operatório da sua cirurgia.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): José Ernesto Rufino Telefone(s): (64) 99261-3982 Data do Registro: 16/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 20/12/2022. O usuário informou que a cirurgia de sua esposa foi realizada com sucesso. Agradeceu pela atenção dada ao seu registro e irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

<p>departamento SAU pois não fui ao MP ou outros mas espero desse departamento SAU. Desde já muito obrigado. Obs. uma dipirona após outra não resolve ou resolve???"</p> <p>Paciente: Maria Janete Bentes Soares José Ernesto Rufino,</p>			
<p>“Bom dia venho através dessa carta fazer uma reclamação sobre meu retorno com o doutor Rui Alho, devido a demora o exame que eu fiz em fevereiro desse ano já venceu em agosto. E já <i>ta</i> com mais de 6 meses que eu me consultei com ele. Aguardo a resposta o mais breve <i>possível</i>. Paciente: Daniele Farias Pereira Telefone: (93) 991444087.”</p> <p>CNS: 704209727790785</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária Sra. Daniele Farias Pereira,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para a sua consulta solicitada. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Daniele Farias Pereira Telefone(s): (93) 99144-4087 Data do Registro: 16/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 21/12/2022. A usuária demonstrou-se insatisfeita pela demora para marcação do seu retorno. Irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

<p>“Maria Lair Trindade, precisa fazer uma cirurgia delicada com urgência. Peço ajuda dos profissionais. Hospital Regional.”</p>	<p>Núcleo Interno de Regulação – NIR</p> <p>Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezada usuária Idacarme Jorge de Castro,</p> <p>Informamos que em 24/11/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Maria Lair Trindade de Castro da solicitação de cirurgia eletiva excisão e sutura de lesão na pele com plástica em z ou rotação de retalho, a ser realizada com o Dr. Lucas Tadeu Arantes.</p> <p>Esclarecemos que a paciente realizou avaliação pré-anestésica no dia 12/12/2022, mas seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Idacarme Jorge de Castro Telefone(s): (93) 99144-4087 Data do Registro: 16/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 21/12/2022. A usuária demonstrou-se insatisfeita pela demora para marcação da cirurgia da paciente, principalmente por se tratar de uma senhora idosa. Irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Alenquer 15/12/22 Para Hospital Regional do Baixo Amazonas Eu Benedita Oliveira dos Santos tenho 65 anos, faço acompanhamento com o médico DR. Karlisson Cunha (endocrinologista) desde 2019, motivo nódulo na <i>tireoide</i> sendo que, a <i>ultima</i> consulta foi no dia 31/03/2022 o qual solicitou avaliação do médico cirurgião de cabeça e pescoço onde dei entrada na documentação no TFD em maio 2022 na cidade de Alenquer, nunca fui chamada para</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Benedita Oliveira dos Santos,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Benedita Oliveira dos Santos Telefone(s): (93) 99210-1400 / (92) 99111-9280 Data do Registro: 15/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 23/12/2022. A usuária agradeceu pelo</p>

<p>uma avaliação muito menos para cirurgia, quando eu buscava informação só me falavam está em fila, pois cansada dessa resposta resolvi mandar a minha filha em Setembro até o Hospital Regional do Baixo Amazonas, pois a pessoa que o atendeu fez outro cadastro e disse que talvez não fosse demora eu continuo aguardando pois preciso muito da avaliação e da cirurgia.</p> <p>Pela minha idade não tenho prioridade? Espero que não seja necessário tomar outras atitudes pela compreensão agradeço.</p> <p>Benedita Oliveira dos Santos Telefone_992101400 - Filha (92) 991119280 _____ CNS 705 0092 2581 9957.”</p>		<p>lista de espera.</p> <p>Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para a consulta solicitada. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.</p> <p>Reforçamos que caso seja necessário por motivo de intercorrências, o paciente pode ser encaminhado ao serviço de Acolhimento do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>retorno e esclarecimento, contudo, lamentou a falta de previsão da marcação da consulta, pois precisa da avaliação com a especialidade solicitada.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Santarém, 20 de Dezembro de 2022. às 08:18 hrs 21/12</p> <p>Bom dia! Prezados responsáveis</p> <p>Venho aqui <i>revindicar</i> os meus direitos como cidadã não sou do <i>município</i> de Santarém, resido no <i>município</i> de Monte Alegre-PA e venho suplicar para que o meu esposo Ediney da Silva Ferreira seja operado de dois tumores na cabeça.</p> <p>Estamos com um custo muito alto, sem ter nenhum apoio financeiro e é injusto todo isso que meu esposo esta passando, o mesmo serviu ao nosso estado 25 anos como militar e o nosso custo aqui está (não) <i>difícil</i> todos os dias tenho despesas com transportes para me locomover da casa de</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Goreth dos Santos Galúcio Ferreira,</p> <p>Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação: o paciente Ediney da Silva Ferreira encontra-se com lesão intracraniana expansiva sugestiva de metástase com programação de neurocirurgia.</p> <p>O procedimento não fora realizado por falta de leito de UTI disponível, fato informado ao acompanhante do paciente e indispensável pela segurança da sua recuperação no pós-operatório. No momento, o paciente encontra-se com infecção pulmonar em tratamento, o que</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Goreth dos Santos Galucio Ferreira Telefone(s): (93) 99177-0015 Data do Registro: 21/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 05/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e ficou satisfeita com o atendimento prestado ao seu esposo, pois o esclarecimento e o apoio dado nos últimos influenciaram positivamente a confiança</p>

<p>uma conhecida que ainda está me dando um apoio.</p> <p>Solicito com urgência a cirurgia o meu esposo está ficando com depressão pois já está sem os movimentos dos braços e das pernas devido os tumores.</p> <p>Estou aqui em Santarém desde o dia 14 de outubro de 2022 que deu entrada no hospital municipal com estado <i>gravissimo</i> e ficamos um mês e oito dias aguardando a transferência para o Hospital Regional e já estamos com um mês nessa situação .</p> <p>A equipe dos médicos já marcaram a cirurgia três vezes, sendo que a <i>médi</i> anestesista se recusou a realizar o procedimento relatando que o meu esposo está muito debilitado e com uma <i>infecça</i></p> <p>O outros médicos nenhum momento diagnosticaram algum problema de infecção que a mesma identificou.</p> <p>Solicito apoio das pessoas <i>responsávei</i> pois não estou aguentando <i>está</i> situação estou ficando com problemas de saúde estresses ansiedade e o pior de tudo minha situação financeira.</p> <p>Fico aguardando o retorno de vocês no telefone (93) 99177-0015 Goreth dos Santos Galucio Ferreira sou esposa do paciente.</p> <p>*Goreth dos Santos Galucio Ferreira.”</p>		<p>contraindica a realização do procedimento cirúrgico até a estabilidade clínica e reavaliação da equipe médica de neurocirurgia.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>de seus familiares.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Santarém -Pará 20.12.2022</p> <p>Venho através deste meio de comunicação entre usuário e o hospital, descrever minha indignação e revolta com o Doutor Roque ortopedista que deu a alta hospitalar do meu esposo Cássio Silva de Moraes, depois de ter passado por uma cirurgia de grande porte dia 28 de novembro de 2022. Porém esse médico não se importou</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Norma Amaral Pereira,</p> <p>Agradecemos oportunidade para esclarecer a situação: o médico que realizou a cirurgia ficará responsável pelo acompanhamento no pós-operatório e nas revisões no ambulatório do HRBA.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Norma Amaral Pereira Telefone(s): (93) 98422-0919 / 98415-6872 Data do Registro: 21/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 05/01/2023.</p>

<p>com as condições clínica do paciente acima citado, passou uma receita médica somente com uso de coagulante e analgésico, não passou nenhum tipo de antibiótico, sendo que o Cássio cerca de um ano atrás teve quadro infeccioso logo após ter realizado uma cirurgia no mesmo local do corpo, uma vez que já estamos nessa luta há dois anos, nem sei mais ao certo por quantas cirurgias já passou. E agora ele encontra-se internado por apresentar infecção e teve que passar por mais uma cirurgia por conta de negligência desse médico, que não passou um tratamento adequado para que o paciente tivesse uma recuperação adequada. Eu como esposa e principalmente como ser humano, estou pedindo para que este médico não venha mais atender meu esposo e que a direção tome providências para que outras pessoas não tenham que passar por isso.</p> <p>Norma Amaral Pereira Contato: 93- 99158-7919. 21.12.2022 Hora: 09:18.”</p>		<p>As observações clínicas e a conduta ficarão com o médico durante as revisões, assim o paciente e seus familiares terão condições de tirar todas as suas dúvidas em relação às medicações e evolução do paciente.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>A usuária agradeceu pela atenção e o retorno dado, pois seu esposo está sendo acompanhado pelo seu médico, além da melhora e recuperação do paciente.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Eu Gilcierre <i>tc</i> sem contraste para bater <i>tc</i> de seio paranasal S/C <i>tc</i> de <i>abdome</i> total S/C Até agora não chegou <i>varios</i> tomografia para bater e até agora nada ligar 992401417 e até agora nada precisa ser urgente paciente <i>oncológico ta ongotogia</i>. <i>Assinar gilcierre da conceição dos santos tomografi sens constrate faltar sair.</i>” CNS: 708406724100360</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezado usuário, Sr. Gilcierre Conceição dos Santos,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que identificamos agendamento autorizado para seus</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Gilcierre Conceição dos Santos Telefone(s): (93) 99240-1411 / (93) 99176-9977 Data do Registro: 22/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 23/12/2022. O usuário agradeceu pela resolução dada ao seu registro e irá fazer a retirada das marcações.</p>

		exames solicitados, nos dias 04/01/2023 e 05/01/2023. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia, com antecedência. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Contato Efetivo. Registro Tratado.
<p>“Estou aguardando para realizar uma cirurgia de <i>Reconstrução</i> da mama, uma vez que fiz mastectomia total já fiz o risco <i>cirurgico</i> no dia 11/10/2022, sendo que os exames de sangue foi feito em 15/09/2022, raio x 22/08/2022, sendo que não me dão nenhuma posição da referida cirurgia.//////”</p> <p>Paciente: Rosilene Batista Barros</p>	<p>Núcleo Interno de Regulação – NIR</p> <p>Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezada usuária, Rosilene Batista Barros,</p> <p>Informamos que em 10/11/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo da solicitação de cirurgia plástica mamaria reconstrutiva pós-mastectomia com implante de prótese, a ser realizada com o Euler Amaral.</p> <p>Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Rosilene Batista Barros Telefone(s): (93) 99195-4019 Data do Registro: 26/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 30/12/2022. A usuária demonstrou-se insatisfeita com a resposta, pois não obteve esclarecimentos mais específicos, como sua posição na fila de espera.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“<i>que</i> foi marcada as Tomografias dia/25-di gulho_ e Solicitada_e ate _agora _não e Fui chamada e_a_medica_Fica_me_cobrando.” CNS: 702400527982420</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária Terezinha Ferreira da Paz,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Terezinha Ferreira da Paz Telefone(s): (93) 99128-1990 Data do Registro: 27/12/2022</p>

		<p>forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que identificamos agendamento autorizado seu exame solicitado de Tomografia do Crânio, Pelve, Tórax e Abdômen para o dia 30/12/2022 as 07h00. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia, com antecedência.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Realizado contato telefônico em 28/12/2022.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e atenção dada ao seu registro e irá fazer a retirada da marcação, conforme as orientações recebidas.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Estou aguardando alguns retornos como Oncologia <i>clínica</i> solicitado em 22/09/2022. sendo que os exames solicitados já estão prontos e até agora não fui chamada para o atendimento.</p> <p>Aguardo também retorno com o <i>endocrino</i> datado em 01/07/2022, o retorno seria em setembro, retorno esse que não aconteceu, diante deste relato fica minha preocupação pela falta de atendimento, tendo em vista que já estou de posse de todos os exames solicitados, pois estou sendo acompanhada por esses profissionais.</p> <p>Também tenho uma consulta marcada com o <i>oftalmo</i> desde 22/09/2022 e não fui atendida gostaria muito de ser atendida nos <i>proximos</i> dias, pois já estamos chegando em um novo ano sem nenhuma resposta.” CNS: 708602062204889</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária Rosa Dalia dos Santos Aguiar,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para as consultas solicitadas de Endocrinologia e Oftalmologia. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Rosa Dalia dos Santos Aguiar Telefone(s): (93) 99143-29-35 / (93) 99143-0757 Data do Registro: 28/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 29/12/2022.</p> <p>A resposta foi repassada para a Sra. Adriana (nora), que garantiu transmitir a informação à usuária. Concluiu agradecendo pelo retorno e atenção dada ao registro.</p> <p>Contato Efetivo.</p>

		<p>espera existente, entraremos em contato.</p> <p>A consulta em Oncologia Clínica solicitada esta agendada para o dia 17/01/2023, as 8h00 da manhã. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia com antecedência.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Registro Tratado.</p>
<p>“Bom, eu preciso que este setor nos ajude a encontrar a solução para a realização dos exames pedidos pela Dr^a Karla haja visto que há bastante meses a minha mãe aguarda pelo retorno e a ligação para a realização do mesmo e com <i>maxima</i> urgência, pois a paciente já percebe-se que não está correspondendo aos medicamentos de quimioterapia por conta que ela fica toda inchada e sangramento a passar 7 dias sem evacuar e fica toda inchada e sangramento a passar 7 dias sem evacuar e fica toda <i>irrita</i> da sua barriga e se deita no vaso para poder fazer suas necessidades sem contar que ela passa mal, desmaia etc. E já o <i>remedio</i> que a médica passou e outros meios de que ela faça sua necessidade normal não surgem muito efeitos e a médica precisa ver os laudos e as peles pra saber se <i>stá obstraida</i> e ter que fazer outra cirurgia para ajudar a mamãe nesse problema muito triste e <i>lamentavel</i> a demora desse exame para uma idosa e paciente oncológica de 83 anos.”</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Ozicleia de Andrade Farias,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera. Informamos que identificamos agendamento autorizado para os exames solicitados da paciente Hulda de Andrade Batista.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tomografia de Torax com contraste, dia 18/01/2023 as 07h00 ✓ Tomografia de Abdomem Superior com contraste, dia 18/01/2023 as 09h00 ✓ Tomografia de Pelve com 	<p>Nome do (a) Usuário(a): Ozicleia de Andrade Farias Telefone(s): (93) 98410-2779 Data do Registro: 29/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 30/12/2022. A usuária agradeceu pelo retorno e irá providenciar a retirada da marcação no setor mencionado.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

<p>Paciente: Hulda de Andrade Batista CNS: 700303978061238</p>		<p>contraste, dia 18/01/2023 as 15h00.</p> <p>Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia, com antecedência.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	
--	--	--	--

Reclamações Folder: 03 (três) Manifestações com autores identificados

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
<p>“... so faltou melhorar as poltrona quase todas quebradas e o ar que não estava funcionando direito.”</p> <p>Paciente: Benildo Araujo Barbosa</p> <p>Obs: Paciente encontra-se no 3º Andar, Enfermaria Flor 2.</p>	<p>4º Andar Cirúrgico</p> <p>Simone Reis da Silva Pontes</p>	<p>Prezado usuário Benildo Araújo Barbosa,</p> <p>Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos causados durante sua permanência no HRBA, pensando no bem estar e em proporcionar conforto aos nossos usuários, esclarecemos que já realizamos abertura de ordem de serviço para execução de manutenção em todas as poltronas que temos na unidade.</p> <p>Desta forma, lhe asseguramos que já foram realizadas as devidas tratativas para melhor acomodação dos nossos usuários e fortalecer o processo de humanização, bem como, minimizar os riscos assistenciais durante o período de internação.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>Nome do(a) Usuário(a): Benildo Araujo Barbosa Telefone(s): (93) 99176-6498 Data do Registro: 22/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 29/12/2022. O usuário agradeceu pelo retorno e oportunidade de contribuir com as melhorias do hospital.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Gostaria de fazer reclamação, em questão de poltronas para os acompanhantes, não tem o suficiente para atender os acompanhantes. São noites desconfortáveis. Quando arrumam uma cadeira ainda vem quebrada.”</p> <p>Paciente: Leandro Melo</p>	<p>3º Andar Cirúrgico</p> <p>Simone Reis da Silva Pontes</p>	<p>Prezado usuário Benildo Araújo Barbosa,</p> <p>Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos causados durante sua permanência no HRBA, pensando no bem estar e em proporcionar conforto aos nossos</p>	<p>Nome do(a) Usuário(a): Fabiana Silva de Lima Telefone(s): (93) 99975-4686 Data do Registro: 22/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico</p>

<p>Acompanhante: Fabiana Silva de Lima</p> <p>Obs: Paciente encontra-se no 4º Andar, Enfermaria Mapará.</p>		<p>usuários, esclarecemos que já realizamos abertura de ordem de serviço para execução de manutenção em todas as poltronas que temos na unidade.</p> <p>Desta forma, lhe asseguramos que já foram realizadas as devidas tratativas para melhor acomodação dos nossos usuários e fortalecer o processo de humanização, bem como, minimizar os riscos assistenciais durante o período de internação.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>em 29/12/2022.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e aguarda que seu questionamento tenha resultados positivos para os próximos acompanhantes.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>“Venho <i>atravéz</i> dessas escritas falar do meu repúdio, e descaso do profissional da <i>area</i> de ortopedia a falta de respeito com seus pacientes.</p> <p>Horário marcado para nossa chegada 8:00 manhã até 12:40 da Tarde o profissional não chega no seu local de trabalho, que HORROR!!!</p> <p>Isso é um descaso !!!</p> <p>Isso é uma falta de respeito</p> <p>Isso é um Nojo</p> <p>Obs = crianças chorando com fome, idosos passando mal com fome, pessoas <i>operada</i> na cadeira de rodas se sentindo mal.</p> <p>Socorro Deus!!!”</p> <p>Paciente: Sirley Lira Duarte</p> <p>Obs: A ficha ambulatorial foi aberta às 8h:38min.</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Sirley Lira Duarte,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados no atraso dos atendimentos do dia 28/12/2012.</p> <p>Infelizmente, houve um equívoco na comunicação aos pacientes quanto ao atraso, o que determinou a falha na informação. No entanto, todos os pacientes foram atendidos com a qualidade e segurança, evitando riscos assistenciais.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Nome do(a) Usuário(a): Sirley Lira Duarte Telefone(s): (93) 99144-4491 Data do Registro: 28/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 05/01/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa, pois a intenção do seu registro foi sinalizar o atraso do médico e almeja que situações como essa não voltem a ocorrer, pois gera grande transtorno aos pacientes.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

Reclamações E-mail: 01 (um) Manifestação com autores identificados

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
<p>Bom dia!</p> <p>Solicito resultado de exame RX de tórax da senhora Nilza Kaba que foi realizado dia 14.10.22. Previsão para entrega seria dia 28.10.22, sendo que nesta data foi solicitado retornar em 20.12.22. Observo que a paciente já possui agendamento de retorno com reumatologista dia 26.12.22 e portanto será necessário o resultado do RX.</p> <p>Nome: Judan de Brito Pereira Araújo Mateus Profissional: Enfermeira plantonista CASAI - Casa de Saúde Indígena.</p> <p>Fone: (93) 99143-6437</p> <p>ATT, Judan de Brito</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Cassia Flavia da Silva Sousa</p>	<p>Prezada usuária Judan de Brito Pereira Araújo Mateus,</p> <p>Em atenção ao seu registro, esclarecemos que o exame da paciente Nilza Kaba, encontra-se liberado, podendo ser feita a retirada na central de entrega conforme horários descritos em protocolo.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Nome do(a) Usuário(a): Judan de Brito Telefone(s): (93) 99143-6437 E-mail: CASAISTMRT@hotmail.com Data do Registro: 22/12/2022</p> <p>Realizado contato telefônico em 05/01/2023. A resposta foi repassada para a representante da CASAI, Sra. Francineide, a qual garantiu transmitir a informação à autora do registro. Irá providenciar a retirada do exame no setor responsável.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

Sugestões: 02 (dois) Manifestações

DESCRIÇÃO DA SUGESTÃO	RESOLUÇÃO
<p>“Uma sugestão, que a entrega de exames seja mais <i>rapidas</i>. E que o <i>Ambulatorio</i> comece atender no <i>horario</i> marcado, pois esperamos muito. Sou uma paciente Renal <i>cronica</i> e me <i>canço Rapido</i>, e o <i>ambulatorio</i> por muitas vezes não observa seus pacientes e fazem pouco caso.”</p> <p>Autor do Registro: Maria Lucia Paciente: Emily Isabela</p>	<p>Será encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.</p>
<p>“... Tem que melhorar a <i>com</i> em questão de sabor.”</p> <p>Paciente: Ana Paula Silva da Silva</p>	<p>Será encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.</p>

Elogios: 25 (vinte e cinco) Manifestações

DESCRIÇÃO DO ELOGIO	RESOLUÇÃO
<p>“Agradeço a Equipe de médico Dr. Erick Dr. Santiago Dr. Igo Dr. lauro Dra. Larissa Dr. Feliciano Dr. Atila Dr. Rodolfo Agradeço a Deus em primeiro lugar e essa equipe que sempre fizeram de tudo pra tentar salvar a vida do meu esposo Josiano. muito obrigado Equipe pelo o carinho, dedicação, por tudo de coração!! Deus <i>abenção</i> Obrigado pelo Atendimento!. Agradeço também a equipe de <i>Fisioterapeutica</i> Mara eu agradeço muito a você pelo jeito carinhoso para com os pacientes obrigado pelo carinho. Que você teve com meu esposo Josiano Obrigado de coração por tudo!!! Os <i>Fisio</i> Bruno A <i>Fisio</i> Arieli Obrigados a Todos!!! Nádila <i>Parabens</i> pelo o seu trabalho a dedicação que <i>vc tem</i> com os pacientes pois cada <i>merce</i> o carinho e amor e <i>vc tem</i> todas essas qualidade por ser essa <i>peess</i> da simpática continue sendo sempre assim amiga agradeço o seu carinho por vc ter cuidado bem do meu esposo Josiano da Silva Moura. Deus <i>abenço</i> <i>Vc sempre</i> em tudo que for fazer dando sabedoria, humildade desejos tudo de bom pra vc Amiga Obrigado por tudo de coração!!! Nádila Cástro UTI - Adulto”</p> <p>Autor do Registro: Não Informado Paciente: Josiano da Silva Moura</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>

<p>“Venho através desse folheto, agradecer cada integrante da equipe da Enfermagem por todo cuidado, atenção, carinho e amor que todos tiveram com meu sogro.</p> <p>Quero agradecer a equipe cada um como: Técnica Andressa Shelda tem seu jeito sério, mais é uma pessoa carinhosa e cuidadosa. Técnica gláucia que conversa com todos e sua alegria contagiante. Técnica Suzi que seu jeito e toda <i>eletrica</i> mais é boa de acesso kkk. Técnica Suzane é toda calma, mas tem um jeito meiga. Técnica Aucicléia tem seu jeito calma mas sempre amorosa. <i>Tecnica</i> Lidia é uma pessoa sorridente e sempre dava um jeito para qualquer coisa para todos do quarto. Técnica Ruth que é uma pessoa alegre e sempre de bom humor. <i>Tecnica</i> Marcelle é uma pessoa paciente é agitadinha mas sempre amoroso. <i>Enfª</i> Danielle que em todo momento esta pronta para resolve qualquer situação que aparecia, muito amorosa. <i>Enfª</i> Danielle que em todo momento esta pronto para resolve qualquer situação que aparecia, muito amorosa <i>Enfº</i> Jamilly que também sempre estava atenta para resolver qual quer situação é também sempre te um jeito pratica e dedicada.</p> <p>Fisioterapeuta Mara é uma pessoa maravilhosa que ajudou o meu sogro a todo momento e fora que ajudou na com pra do aparelho que ele necessitava. Ela é um amor de pessoa, cuidadosa, paciente é gosta de tudo que faz. Fisioterapeuta Ariely é uma pessoa cuidadosa, gentil é sempre tem um jeito alegre que contagia. Fisioterapeuta Bruno é uma pessoa calma e habilidoso é tem um jeito meigo. Fisioterapeuta Denes é uma pessoa que sempre ali a qualquer situação é acompanhou primeiro dia do seu edivaldo no Isolamento ele também é um bem em tudo que faz. <i>Enfº</i> Fernando é uma pessoa muito alegre e estava <i>disponivel</i> também para qualquer coisa. <i>Esse</i> Elogios são para Equipe de Enfermagem do turno do dia Amei todos ele.”</p> <p>Autor do Registro: Não Identificado</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>
<p>“Gostei me atenderam muito <i>Bem a tecnica</i> Vanessa maqueiro Leandro.”</p> <p>Autor do Registro: Érica Melo da Gama Paciente: Maria da Conceição Ribeiro</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>
<p>“<i>gostei</i> muito do atendimento da <i>tecnica</i> Lidia do maqueiro Leandro ele nota 10.”</p> <p>Autor do Registro: Franciene da Costa Viegas Paciente: Inácio Lucas Junior</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>

<p>“<i>fomos</i> muito bem atendidas por todos os <i>profissionais</i> Que estavam a nossa disposição principalmente a enfermeira Cleuma o nosso muito obrigado a todos estão de <i>parabens</i> muito grata estamos.”</p> <p>Autor do Registro: Vanusa Castro Maia Paciente: Laura Castro Maia</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>
<p>“Gostei do atendimento os <i>tecnicos</i> são ótimos...”</p> <p>Autor do Registro/Paciente: Benildo Araújo Barbosa</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>
<p>“Atendimento bom dos <i>funcionarios</i> com o paciente e do maqueiro Leandro.”</p> <p>Autor do Registro: Arinor dos Santos Paciente: Everton Conceição Correa</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>
<p>“Atendimento <i>otimo</i> de todos os <i>tecnicos</i> e maqueiros inclusive do maqueiro <i>leandro</i> e da <i>tecnica</i> marcielle.”</p> <p>Autor do Registro: Wesley Henrique Sousa Santos Paciente: Railson Matos de Lima</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>
<p>“Gostei do atendimento muito bom do <i>tecnico</i> Wallace, Marcio Marcelo, maqueiro Leandro enfermeira Mayara e Barbara. Nota 1000.”</p> <p>Autor do Registro/Paciente: Marilete da Silva</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>
<p>“Amei do trabalho Reilane (moça da limpeza) Gracenilda Maqueiro Leandro Martina <i>Enriqui</i> O meu muito obrigada a todos eu fui bem tratada. Deus <i>abenção</i> todos vcs. As.”</p> <p>Autor do Registro/Paciente: Erinete Pereira dos Santos</p>	<p>Tabulado para o ranking de elogiados.</p>

<p>“Eu <i>quera</i> agradecer a todos que não mediram <i>esforço</i> de me ajudar em especial o maqueiro Leandro gente boa muito legal. a enfermeira Elba - os <i>fiozeterapeutas fernando</i> e os outros, que não lembro meu muito obrigado a todos a comida muito gostosa o doutor Cesas e Eros <i>Dandas</i> e Martina. <i>tec.</i> enfermagem cuidou muito bem da minha filha ela gostou muito dela. <i>desejo</i> a todos um feliz Natal e um <i>prospero</i> ano novo.”</p> <p>Autor do Registro: Delza Pedrina Vieira Rodrigues Paciente: Rute Darlene Rodrigues Sarmento</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
<p>“Bom dia gostaria de fazer um elogio pro maqueiro “Leandro” muito atencioso carinhoso com os pacientes muito <i>responsavel</i> com o que faz parabéns. Por terem esses <i>funcionario</i> prestando serviço no HRBA <i>parabens</i> maqueiro “Leandro” continue prestando esse serviço com essa dedicação simplicidade, que Deus te abençoe. Parabéns HRBA “Maqueiro Leandro”.</p> <p>Autor do Registro: Marcos Vinicius Falcão Moreira Paciente: Maria do Socorro Gomes Pontes</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
<p>“Quero primeiramente <i>agradacer</i> a Deus pela Vida de cada um de vocês, em especial pela equipe da enfermeira cleiva que não mede esforço para que nós possamos nos sentir bem neste lugar dando <i>atencao</i>, carinho, conversando e sempre extraindo o melhor de cada um, isso nos fez sentir amados em meio a tudo que passamos (referente ao tratamento que é <i>difficil</i> e muita vezes nos deixa desmotivados). Obrigado pelo atendimento que graças à Deus tem sido que grande ajuda. Que Deus posa <i>abencoar mas e mas.</i>”</p> <p>Autor do Registro: Delza Pedrina Vieira Rodrigues Paciente: Rute Darlene Rodrigues Sarmento</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
<p>“Todos que me atenderam, os enfermeiros <i>tecnicos é medicos</i>, ganharam um lugar um lugar no meu coração... Queria dizer que todos vocês são incríveis, e caso <i>ninguem</i> tenha dito ainda pra vocês, eu digo todos vocês são incríveis e eu sei, eu sei que fizeram por mim e fazem <i>pelos outros</i> pessoas o possível e o impossível para ajudar. Obrigada galera todos vocês foram incríveis demais. Espero ter sido a paciente preferida hein. Me sigam no <i>insta: evelyndormannn</i></p>	Tabulado para o ranking de elogiados.

Beijos.”	
Autor do Registro/Paciente: Evelyn Vitoria Nunes Domann	
“Iniciei meu tratamento a pouco tempo, mas pude perceber uma pessoa muito especial, que está sempre preocupada em Resolver as situações o mais rápido possível e corre atrás de respostas para o paciente e uma ótima profissional Enfermeira Cleiva Paula, tem carinho com seus pacientes e o mais importante sempre tem respostas e solução, muito esforçada...”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro/Paciente: Ana Paula Silva da Silva	
“Agradecimentos tec. Vanessa, Concy, Grazy Carin, Silforson, Martina Tama, tec. Lucélia. Maqueiro. Leandro Enfermeira, Bárbara. Henerique, Wallace. tec. Joelison, Conceição tec. Lucélia tec. Ivonete Moça da limpeza – Cláudia.”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro: Rosineuma dos Santos Sousa Paciente: Rosemary dos Santos Sousa	
“Parabenizar o maqueiro <i>leandro</i> e todas as <i>tecnicas</i> do 3º andar. Agradecer a comida.”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Paciente: Marcení Cerino da Silva Autor do Registro: Adriane Silva Souza	
“Eu Cássio fui muito bem atendido por todos (as) me deram bastante <i>atenção</i> agradeço por tudo que fizeram por mim.”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro/Paciente: Cassio Silva de Moraes	
“ <i>eu</i> gostei do <i>a termento taben</i> tec. Martina Wallace e o maqueiro <i>leandro</i> .”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro/Paciente: Cassio Silva de Moraes	
“Minha mãe agradece a toda a equipe de enfermagem e a do serviço de limpeza, muito obriga por todos cuidarem bem dela.”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro: Não informado	

Paciente: Pergentina Aquino Mota	
“O atendimento no hospital foi satisfatório. Agradeço aos colaboradores, que foi muito bom, a técnica <i>diacleia</i> , o maqueiro Leandro, enfermeiros e <i>medico</i> , Heber <i>esquina</i> Lessa e Dr Maristela ótimos profissionais excelente atendimento muito obrigada.”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro/Paciente: Claudia de Azevedo Nascimento	
“ <i>fumos</i> muito bem atendidos em <i>tds</i> os serviços que precisamos Obrigada.”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro: Francineide Almeida Paciente: Raimunda Almeida	
“Quero parabenizar a Dra. Vivian da oncologia, pelo (<i>excelel</i>) Excelente atendimento, sou acompanhante e vejo como trata os usuários com muita humildade Obrigada Dra Vivian Feliz ano novo.”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro: Vera Aguiar Paciente: Jotoelson de Jesus	
“Tenho a falar que: O sistema do HRBA são <i>ótimo</i> , está faltando um pequeno reajuste em alguns funcionários <i>mais</i> isso é de menos. Peço que Deus possa dar sabedoria, inteligência e <i>discernimento</i> Espiritual, para a pessoa ou as pessoas que estão a frente desse Hospital. Que tudo que fizermos <i>nessa</i> é para Deus. Na palavra de Deus está escrito, que é pra ele, por ele, e dele são todas as coisas. Deus <i>abenção</i> e guarde cada <i>funcionario</i> e paciente deste local. Amém.”	Tabulado para o ranking de elogiados.
Autor do Registro/Paciente: Beth Isalia S. Pimenta	

“Eu gostei do atendimento dos enfermeiros daqui

Silvano

Walax

Vanessa

Leandro.”

Autor do Registro/Paciente: Kaylane dos Santos Ferreira

Tabulado para o ranking de elogiados.