

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU
REFERÊNCIA: FEVEREIRO – 2023

ELABORADORES:

Antonio Douglas Leonardo Silva

Deusilene Mendes Pontes

Santarém – PA

2023

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

HRBA - Hospital Regional do Baixo Amazonas

SESPA - Secretaria de Estado da Saúde do Pará

SUS - Sistema Único de Saúde

SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário

SADT - Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

NIR - Núcleo Interno de Regulação

SHL - Serviço de Higiene e Limpeza

SPR - Serviço de Processamento de Roupas

SND - Serviço de Nutrição e Dietética

1. INTRODUÇÃO

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, tem como responsabilidade 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 os atendimentos prestados pelos colaboradores do HRBA.

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

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo SAU, no período de 01 a 28 de fevereiro/2023. Convém ressaltar, que o serviço se encontra em processo de reestruturação, ao que se refere ao quadro de colaboradores.

2. ATIVIDADES MENSAS

No mês de fevereiro/2023, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 249 (duzentos e quarenta e nove) atendimentos em sala, dos quais, 110 (cento e dez) foram voltados a informações e orientações sobre as normas, rotinas e serviços do hospital, 02 (dois) encaminhamentos a outros profissionais, 02 (dois) encaminhamentos ao serviço social e 135 (cento e trinta e cinco) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 364 (trezentos e sessenta e quatro) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 58 (cinquenta e oito) nas Unidades de Internação 98 (noventa e oito) no Ambulatório, 23 (vinte e três) no Pronto Atendimento e 185 (cento e oitenta e cinco) no SADT. Além de 46 (quarenta e seis) na alta hospitalar.

Tabela 01: Pesquisas realizadas

Setor	Pesquisas realizadas
Internação	58
Ambulatório	98
Acolhimento	23
SADT	185
Alta	46
Total	410

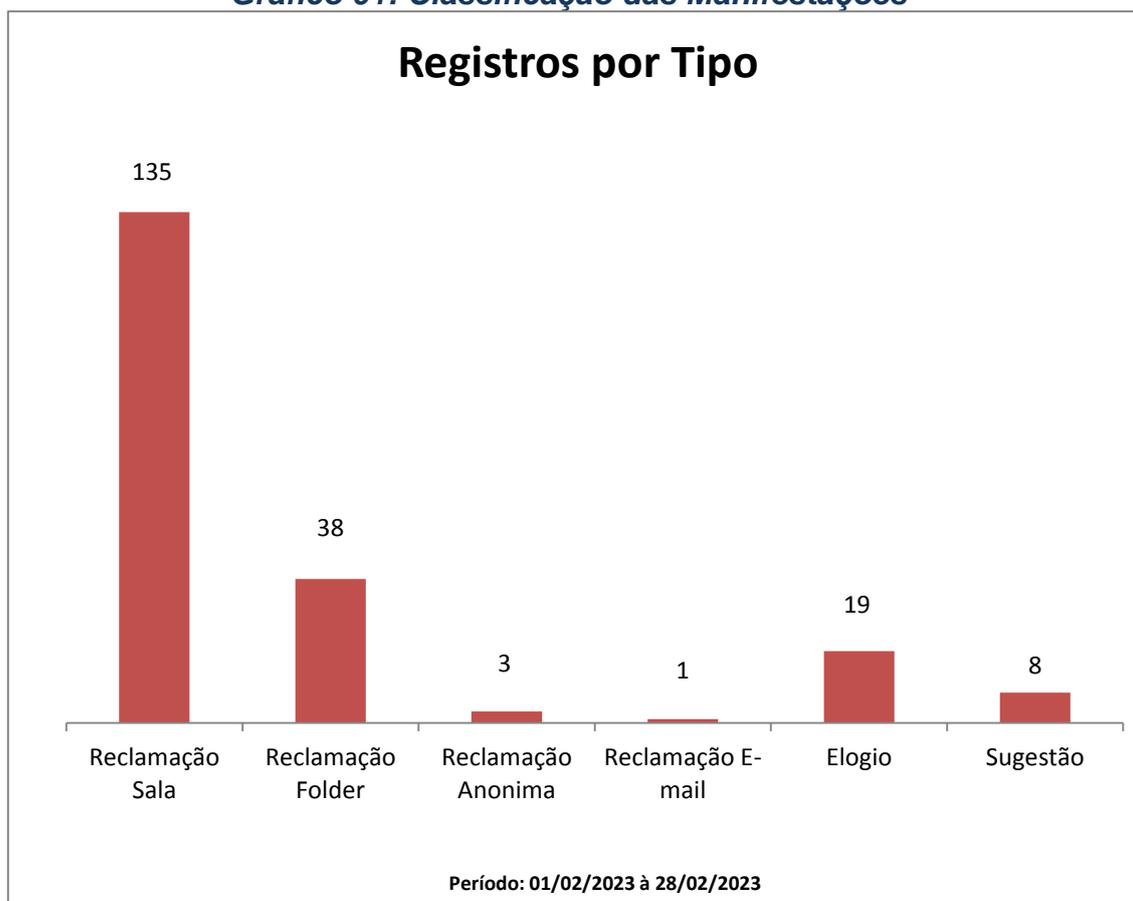
Fonte: Registro do SAU - HRBA, fevereiro/2023

3. ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

No mês avaliado, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 204 (duzentos e quatro) manifestações, sendo 135 (cento e trinta e cinco) reclamações em sala, 38 (trinta e oito) reclamações em folder, 03 (três) reclamações anônimas, 01 (uma) reclamação via e-mail, 19 (dezenove) elogios, e 08 (oito) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

Gráfico 01: Classificação das Manifestações



Fonte: Registro do SAU - HRBA, fevereiro/2023.

No mês de referência (fevereiro/2023) foram registradas 177 (cento e setenta e sete) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento, Diretoria Técnica, 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, fevereiro/2023.

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

Gráfico 03: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Registro do SAU - HRBA, fevereiro/2023.

Ressalta-se que dos 177 (cento e setenta e sete) registros de reclamações, 174 (cento e setenta e quatro) foram com autores devidamente identificados e 03 (três) transcorreram de forma anônima. Dos registros identificados, 169 (cento e sessenta) tiveram retornos realizados através de contatos telefônicos e 05 (cinco) retornos realizados 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 fevereiro/2023, foram registrados 19 (dezenove) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 05 (cinco), Clínica Pediátrica 04 (quatro), Serviço de Higienização e Limpeza 03 (três). Ressalta-se que alguns

registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 28 (vinte e oito) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
15	04 (que geraram 13 no total)	28

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 00249 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Pediátrica, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 00254 gerou 03 (três) elogios: Clínica Pediátrica, Recepção Geral, Serviço de Higienização e Limpeza;
- Código 00314 gerou 03 (três) elogios: Clínica Pediátrica, Diretoria Técnica, HRBA (referem-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00318 gerou 05 (cinco) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, Serviço de Processamento de Roupas, Serviço de Higienização e Limpeza, 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, fevereiro/2023.

4. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR

Durante o mês de fevereiro/2023 foram aplicados 364 (trezentos e sessenta e quatro) 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	fev/23			
	Pesquisas realizadas	N amostral %	Satisfação %	Total
Internação	58	12,1	95,6	58
Ambulatório	98	4,3	92,3	98
Acolhimento	23	4,9	98	23
SADT	185	2,9	93,5	185
Média Geral	-	-	94,9	-
Total	364	-	-	364

Fonte: Registro do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

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, tais como: Internação, Ambulatório, Pronto Atendimento e SADT. As pesquisas também são aplicadas na alta do paciente, conforme preconiza o contrato de gestão. As referidas planilhas 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.

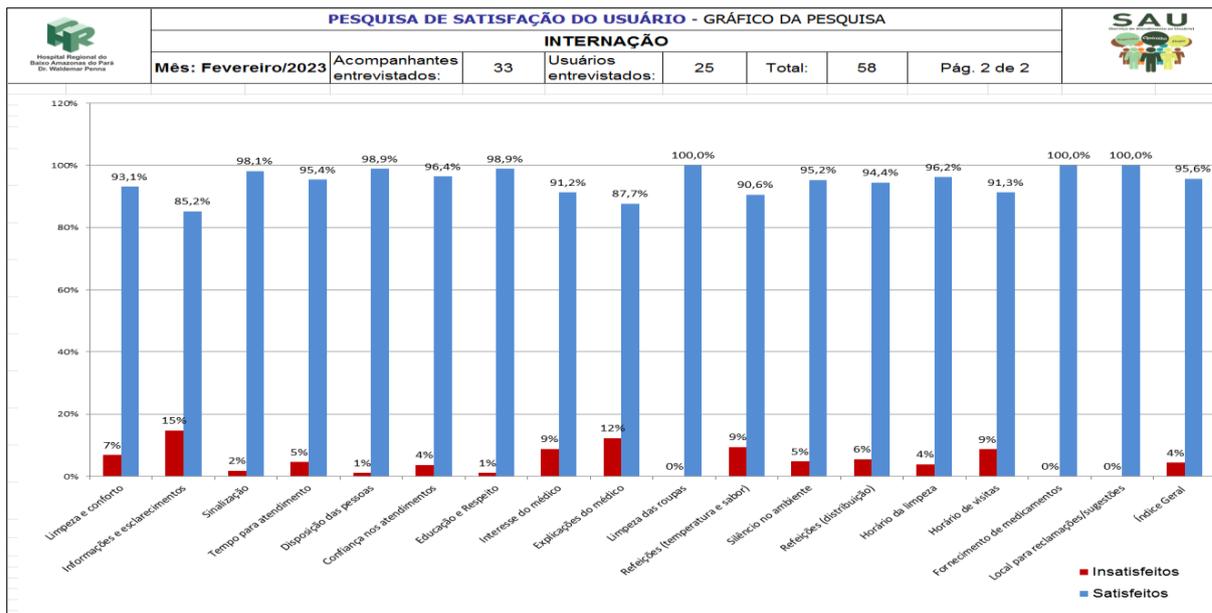
Nas Unidades de Internação foram aplicados 58 (cinquenta e oito) questionários de pesquisas, correspondendo a 12,1% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 95,6%.

Quadro 01: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Internação

		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO GERAL								
		INTERNAÇÃO								
Mês:	Acompanhantes entrevistados:	33	Usuários Entrevistados:	25	Total:	58	Pág. 1 de 2			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUÍDO					
					0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	N/R
					Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente	
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?					2	2	7	12	35	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					0	8	4	8	34	4
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?					0	1	6	9	38	4
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					2	4	10	9	33	0
4.2. Pelos enfermeiros					1	1	14	6	36	0
4.3. Pelos funcionários da Administração					0	0	17	8	30	3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos					0	2	8	8	40	0
5.2. Para os enfermeiros					0	0	8	7	42	1
5.3. Para os funcionários da Administração					0	0	8	7	42	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos serviços deste hospital?					0	2	4	8	41	3
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					0	2	6	5	45	0
7.2. Pelos enfermeiros					0	0	6	5	47	0
7.3. Pelos funcionários da Administração					0	0	8	6	44	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	5	7	5	40	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					1	6	5	5	40	1
10. A limpeza das roupas de cama e banho?					0	0	5	5	40	8
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?					1	4	10	11	27	5
12. O silêncio no ambiente do hospital?					0	2	6	6	28	16
13. O horário em que são servidas as refeições?					1	2	11	13	27	4
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?					1	1	9	10	31	6
15. O horário das visitas?					2	0	3	8	10	35
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?					0	0	6	7	32	13
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	10	8	26	14
					Índice de Satisfação Geral:					95,6%

Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

Gráfico 01: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Internação



Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

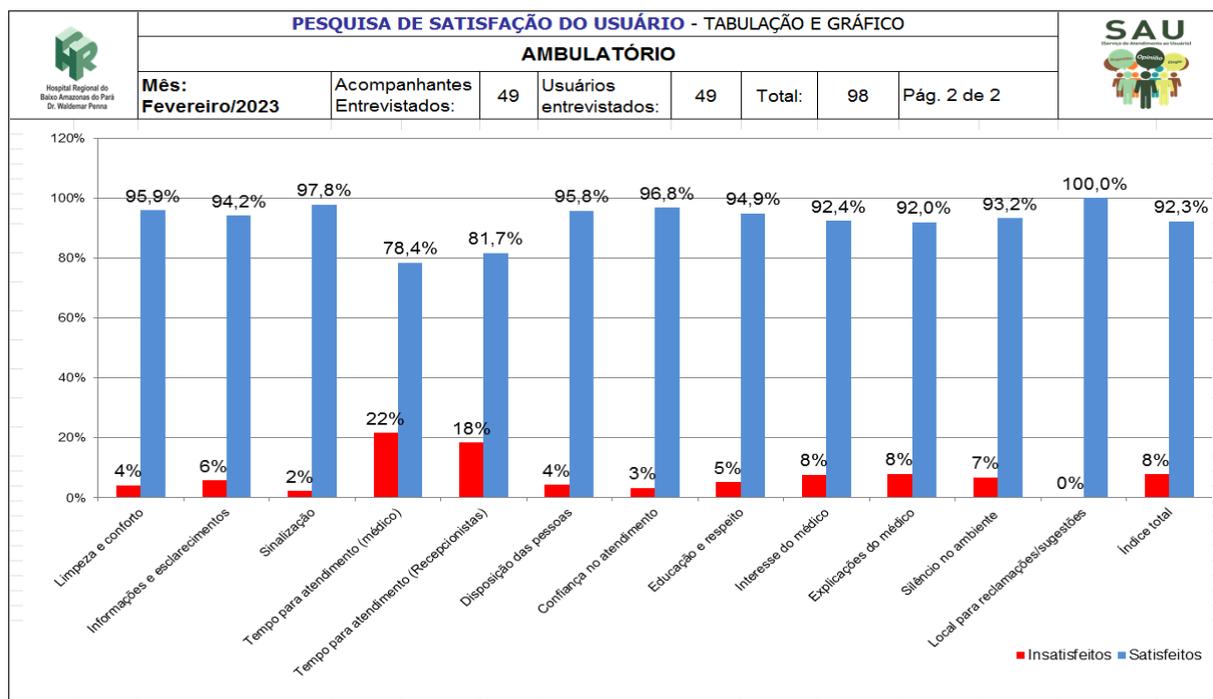
No Ambulatório foram aplicados 98 (noventa e oito) questionários de pesquisas, o que demonstra 4,3% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 92,3%.

Quadro 02: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Ambulatório

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO										
AMBULATÓRIO										
Mês: Fevereiro/2023	Acompanhantes Entrevistados:	49	Usuários Entrevistados:	49	Total:	98	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?					3	1	12	28	53	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					2	1	4	14	31	46
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?					0	1	2	12	31	52
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					8	11	24	24	21	10
4.2. Pelos enfermeiros					7	9	25	25	21	11
4.3. Pelos Recepcionistas					7	10	23	28	25	5
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus										
5.1 Para os médicos					1	4	8	19	61	5
5.2. Para os enfermeiros					1	2	8	20	62	5
5.3. Pelos Recepcionistas					1	3	6	23	65	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos?					0	2	13	15	60	8
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					2	4	7	14	63	8
7.2. Pelos enfermeiros					2	2	5	18	63	8
7.3. Pelos Recepcionistas					2	2	7	20	66	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					1	5	9	14	50	19
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					2	4	8	13	48	23
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?					2	2	7	14	34	39
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0		2	4	11	81
					Índice de Satisfação Geral: 92,3%					

Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

Gráfico 02: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Ambulatório



Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

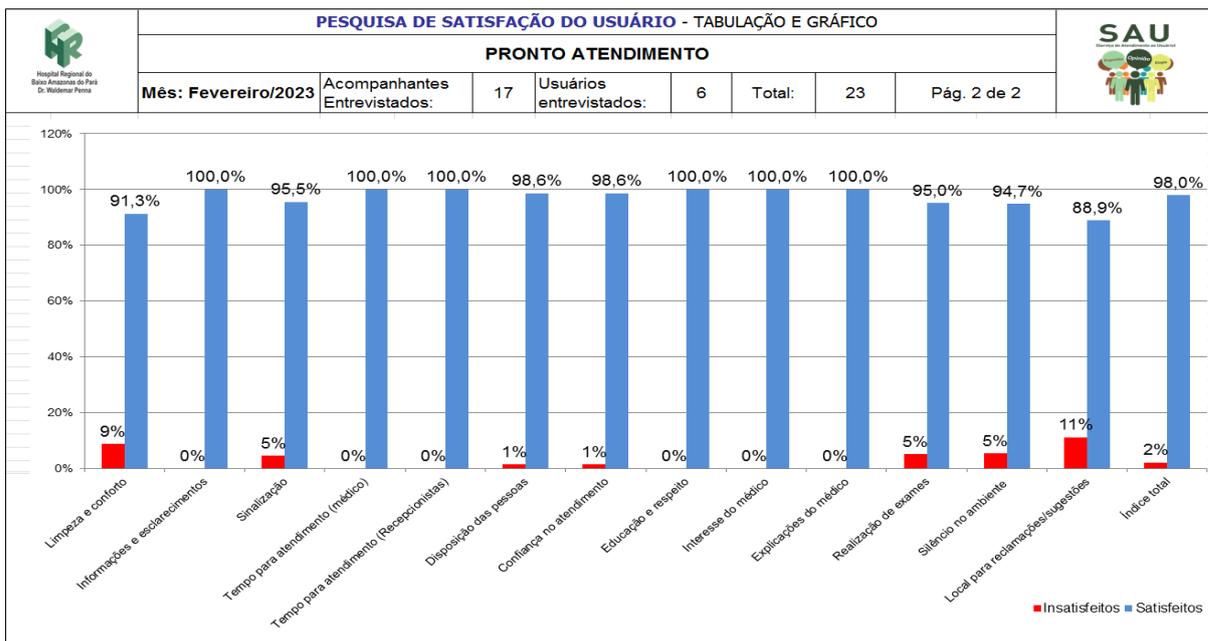
No Pronto Atendimento foram aplicados 23 (vinte e três) questionários de pesquisas, equivalendo a 4,9% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 98,0%.

Quadro 03: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Pronto Atendimento

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO								
PRONTO ATENDIMENTO								
Mês:	Acompanhantes Entrevistados:	Usuários Entrevistados:	Total:	Pág. 1 de 2				
Fevereiro/2023	17	6	23					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"			CONCEITO ATRIBUÍDO					
			0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	N/R
			Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?			0	2	2	8	11	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?			0	0	2	6	12	3
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?			0	1	3	5	13	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos			0	0	6	5	12	0
4.2. Pelos enfermeiros			0	0	8	4	11	0
4.3. Pelos Recepcionistas			0	0	9	1	13	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1 Para os médicos			0	0	4	4	15	0
5.2. Para os enfermeiros			0	0	4	4	15	0
5.3. Pelos Recepcionistas			0	1	5	4	13	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?			0	0	2	4	15	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos			0	0	4	5	13	1
7.2. Pelos enfermeiros			0	0	5	4	14	0
7.3. Pelos Recepcionistas			0	0	6	5	12	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?			0	0	3	5	14	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?			0	0	3	4	13	3
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?			1	0	3	2	14	3
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?			0	1	3	6	9	4
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?			0	2	5	2	9	5
			Índice de Satisfação Geral: 98,0%					

Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

Gráfico 03: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Pronto Atendimento



Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 185 (cento e oitenta e cinco) questionários de pesquisas, representando 2,9% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 93,5%.

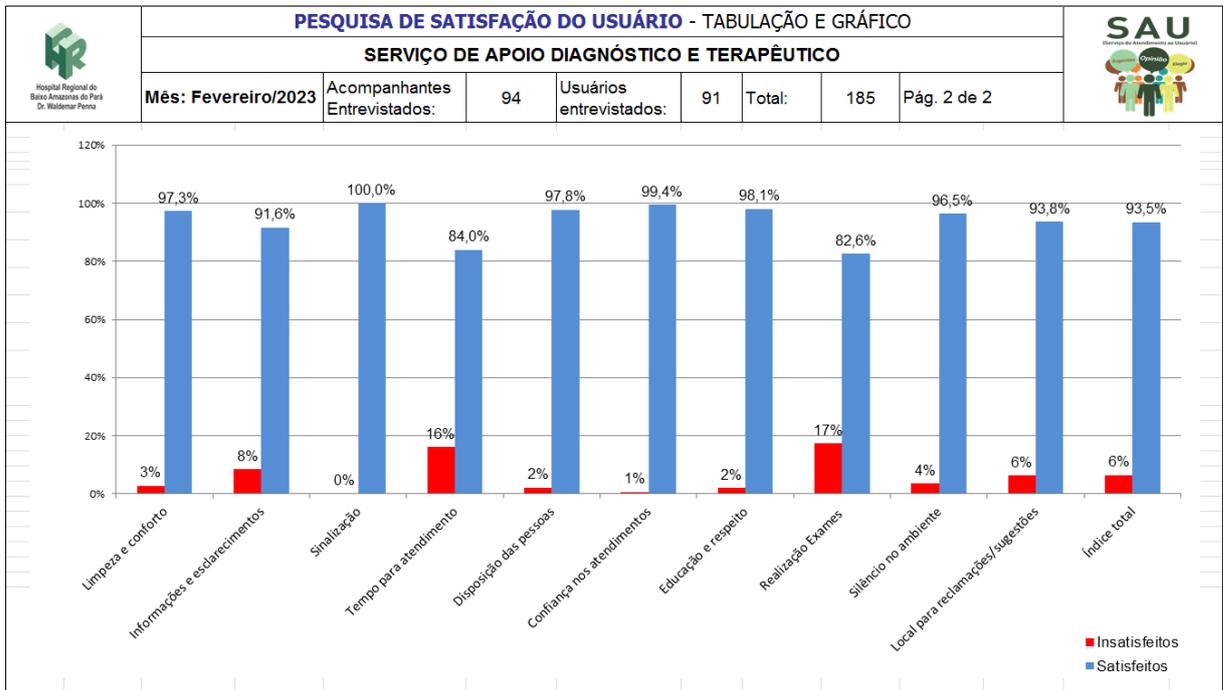
Quadro 04: Pesquisa de Satisfação do Usuário - Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO										
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO										
Mês: Fevereiro/2023	Acompanhantes Entrevistados:	94	Usuários Entrevistados:	91	Total:	185	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?					2	3	11	54	112	3
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?					4	8	18	32	81	42
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)					0	0	11	37	64	73
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					11	15	38	43	41	37
4.2. Pelos enfermeiros					12	12	36	50	52	23
4.3. Pelos Recepcionistas					15	14	41	52	62	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos					0	3	24	28	91	39
5.2. Para os enfermeiros					0	3	22	32	104	24
5.3. Pelos Recepcionistas					1	4	23	31	125	1
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	2	15	29	100	39
7.2. Pelos enfermeiros					0	2	17	27	116	23
7.3. Pelos Recepcionistas					1	5	19	30	130	0
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?					16	16	36	43	73	1
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?					2	2	14	26	70	71
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					2	1	21	16	8	137
Índice de Satisfação Geral:					93,5%					

Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.



Gráfico 04: Pesquisa de Satisfação do Usuário - Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico



Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

Na Alta Hospitalar foram aplicados 46 (quarenta e seis) questionários de pesquisas, equivalente a 10,6% das altas de pacientes durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,1%.

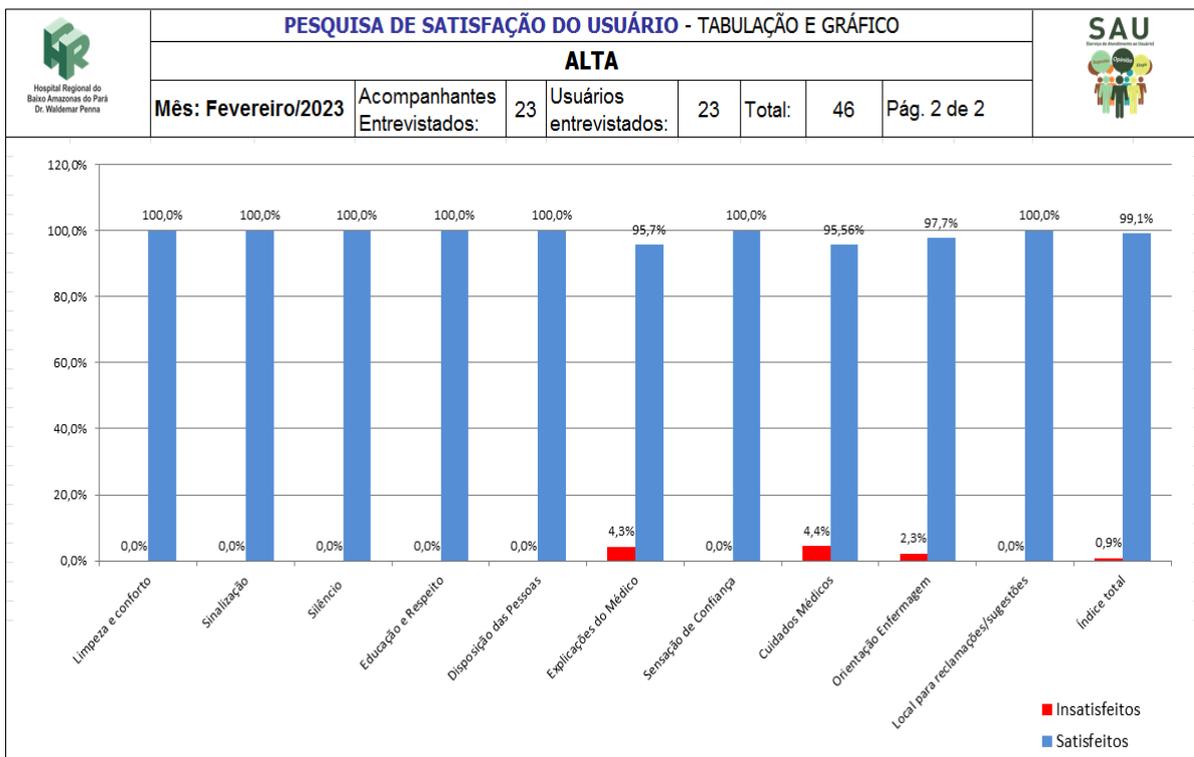
Quadro 05: Pesquisa de Satisfação do Usuário - Alta

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		ALTA					
Mês: Fevereiro/2023	Acompanhantes Entrevistados: 23	Usuários Entrevistados: 23	Total: 46	Pág. 1 de 2			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		CONCEITO ATRIBUÍDO					
		0 a 2 Ruim	3 a 4 Regula	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	5	4	37	0
2. O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas e Cartazes)		0	0	1	8	34	3
3. O silêncio no ambiente hospitalar?		0	0	4	15	19	8
4. A educação e o respeito com que você foi tratado?		0	0	2	18	26	0
5. A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas?		0	0	4	14	28	0
6. A explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	2	2	14	28	0
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos pelo hospital?		0	0	2	8	36	0
8. Cuidados médicos que você recebeu no Hospital?		0	2	1	5	37	1
9. Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar ?		0	1	2	11	30	2
10. O local para reclamação/sugestões é de fácil acesso?		0	0	6	10	23	7
		Índice de Satisfação Geral: 99,1%					

Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.



Gráfico 05: Pesquisa de Satisfação do Usuário - Alta



Fonte: Pesquisa de satisfação do SAU – HRBA, fevereiro/2023.

6. ACHADOS E PERDIDOS

Visando a guarda de pertences perdidos nas dependências do HRBA e a devolução destes ao proprietário, são disponibilizados 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 fevereiro/2023, foram aplicados 364 (trezentos e sessenta e quatro) questionários, alcançando N amostral de 3,8%, de acordo com a escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Ressalta-se que do total 364 (trezentos e sessenta e quatro) pesquisas aplicadas e avaliadas, 12,1% corresponde ao quantitativo aplicado nas Unidades de Internação, 4,3% aplicada no Ambulatório, 4,9% no Pronto Atendimento, 2,9% em SADT. Além de 10,6% nas altas hospitalares. A taxa de satisfação global do usuário em relação aos serviços prestados pelo HRBA foi de 94,6%.

Foram registradas no Serviço de Atendimento ao Usuário 177 (cento e setenta e sete) registros, destes, 174 (cento e setenta e quatro) com autores devidamente identificados e 03 (três) de forma anônimas. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolatividade correspondeu a 64,9%, enquanto que de não resolativas correspondeu a 35,1%. Resultado este, relacionado à demora a liberação de laudos de exames de imagem realizados ainda no ano de 2022 no período compreendendo de agosto a novembro, o que gerou uma demanda reprimida durante a gestão anterior do Hospital e se estendeu até os dias atuais, já com a nova Organização Social Instituto Mais Saúde à frente da operacionalização do HRBA. Porém, esclarece-se que a nova gestão já traçou estratégias de celeridade para emissão e liberação destes laudos, os quais serão disponibilizados por ordem cronológica de realização, com o uso da metodologia de Telerradiologia adotada no HRBA.

Quanto às manifestações de elogios, no mês de fevereiro/2023, foram registrados 19 (dezenove) elogios, destacando-se os setores: 3º Andar Cirúrgico 05 (cinco), Clínica Pediátrica 04 (quatro), Serviço de Higienização e Limpeza 03 (três). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 28 (vinte e oito) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

É importante destacar que buscando promover o reconhecimento e a valorização dos colaboradores e setores mais elogiados durante o mês, pretende-se realizar apremiação 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, serão geradas ações de melhorias, além de serem direcionadas à diretoria das áreas.

Tabela 03: Quantitativo Geral das Manifestações

Tipo de Registro	Total
Elogios	19
Sugestões	8
Reclamações	177
% Resolutividade de Reclamações	64,9%

Fonte: Registro do SAU - HRBA, fevereiro/2023.

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.

O HRBA utiliza o Sistema de Gestão SAS Interact, por meio do qual, todas as manifestações recebidas no SAU são cadastradas, aceitas pelo gestor do SAU e encaminhadas ao gestor da área para que este seja tratado e respondido no prazo de até 48 horas. Após a emissão da resposta, 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	135	135	132	0	3	48
Reclamação em folder	38	38	36	0	2	14
Reclamação via e-mail	1	1	1	0	0	0
Total	174	174	169	0	5	62

Fonte: Registro do SAU - HRBA, fevereiro/2023.

Observação: No mês de fevereiro/2023, foram registradas 03 (três) reclamações anônimas, ficando estas tratadas sem possibilidade de retorno ao autor. No total foram registradas 177 (cento e setenta e sete) manifestações de reclamações

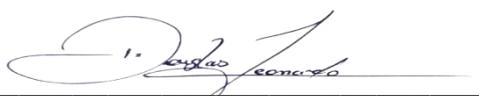
Legenda:

- 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.

115 / 177 x 100 = 64,9% de tratativas efetivas.



Antonio Douglas Leonardo Silva

Supervisor do SAU - HRBA



Deusilene Mendes Pontes

Gerente de Qualidade – HRBA

8. DETALHAMENTO DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES

Reclamações Sala: 135 (cento e trinta e cinco) Manifestações com autores identificados

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
00127	<p>"Bom dia: Relato que no dia 30/01/23 as 6:30 estive aqui acompanhado meu pai que é Paciente do Setor oncologico para realizar uma colonoscopia no qual ele teve que se prepara com 2 dias de antecedência com uso de medicamentos custeados pelo próprio paciente e alimentação adequadas para realização do exame chegando o momento do exame fomos informado que não seria possível realiza-lo pois os aparelho estaria quebrado. A minha queixa é a falta de comunicação com o paciente pois o mesmo é paciente oncológico, é portador de marcapasso e hipertenso. foi que o preparo causa algum abalos no paciente. Também quero registrar que não receber ligação para informar o cancelamento do exame. Me chamo Marcela A. Santos fone: 93 991828918. E o nome do meu pai e Antônio Edno de Sousa Santos."</p> <p>Paciente: Antonio Edno de Sousa Santos Data de Nascimento:13/02/1952</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino.</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Marcela Almeida Santos, Informamos que todos os pacientes que estavam no aguardo de um novo reagendamento para realização dos procedimentos de colonoscopia, em razão da inoperância do equipamento, foram reagendados e informados antecipadamente sobre a nova data para realização do referido exame. Porém, evidenciamos que não foi possível o contato com o paciente Antonio Edno de Sousa Santos nos números disponibilizados em nossos sistemas internos. As tentativas de contato foram realizadas em 27/01/2023 às 17h30min, para os seguintes números: (93) 99114-7791 /98420-7793 / 99133-1180 e 99182-8918, todas sem sucesso.</p> <p>Ressaltamos que estão sendo tomadas todas as medidas necessárias para solucionarmos o</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Marcela Almeida Santos, Telefone(s): (93) 99114-7791 /98420-7793 / 99133-1180 e 99182-891 Data do Registro: 30/01/2023 Realizado contato telefônico em 22/02/2023. A usuária demonstrou insatisfação com a resposta, pois não obteve a resolução que aguardava e uma data para a realização do exame do paciente.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>

			problema. Agradecemos pela sua atenção.	
00128	<p>"Estou requerendo meu exame de tomografia que foi realizado há mais de 3 meses, onde eu foi encaminhado pela Secretaria de Saúde de Óbidos onde resido, e por motivo dessa demo estou fazendo essa reclamação. Já que meu medico solicitou com urgência."</p> <p>Paciente: Elielson Ferreira Cordeiro Data de Nascimento: 11/07/1981 Realização do Exame: 14/10/2022 Previsão de Entrega: 25/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1888663</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Elielson Ferreira Cordeiro</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já se encontra disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Elielson Ferreira Cordeiro Telefone(s): (93) 98400-1883 Data do Registro: 30/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/03/2023. O retorno foi dado a mãe da usuária Miriann de melo Soares.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado</p>
00130	<p>"Eu realizei o exame de 1,09,22 com data prevista pra receber dia 16,09,22 e ate a data presente não recebi o resultado."</p> <p>Paciente: Paulo Pinto Costa Data de Nascimento: 26/01/1962 Realização do Exame: 01/09/2022 Previsão de Entrega: 16/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1863728</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Paulo Pinto Costa,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Paulo Pinto Costa, Telefone(s): (93) 99165-0712 Data do Registro: 30/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/03/2023.</p> <p>A resposta da liberação e emissão de laudo do usuário Paulo Pinto Costa, foi repassada para sua esposa, à mesma agradeceu pelo</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			<p>da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>retorno e esclarecimento.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00131	<p>"É que o exame ta muito atrasado, já vim uma 10 vezes e nada de ta pronto, desdo dia 13/12/22 e nada de ta pronto falta so esse exame pra mim fazer o transplante."</p> <p>Paciente: Ediclei Leão da Silva Data de Nascimento: 26/06/1982 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1911837</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Brenda da Silva Souza,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame do paciente Ediclei Leão da Silva, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Brenda da Silva Souza, Telefone(s): (93) 98414-0370 Data do Registro: 30/01/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>A usuária Sra. Brenda da Silva Souza agradeceu pelo esclarecimento dado ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00132	<p>"Boa tarde! venho por meio desse recurso para fazer uma reclamação fiz o procedimento de uma TC de coluna lombo-sacra no mês (14/01/22) e era pra vir pegar dia (29/11/22). E ate o momento não recebie o resultado. Ja vim atrás do resultado uma 3 vezes e não tenho, recebi, jádesmarquei 4 vezes o medico que é pra levar esse resultado de exame. Eu preciso de uma solução. Muito obrigada pela compreensão."</p> <p>Paciente: Elvia Palmira Rocha Data de Nascimento: 09/09/1976 Realização do Exame: 14/11/2022 Previsão de Entrega: 29/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1904470</p>	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	<p>Prezada usuária Elvia Palmira Rocha, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Elvia Palmira Rocha, Telefone(s): (93) 99227-6943 / (93) 99242-327 / (93) 99182-1822, Data do Registro: 30/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/03/2023. A usuária Elvia Palmira Rocha agradeceu pelo retorno.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado</p>
00136	<p>"A minha mãe Terezinha Policarpo Soares de Melo está esperando para areceber esses exames de tomografia desde o mês de novembro enclusive já foi remarcada a consulta 2 vezes até agora não consigo esses exames Pois ela está precisando muito desses exames.</p> <p>Paciente: Terezinha Policarpo Soares de Melo Data de Nascimento: 23/11/1960 Realização do Exame: 10/11/2022</p>	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	<p>Prezada usuária Miriam de Melo Soares, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Terezinha Policarpo Soares de Melo, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Miriam de Melo Soares, Telefone(s): (93) 99131-3833 / (93) 99247-1658 Data do Registro: 31/01/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023. A usuária Elvia Palmira Rocha agradeceu pelo retorno.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não</p>



	<p>Previsão de Entrega: 25/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1903136</p>		<p>horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>resolutivo.</p>
00137	<p>"Eu realizei uma tomografia, no dia 07/11/2022, com data prevista para receber dia 23/11/2022. E até a data prevista não recebi. Preciso urgente para retorno."</p> <p>Paciente: Maria Anizia Batista Machado Data de Nascimento: 21/05/1964 Realização do Exame: 07/11/2022 Previsão de Entrega: 23/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1900334</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Maria Anizia Batista Machado,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Anizia Batista Machado, Telefone(s): (93) 99171-9177, Data do Registro: 31/01/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023. A usuária Élvia Pálmira Rocha agradeceu pelo retorno.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00138	<p>"Hoje faz 1 mês e 15 dias que fiz este exames. E ainda não esta pronto precisa para amanhã. Pois tenho consulta marcada. Preciso de uma resposta, pois fazem 4 vezes que venho pegar e não esta pronto. Porvor.</p> <p>Paciente: Solange Silva Data de Nascimento: 24/11/1959 Realização do Exame: 29/11/2022 Previsão de Entrega: 14/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1912631</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Solange Silva,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado estará disponível na central de entrega no dia 07.03.2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Solange Silva Machado, Telefone(s): (93) 99149-5809, Data do Registro: 31/01/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023. A usuária Solange Silva agradeceu pelo retorno, informando que já havia sido contactada para refazer o exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado</p>
00139	<p>"Eu realizei um exame de tomografia no dia 22.11.2022, com a previsão para entrega no dia 06.12.2022 e até a data presente não foi liberado."</p> <p>Paciente: Estacio Sanches Pereira Data de Nascimento: 06/10/1937 Realização do Exame: 22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Tomografia</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Estacio Sanches Pereira,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado estará disponível na central de entrega no dia 07.03.2023,</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Estacio Sanches Pereira, Telefone(s): (93) 99182-1880 / (93) 99152-0420 Data do Registro: 31/01/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>O usuário Estácio Sanches Pereira agradeceu pelo retorno e informou</p>



	Nº do Protocolo: 1908583		podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.	que refez o exame. Contato Efetivo. Registro Tratado
00140	"Bom dia, Sou paciente oncológica, estou desde o dia 13/10/2022, esperando receber o resultado de exames de tumografias. Já retornei ao matologista (Dr. Armando), sem os mesmos. Tenho retorno com a Drª Vivian e preciso desses laudos para o acompanhamento do meu caso. No aguardo pela urgência desses exames. Grata pela atenção." Paciente: Ivonete Ribeiro do Nascimento Data de Nascimento: 28/05/1966 Realização do Exame: 28/09/2022 Previsão de Entrega: 13/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1880108	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária Ivonete Ribeiro do Nascimento, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já se encontra disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.	Nome do (a) Usuário (a): Ivonete Ribeiro do Nascimento, Telefone(s): (93) 99182-1880 / (93) 99115-8734 Data do Registro: 31/01/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023. A usuária Ivonete Ribeiro Agradeceu pelo esclarecimento e retorno. Contato Efetivo. Registro Tratado
	"Na data de Hoje Ainda não recebemos o resultado da HROTOMOGRÁFIA da paciente Erika de Jesus Campos. feito no dia 29 de outubro de 2022 do Ano passado. que a data prevista de entrega era no dia 07,11,2022 de	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa	Prezado usuário Francisco Nazareno Magalhães Pereira, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o	Nome do (a) Usuário (a): Francisco Nazareno Magalhães Pereira Telefone(s): (93) 99128-0844 / (93) 99104-7873 Data do Registro: 01/02/2023

00143	<p>mesmo Ano. Nos ja estamos e fevereiro de 2023 e nada de receber."</p> <p>Paciente:Erika de Jesus Campos Data de Nascimento: 09/01/1986 Realização do Exame: 21/10/2022 Previsão de Entrega: 07/11/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1892271</p>	Quintino	<p>resultado do exame da paciente Erika de Jesus Campos, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos..</p>	<p>Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>O usuário Francisco Nazareno agradeceu pelo retorno.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado</p>
00144	<p>"Estamos esperando o resultado do Exame RM de Coluna lombar desde o dia 14/11/2022, já viemos varias vezes fazer procuração e nada de chegar, e o paciente está piorando a cada dia que passa, perdendo as forças das pernas, com muita dor na coluna."</p> <p>Paciente: Doriedison Barbosa de Oliveira Data de Nascimento: 21/06/1970 Realização do Exame: 28/10/2022 Previsão de Entrega: 14/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1896312</p>	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	<p>Prezada usuária Jennifer Yara Siqueira Oliveira,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado de exame do paciente Doriedison Barbosa de Oliveira, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado estará disponível na central de entrega no dia 08.03.2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Jennifer Yara Siqueira Oliveira Telefone(s): (93) 99191-1380 / (93) 99193 - 8479 Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023. O retorno foi dado a Sra. Rosinalva mãe da usuária Jennifer Yara, que a informou para retirar o exame conforme descrito no protocolo de entrega.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado</p>

			<p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	
00145	<p>"meu motivo da minha reclamações é sobre meus exames de imagem que foi realizado no mes do 25,11,22. que eu não recebie ainda. e eu estou prezizando dos mesmos é presiso a minha medica ver p/ poder ver como estar o meu problemas. que é pulmanar. eu tomo quimica forte e só posso pará qundo a medica ver. eu estou prezizando ulgente mesmo. Assunto: Solicitação de imagem dos exames: que não foi liberado ainda"</p> <p>Paciente: Aureliana Brito Barbosa Data de Nascimento: 16/07/1963 Realização do Exame: 25/11/2022 Previsão de Entrega: 12/12/2022 Exame: Tomografia</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Aureliana Brito Barbosa, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado estará disponível na central de entrega no dia 08.03.2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta,</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Aureliana Brito Barbosa Telefone(s): (93) 99142-3644 Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023. A usuária Aureliana Brito agradeceu pelo retorno, a mesma informou que o problema do registro já havia sido solucionado.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

	Nº do Protocolo: 1911085		não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.	
00146	<p>"Bom dia a paciente Ana Cristina Teixeira de Sousa está aguardando uma cirurgia, da reconstrução do ligamento do joelho, já fez dois anos, já venceu os exames já fez todos novamente, já passei pela avaliação pré-anestésica ate , em outubro dia 27 tinham 111 pessoas na minha frente, e nós estamos em fevereiro e agora nadade me chamarem pra operar, e a cada dia que se passa o meu joelho está pior, não posso nem sair, porque o meu joelho desloca e sai do lugar doi demais e uma dor insuportavel pra colocar no lugar novamente. No dia 2 de Janeiro vi aque no hospital na recepcisão pediram pra mim atualizar o meu contato dei novamente mas o ministério publico pediu pra mim vim aqui novamente... pra ver o porque ainda da demora já fez todos os procedimentos pra opera, mas até agora nada de leito e nem cirurgia." Data de Nascimento: 09/02/1981</p>	<p>Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezada usuária Ana Cristina Teixeira de Sousa, Informamos que em 09/06/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo da solicitação de cirurgia reconstrução ligamentar intra-articular do joelho (cruzado anterior), a ser realizado com o Dr. Paulo Pires. Esclarecemos que a senhora realizou avaliação pré-anestésica no dia 25/07/2022, 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. Certos de sua atenção, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Ana Cristina Teixeira de Sousa Telefone(s): (93) 99188-0694 Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 09/02/2023. A usuária demonstrou insatisfação com a tratativa dada ao seu registro e irá comparecer ao SAU para receber a resposta de forma impressa.. Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00147	"Sou do municipio de Monte - Alegre, vim trazer minha mãe p/ fazer endoscopia que	Diretoria Técnica	Prezada usuária Sra. Adriana	Nome do (a) Usuário(a): Adriana Bezerra Pereira

	<p>estava marcada pras 7:00 da manhã, ela está em jejum desde as 19:00 hs do dia anterior, sofre de baixa resistência, não pode ficar muito tempo sem se alimentar. Já é quase 11:00 hrs da manhã e nada de ser atendida ainda, não dão nem uma justificativa p/ paciente, só falam que é p/ aguardar.</p> <p>Era pra gente retornar ainda hj p/ Monte - Alegre na balsa de meio-dia, já vamos poder voltar por conta do horário. Isso está sendo um descaso com o paciente."</p> <p>Paciente: Dalva Bezerra Pereira Data de Nascimento: 14/06/1954</p>	<p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Bezerra Pereira,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados devido o tempo estendido de espera do exame de endoscopia da paciente, Sra. Dalva Bezerra Pereira.</p> <p>Os atendimentos são agendados seguindo uma programação de exames prevista para o período. No entanto, o tempo estimado pode se tornar além do previsto quando ocorrem algumas intercorrências, já que são marcadas seguindo a ordem de chegada e as prioridades por lei. No referido dia houve algumas intercorrências, o que determinou a situação descrita em seu registro.</p> <p>Ressaltamos que todos os pacientes foram atendidos dentro do padrão de excelente de qualidade e segurança.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Telefone(s): (93) 99152-6672 / (93) 99149-7056</p> <p>Data do Registro: 01/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 10/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>00148</p>	<p>"Tive uma consulta com o Doutor Rui Alho dia: 10/11/2022 logo após a consulta ele me orientou a levar papel que dizia que a data sugerida para o retorno com ele para</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Regiane Pinto Aleixo,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o</p>	<p>Nome do (a) Usuário(a): Adriana Bezerra Pereira</p> <p>Telefone(s): (93) 99152-6672 / (93) 99149-7056</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>atendimento Ceria Em 2 meses no caso Ceria emtre Dezembro e Janeiro ele falou no papel que os exames eram Pré operatório de HTA NIC 3 Levei na recepção não me disseram p/ entregar.</p> <p>Fiz uma biópsia no dia 02/06/2022 fui na Secretária de Saúde perguntar se já tinham me chamado pra operação Esterectomia aí me falaram lá que me ligaram do hospital Regional para a operação aí não me mostraram o número que ligaram, tenho dúvidas se ligaram mesmo ou não, porque venceu os resultados dos meus exames fui chamada para fazer denovo todos o exames aí Eu fiz só que na entrega dos papeis para a marcação da operação não me falaram que era pra eu marcar outra consulta com o doutor para a entrega dos resultados por essa irresponsabilidade do atendente da recepção não saber explicar que era pra trazer os resultados dos exames pelo visto vou ter que começar a pagar funerária porque passo muito mal todos os dia dores e inxaço abaixo do umbigo ontem pensei que iria morrer tenho 4 filhos para criar estou com encaminhamento da assistente Social para o ministério Público se eu quizesse levaria lá hoje mesmo, mas irei aguardar mais uma Semana p/ ver o que irão fazer por mim aqui."</p> <p>CNS: 704202753013689</p>	<p>dos Santos</p>	<p>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 a sua consulta solicitada para o dia 23/02/2023 às 09h00. A marcação da consulta deverá ser retirada no setor de agendamento na recepção da Radioterapia após ligação da equipe do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 10/02/2023. A usuária compareceu pessoalmente ao SAU para ouvir a tratativa dada ao seu registro ficando satisfeita com a resposta e solicitando a impressão.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00149	<p>"Estou aguardando resultado de tomografia que deveria ter sido entregue em 25 de outubro de 2022, ao chegar ao setor de entrega de exames a informação que recebi, foi de que não há previsão de entrega. No momento me encontro com úlceras no estômago e intestino, aguardando resultado deste exame para iniciar tratamento médico, pois o doutor disse que só poderá fechar um diagnóstico com resultado de todos os exames.</p> <p>Ja decorreram 3 meses desde a data prevista para entrega e até hoje não obtive resposta."</p> <p>Paciente: Sara da Silva Viana Data de Nascimento: 04/01/1994 Realização do Exame: 11/10/2022 Previsão de Entrega: 25/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1886988</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Sara da Silva Viana,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão, agradecemos</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Sara da Silva Viana Telefone(s): (93) 99208-4505 Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 10/02/2023.</p> <p>A usuária Sara da Silva Viana agradeceu pelo retorno e esclarecimento, informando que irá fazer a retirada conforme descrito no protocolo de exames.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado</p>
00150	<p>"hoje dia 01,02, venho relato o ocorrido que vem acontecendo nesse hospital. Meu esposo Elias esta internado desde dia 17,01,2023 aguardando o kit de drenagens Biliar percutaneo pra fazer o procedimento, ontem dia 31,01 fui informadar que o material chegou, más pra minha surpresa endignação fui informada que não fai marcado a cirugio de drenagem por que esta sem profissional pra realização do procedimento.</p> <p>Enquanto isso um pai de família fica sofrendo e esperando, sem ter um resposta concreta</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Tainá Marques de Oliveira,</p> <p>Em atenção ao seu registro, esclarecemos que o procedimento cirúrgico do paciente Elias Botelho da Costa foi realizado no dia 2/02/2023 e o mesmo encontra-se em recuperação, de acordo com a programação.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Tainá Marques de Oliveira, Telefone(s): (93) 98125-3240, Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 10/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro. Ressaltou que o paciente encontra-se em recuperação pós-cirurgia.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



	<p>de quando vai fazer isso. Se ate 5 hrs desce dia de hoje, não for marcado a cirurgia, eu junto com nosso familiares vamos, fazer um greve na frente do hospital regional vamos convocar a imprensa e relatar o discasor que esse paciente ven tendo. Sem resposta de quando vai ser realizado o procedimento, enquanto isso ele sentir dor constantemente, e esta ectérico causado pelo aumento da bilirrubena no sangue, que pode-ser solucionado depois dessa drenagem. Estou sem um resposta concerto de quando vai ser."</p> <p>Paciente: Elias Botelho da Costa Data de Nascimento: 09/11/1968</p>			
00151	<p>"Com meus cumprimentos, venho através deste, solicitar em carater de urgência os resultados de 3 ressonancias do paciente Joaquim Fidelis Rodrigues realizados neste hospital no dia 7/11/22. O mesmo precisar dos exames para concluir o pedido de tratamento em domicilio, o mesmo se encontra no momento em prisão na penitenciaria de Santarém. Já foram feitas inumeras vezes procuração do exame, mais não tivemos respostas, Desde já agradeço e aguardo retorno"</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Rosa Glória Duarte,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Joaquim Fidelis Rodrigues, o Serviço de Atendimento ao</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Rosa Glória Duarte, Telefone(s): (93) 99191-1162, Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023. A usuária Rosa Glória Duarte agradeceu pelo retorno e aguardá pelo retorno do Setor do S.A.U.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>

	<p>Paciente: Joaquim Fidelis Rodrigues Data de Nascimento: 10/11/1978 Realização do Exame: 07/11/2022 Previsão de Entrega: 30/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1900785</p>		<p>Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	
00152	<p>"A paciente realizou o exame no 11-10-22 e a entrega seria para o dia 31-10-2022. Estive no hospital regional por três datas posteriores a entrega do exame e não obtive sucesso. Retornei no ano seguinte (2023) mais exatamente no dia 01-02-2023 e novamente o resultado do exame ainda não estava disponível; então resolvi fazer a reclamação na ouvidoria para as devidas providências."</p> <p>Paciente: Rosana Claudia Ataíde Rocha Data de Nascimento: 20/11/1973 Realização do Exame: 11/10/2022 Previsão de Entrega: 31/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1886706</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Joanelis Coelho Rocha, Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Rosana Claudia Ataíde Rocha, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Joanelis Coelho Rocha, Telefone(s): (93) 98121-9296 / (93) 99176-1350 Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023. O retorno foi repassado à esposa Rosana Claudia Rocha, que é a paciente mencionada no registro, a qual agradeceu pelo esclarecimento. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00153	<p>"O paciente Manoel Esmael Batista de Sousa fez o exame de Tomografia no dia 07.11.22 com data de recebimento para o dia 23.11.22 e até a data não recebeu o resultado. O mesmo necessita com urgência para poder dar continuidade no tratamento."</p> <p>Paciente: Manoel Esmael Batista de Sousa</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Edionora Silva de Sousa Nogueira, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame do paciente Manoel Esmael Batista de Sousa, não foi disponibilizado na</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Edionora Silva de Sousa Nogueira Telefone(s): (93) 99152-3132 / (93) 99122-5777 Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em</p>

	<p>Data de Nascimento: 29/10/1949 Realização do Exame: 07/11/2022 Previsão de Entrega: 23/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1900310</p>		<p>data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p>	<p>06/03/2023 A usuária Ediandria Silva de Sousa agradeceu pelo retorno. Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>
00158	<p>"Venho através desse relato solicitar a liberação os exames de Recionancia da paciente Leocadia Kobs que foi realizado no dia 17/11/2022 e até o presente momento não recebeu os resultados." Paciente: Leocadia Kobs Data de Nascimento: 20/07/1949 Realização do Exame: 17/11/2022 Previsão de Entrega: 01/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1906157</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Roseli Mariza Kobs Kossmann, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado de exame da paciente Leocadia Kobs, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado estará disponível na central de entrega no dia 08.03.2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Roseli Mariza Kobs Kossmann Telefone(s): (93) 99241-3735 Data do Registro: 02/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023. O retorno foi repassado ao Genro Sávio Freitas, o mesmo agradeceu pelo retorno e informou que a paciente refez o exame após ser reconvocada. Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00159	<p>"Sobre um exame de tomografia de crânio que foi realizado no dia 20 de novembro de 2022, com a data prevista de entrega para o dia 13 de dezembro de 2022, sendo que até hoje dia 02 de fevereiro de 2023 ainda não recebido pela paciente, a preocupação maior é de que o pedido de retorno da paciente com o médico já se encontra na secretária de saúde, podendo a qualquer momento ser chamada e não está com o resultado do exame em mãos."</p> <p>Paciente: Cecília Sousa Oliveira Data de Nascimento: 22/04/1967 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1911810</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Olívia Sousa Oliveira,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado de exame da paciente Cecília Sousa Oliveira, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado estará disponível na central de entrega no dia 08.03.2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Olívia Sousa Oliveira, Telefone(s): (93) 99159-3383, Data do Registro: 02/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 03/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e informou que irá retirar o exame conforme descrito no protocolo.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00162	<p>"Fiz uma tomografia de tórax em 26.10.22, e até o momento não recebi, a informação de me deram que é uma demanda da pro-saúde, do médico."</p> <p>Paciente: Deise Maria dos Santos Rego Data de Nascimento: 12/04/1976 Data da Realização: 26/10/2022 Data de Previsão: 07/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1895034</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Deise Maria dos Santos Rêgo,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já se encontra disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Deise Maria dos Santos Rêgo Monteiro Telefone(s): (93) 99107-0567, Data do Registro: 02/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do exame no</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.	setor mencionado Contato Efetivo. Registro Tratado.
00163	"Fiz uma tomografia do <i>crânio</i> no dia 10 de novembro de 2022, com previsão para recebimento do resultado no dia 25 de novembro de 2022 e hoje, já são 02 de fevereiro de 2023 quando fiz no tentativa de receber o exame o exame e nada então, resolvi fazer essa reclamação pois trata-se da minha saúde. Espero uma solução. Obrigada! Paciente: Maria Cleide de Sousa Monteiro Data de Nascimento: 01/11/1972 Realização do Exame: 10/11/2022 Previsão de Entrega: 25/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1902764	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária Maria Cleide de Sousa Monteiro Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já se encontra disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário (a): Maria Cleide de Sousa Monteiro Telefone(s): (93) 99107-0567, Data do Registro: 02/02/2023. Realizado contato telefônico em 06/03/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00164	"Eu Ivonilce Picanço Dezincourt, venho através deste pedir <i>exclarecimentos</i> a respeito	Radiodiagnóstico	Prezada usuária, Sra. Ivonilce Picanço Dezincourt,	Nome do (a) Usuário (a): Ivonilce Picanço Dezincourt,





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>da demora do Exames que abaixo vou citar do meu Esposo, pois Ele tem dado entrada constante no acolhimento e não temos como fazer esses exames Particular, gostaria de pedir que <i>agelize</i> os mesmos, ele é paciente <i>oncologico</i> e precisa muito dessas tomografias para que a a Dra possa <i>ajuda-lo</i>, não tenho mais a quem recorrer se não a <i>voce</i>s, peço que olhem com carinho. Desde <i>ja</i> obrigada, esses exames estão aguardando ligação desde do dia 19 de Agosto de 2022.</p> <p>Exames 01 TC de Pelve com contraste 02 TC de Toráx com contraste 03 TC de Crânio com contraste 04 TC de Abdome Superior com contraste</p> <p>Obs Aguardo resposta: é muito importante para nós. ele foi operado do <i>Estomago</i> - tirou uma parte e apresentou <i>nodulos</i> no <i>Figado</i>, por esta razão estamos pedindo urgência"</p> <p>Paciente: Francisco Serra de Sousa CNS: 706500399115195</p>	<p>Wandria de Sousa Quintino</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 o exame solicitado do paciente Francisco Serra de Sousa. 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>Telefone(s): (93) 99125-3820, Data do Registro: 02/02/2023 Realizado contato telefônico em 10/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e irá buscar outra forma para obter uma assistência completa do seu esposo.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>00165</p>	<p>"Estou precisando de uma receita para apresentar na <i>farmacia</i> <i>SESPA</i> para conseguir um cadastro para receber <i>remedio</i> que tomo a mais de 15 anos.</p>	<p>Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Maria Lindalva Simões de Araújo Em atenção ao seu registro,</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Lindalva Simões de Araújo Telefone(s): (93) 99203-2794 Data do Registro:</p>



	<p>Sempre que venho e preciso de alguns <i>papeis</i>. Depois de sempre que tenho que <i>vem</i> para uma consulta eu tenho que entrar no ministério <i>búblico</i> e ao conseguir. A <i>dotora</i> Cleyci Frota esqueceu de passar a receita a receita no mesmo instante eu voltei mas ela já tinha <i>saido</i> então eu <i>vem</i> hoje oito dias depois e <i>simplismente</i> ela não quis resolver minha situação. Sendo que o erro é dela (NAO DEU A RECEITA) somente o <i>la laudo nao da</i> pra resolver meu problema Espero que por <i>gente lesa</i> vocês <i>resolua</i> esse pequeno problema."</p>		<p>informamos que para evitar prejuízo na sua assistência médica, solicitamos que compareça no dia 10/02/2023 no Serviço de Atendimento ao Usuário do HRBA, para receber sua nova receita médica emitida pela da médica reumatologista.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados e agradecemos sua atenção.</p>	<p>02/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 10/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e irá comparecer ao SAU para receber a receita médica.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00166	<p>"Com data vênua venho por meio deste formulário ratificar uma reclamação pela demora para realizar os exames abaixo descrito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Colonoscopia; 2- Antecedente de câncer de cólon Tratado; 3- TC de Abdome Superior com contraste, 4- TC de Pelve com contraste, e 5- TC de <i>Torax</i> Contraste. <p>Ao passo que, o retorno em consulta no ambulatório de oncologia clínica com a Dr^a Karla Maia <i>Ja (Se)</i> estar próximo, ainda mais que para conseguir <i>varga</i> pra consulta demora, uma vez que o paciente já tem data marcada com a médica restando apenas realizar os devidos exames <i>p/apresentar</i> no dia da consulta <i>p/a</i> médica analisar se precisará de novas sessões de quimioterapias. Dessa forma venho através</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário, Sr. Anderley da Silva Leão,</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 o exame solicitado do paciente Antonio Nunes Leão. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Anderley da Silva Leão</p> <p>Telefone(s): (93) 99175-6787</p> <p>Data do Registro: 02/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 10/02/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno, contudo, ficou insatisfeito com a resposta dada.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>deste formulário requerer <i>marca-los</i> os exames e que o usuário não venha ter o seu <i>tramite</i> no tratamento de saúde interrompido, em virtude da demora da realização dos mencionados exames acima. Conforme preceitua o ART. 196 a 200 da CRFB/88."</p> <p>Paciente: Antonio Nunes Leão CNS: 700900918711890</p>		<p>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>	
00167	<p>"Bom, Vim relatar o problema do resultado de exame do meu irmão Aldinei Maia dos Santos, exame de RM de Bacia/Pelve que foi realizado no dia 24 de agosto de 2022 com a entrega prevista para dia 06 de setembro de 2022, só que até no momento ainda não recebi e hoje já é dia 03 de fevereiro de 2023, e então estou fazendo a reclamação por motivo do meu irmão não está muito bem e não está muito bem, e nós precisamos desse resultado do exame para poder voltar a ter acesso nas consultas dele no hospital regional novamente. Com o atraso do exame já perdemos algumas consultas com ele pois precisamos ter os exames em mãos para poder marca o retorno dele que tem que ser feito de 6 e 6 meses, Então Venho pedir pelo menos que dei uma solução ao nosso problema pois nao sei o que houve pra atrasar tanto assim ele como outros</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Andreza Maia dos Santos</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Aldinei Maia dos Santos, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Andreza Maia dos Santos.</p> <p>Telefone(s): (93) 99116-5930</p> <p>Data do Registro: 03/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 03/02/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno, contudo, ficou insatisfeito com a resposta dada.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado</p>



	<p>pacientes estão esperando uma solução."nãosó</p> <p>Paciente: Aldinei Maia dos Santos Data de Nascimento: 28/12/1984 Realização do Exame: 24/08/2022 Previsão de Entrega: 06/09/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1859000</p>		<p>Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	
00168	<p>"...<i>mo</i> dia 03/02/23 <i>po</i> volta de 07:30 da manhã, fui ao setor de <i>acolhmento</i>, pedir uma máscara, já que a minha tinha <i>caído</i> no chão, e chegando lá fui tratada de forma mal educada pelo <i>Aux. Admist, Geliand</i>, no momento todos <i>prsertes</i> se surpreenderam pelo tratamento do funcionário, tendo em vista que ... ao reclamar sobre as <i>mascaras</i> (falta) dentro de um hospital, enfermeiras providenciaram e na segunda abordagem no local, as <i>mascáras</i> ja estavam <i>prsertes</i>... Assim deixo o meu repúdio a <i>ste fudcionario</i>, que durante a abordagem <i>verou</i> seu crachá, para assim não fosse <i>edenticado</i> <i>pa</i> mim..."</p> <p>Santarém-Pá 03/02/23</p> <p>Mariasantos 29061976@gmail.com"</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada Usuária Sra. Maria Santos de Sousa,</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que prezamos por um atendimento proativo por parte de nossos colaboradores, atuando de forma resolutiva a fim de prestar um atendimento de excelência aos nossos usuários.</p> <p>Estaremos tratando sua reclamação junto a equipe a fim de que os fatos sejam apurados e devidamente corrigidos.</p> <p>Certa de sua atenção e compreensão, agradecemos a sua colaboração para a melhoria de nossos processos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Santos de Sousa,</p> <p>Telefone(s): (93) 99116-5930</p> <p>Data do Registro: 03/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 09/02/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno, contudo, ficou insatisfeito com a resposta dada.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado</p>

00169	<p>"Pelo presente, venho por este reclamar da falta de pontualidade e pela falta de respeito com eu paciente, que cheguei desde as 07:40 da <i>manha</i> deste dia 03/02/23 e até a presente hora o anestesista não compareceu ao <i>ambulatorio</i> para iniciar o seu atendimento. Peço <i>profidencia</i> a respeito dessa situação de atraso do anestesista."</p> <p>Obs: Ficha ambulatorial foi aberta as 8h:53min, e o médico executou a consulta 12h:21min.</p>	<p>Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezado usuário Adonay Werther Gomes Mota,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados. Entendemos perfeitamente os questionamentos. Infelizmente, o médico anestesista designado aos atendimentos, não conseguiu iniciar os atendimentos no horário previsto, por conta de uma intercorrência de urgência dentro do hospital. No entanto, todos os pacientes foram atendidos no mesmo padrão de qualidade e segurança para avaliação pré-anestésica dos seus procedimentos cirúrgicos.</p> <p>Agradecemos sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Santos de Sousa, Telefone(s): (93) 98129-3736 Data do Registro: 03/02/2023 Realizado contato telefônico em 10/02/2023. O usuário agradeceu pelo retorno, contudo, ficou insatisfeito com a resposta dada. Contato Efetivo. Registro Tratado</p>
00170	<p>"Eu realizei um exame dia dia 25/11 de 2022 com data p/ receber dia 12/12/2022 e até o dia de hoje não recebi."</p> <p>Paciente: Aldaice de Souza Lamarão Data de Nascimento: 01/01/1971 Data da Realização: 25/11/2022 Data de Previsão: 12/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo:agradecemos.</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Aldaice de Souza Lamarão</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Aldaice de Souza Lamarão, Telefone(s): (93) 99107-6839 Data do Registro: 03/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023. O retorno foi dado a mãe da usuária, a senhora Maria Terezinha Pereira que agradeceu pelo retorno.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.
00171	<p>"Que hoje 03-02-2023 estou aguardando o médico <i>Anestecista</i> do Hospital Regional Baixo Amazonas e está com muito <i>atrazo</i> e não informaram se ele vem fazer o atendimento ou não. o paciente é idoso 62 anos com outras Patologia inclusive faz <i>Hemodialize</i>."</p> <p>Obs: Paciente Jeci Lopes da Silva, ficha ambulatorial foi aberta as 09h:02min e o médico executou a consulta 12h:34min.</p>	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	<p>Prezada usuária Maria do Carmo Laurentino,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados. Entendemos perfeitamente os questionamentos. Infelizmente, o médico anestesista designado aos atendimentos, não conseguiu iniciar os atendimentos no horário previsto, por conta de uma intercorrência de urgência dentro do hospital. No entanto, todos os pacientes foram atendidos no mesmo padrão de qualidade e segurança para avaliação pré-anestésica dos seus procedimentos cirúrgicos.</p> <p>Agradecemos sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria do Carmo Laurentino</p> <p>Telefone(s): (93) 98400-9474/98416-8906.</p> <p>Data do Registro: 03/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 14/03/2023.</p> <p>O retorno foi dado à mãe da usuária, a senhora Maria Terezinha Pereira que agradeceu pelo retorno.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>
00172	"Prezados, boa tarde. Quero informar através desta, que minha mãe, que é a paciente, está com esse exame em atraso, ele foi no dia 21/11/2022 com a data prevista de entrega para o dia 21/11/2022, pois o mesmo até agora não recebemos, o exame é uma <i>RM</i> de <i>crânio</i> ."	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	<p>Prezada usuária Bianca Mota Tomaz</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Bianca Mota Tomaz</p> <p>Telefone(s): (93) 99168-0931</p> <p>Data do Registro: 03/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>Ela tem uma consulta com o Dr. Patrick, o neuro, se não estou enganada. Peço que vocês considerem essa reclamação, pois já viemos várias vezes no hospital Regional e não temos, resposta. Obrigada, agradeço a compreensão."</p> <p>Paciente: Hilda Mota Reis Data de Nascimento: 13/02/1944 Data da Realização: 23/11/2022 Data de Previsão: 07/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1909299</p>		<p>aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Hilda Mota Reis , o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>06/03/2023.</p> <p>Usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00173	<p>"Requerimos receber os resultados de exames dos pacientes do ano de 2022 em atraso".</p> <p>1- Manoel Ladilau de Sousa Amaral. Exame Tc de Quadril 2- Wagner Furtado de Freitas Exame RNM de Crânio 3- Maria Lucidete Mendes Machado Exame: RNM Pelve, Tc Torax, USG mamaria e USG artalaços 4- Maria Lucidete Mendes Machado Exame USG articulação e Tc torax, 5- Flávio franco de Sá Silva Exame RNM de Crânio 6- Mariza Santos Gonzaga Exame Tc, Abd Superior e TC de Pelve/Bacia 7- Luiz alberto Almeida de Souza Exame Tc de torax</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Lucicléia da Silva Furtado</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, os resultados dos exames dos pacientes Manoel Ladilau de Sousa Amaral, Wagner Furtado de Freitas, Mariza Santos Gonzaga, Luiz Alberto Almeida de Souza e Manoel Darcy Sousa dos Santos, não foram disponibilizados nas datas previstas. Contudo, os referidos resultados já encontram disponíveis na central de entrega, podendo ser feita as retiradas nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. No entanto, os</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Lucicléia da Silva Furtado</p> <p>Telefone(s): (93) 98128-2575</p> <p>Data do Registro: 03/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e aguardará o contato do setor, informando que irá requerer a resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>



<p>8- Luiz Alberto de Almeida Exame RNM de Joelho</p> <p>9- Milene Felipe Viana Exame: Tc de Coluna, Tc C. cervical e Tc c. lombar</p> <p>10- Erni Leão da Silva Exame: Colangio ressonancia</p> <p>11- Manoel Darcy Sousa dos Santos Exame: RNM Bacia /Pelve</p> <p>12- Orlanda Pimental de Souza Exame RNM Bacia /Pelve</p> <p>13- Maria Ruth de Jesus Silva Exame: Tc</p> <p>14- Edileuza Vilela Moraes Exame: RNM de Joelho RNM de quadril</p> <p>15- Cleidinaldo Nazaré Muniz das Graças Exames TC de torax c/c TC de Pelve / bacia RNM de AbP. Superior . Obs: Paciente com consulta agendada para o dia 07-02- dia 14.02-23 na oncologia."</p> <p>Paciente: Orlanda Pimentel de Souza Data de Nascimento: 15/02/1958 Realização do Exame: 27/10/2022 Previsão de Entrega: 11/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1895524</p> <p>Paciente: Manoel Darcy Sousa dos Santos Data de Nascimento: 09/12/1952 Realização do Exame: 31/08/2022 Previsão de Entrega: 15/09/2022</p>		<p>resultados dos exames dos pacientes: Maria Lucidete Mendes Machado, Flávio franco de Sá Silva, Milene Felipe Viana, Erni Leão da Silva, Orlanda Pimental de Souza, Maria Ruth de Jesus Silva, Edileuza Vilela Moraes e Cleidinaldo Nazaré Muniz das Graças estão pendentes de liberação. Porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Certo de sua compreensão, nossos agradecimentos.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



<p>Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1862945</p> <p>Paciente: Maria Ruth de Jesus Silva Data de Nascimento: 01/01/1964 Realização do Exame: 12/08/2022 Previsão de Entrega: 30/08/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1853148</p> <p>Paciente: Luiz Alberto Almeida de Souza Data de Nascimento: 11/07/1984 Realização do Exame: 17/11/2022 Previsão de Entrega: 01/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1906195</p> <p>Paciente: Erni Leao da Silva Data de Nascimento: 30/08/1973 Realização do Exame: 23/11/2022 Previsão de Entrega: 07/12/2022 Exame: Colangio-ressonância Nº do Protocolo: 1909645</p> <p>Paciente: Milene Felipe Viana Data de Nascimento: 05/10/1990 Realização do Exame: 27/10/2022 Previsão de Entrega: 11/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1895724</p> <p>Paciente: Maria Lucidete Mendes Machado Data de Nascimento: 15/08/1966 Realização do Exame: 30/11/2022</p>			
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



<p>Previsão de Entrega: 15/12/2022 Exame: Ultrassom; Tomografia e Ressonância Nº do Protocolo: 1913093</p> <p>Paciente: Flavia Franco de Sa Silva Data de Nascimento: 22/11/1972 Realização do Exame: 23/11/2022 Previsão de Entrega: 07/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1909409</p> <p>Paciente: Mariza Santos Gonzaga Data de Nascimento: 28/12/1975 Realização do Exame: 27/10/2022 Previsão de Entrega: 11/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1895878</p> <p>Paciente: Maria Lucidete Mendes Machado Data de Nascimento: 15/08/1966 Realização do Exame: 30/11/2022 Previsão de Entrega: 15/12/2022 Exame: Ultrassom; Tomografia Nº do Protocolo: 1913093</p> <p>Paciente: Wagner Furtado de Freitas Data de Nascimento: 28/11/1986 Realização do Exame: 22/08/2022 Previsão de Entrega: 05/09/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1857273</p> <p>Paciente: Manoel Ledislau de Souza Amaral Data de Nascimento: 03/09/1972</p>			
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>Realização do Exame: 28/10/2022 Previsão de Entrega: 14/11/2022 Exame: Ultrassom; Tomografia Nº do Protocolo: 1913093</p> <p>Paciente: Edileuza Vilela Morais Data de Nascimento: 13/03/1971 Realização do Exame: 11/10/2022 Previsão de Entrega: 25/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1886977</p> <p>Paciente: Cleidinaldo de Nazare Muniz das Gracas Data de Nascimento: 09/09/1975 Realização do Exame: 22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1908857</p>			
00174	<p>"A paciente <i>esta</i> aguardando o resultado de exame <i>ou</i> Imagem desde a data de 14.11.22, e todos os meses retorna para vir buscar e não está pronto, a mesma aguarda para dar continuidade a seu tratamento."</p> <p>Paciente: Maria Lucineide Nascimento Silva Data de Nascimento: 22/04/1993 Data da Realização: 28/10/2022 Data de Previsão: 14/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1896656</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Elaine Rocha Bentes Santiago</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Elaine Rocha Bentes Santiago</p> <p>Telefone(s): (93) 98128-2575</p> <p>Data do Registro: 03/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para Ocilene Pedroso dos santos, do TFD de Aveiro.</p> <p>Contato Efetivo.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			<p>Maria Lucineide Nascimento Silva, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00176	<p>Por meio desse relato, quero questionar demora do agendamento do exame RNM de crânio com contraste, que foi solicitado no dia 27/09/2022, devido a consulta com a médica ter sido está agendada pro dia 16/02/2023 e sendo que ela precisa avaliar o exame, e até agora nada de agendarem o mesmo.</p> <p>Esse exame e muito importante para ela levar no dia da consulta, e um controle que precisa ser feito devido seguinte achado em RNM de Agosto 2022, <i>Area nodular de realce pelo meio de contraste no sítio <i>cirurgico</i> medindo 1,2 cm indeterminada, suspeita para recidiva, persistência neoplásica.</i></p> <p>Por tudo isso peço encarecidamente que agilize o agendamento do exame, para que no dia da consulta possa <i>leva-lo</i>. Desde já <i>agradiço</i>."</p> <p>Paciente: Helena Lobato Martins CNS: 707409040293471</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Adriana Lobato Martins Bastos,</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 consulta solicitada para paciente Helena Lobato Martins. 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</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Adriana Lobato Martins Bastos</p> <p>Telefone(s): (93) 99243-0879</p> <p>Data do Registro: 03/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 09/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo esclarecimento e ficará aguardando a ligação do hospital para a marcação do exame da paciente.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			Acolhimento do HRBA. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	
00177	<p>"Eu <i>maê</i> da <i>emiliy</i> informo e quero uma resposta com <i>maximo</i> de urgência sobre o <i>procedimento</i> de <i>cirurgia</i> que <i>emili</i> e espera <i>esta</i> em demora demais pois a <i>emili</i> de 7 anos está <i>perdedo</i> sangue todos dia ela está piorando a cada dia a cada momento peço que olhe com carinho o caso da minha filha"</p> <p>Paciente: Emily Victoria Nascimento dos Santos Data de Nascimento: 31/08/2015</p>	<p>Regulação - NIR</p> <p>Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezada usuária Alcione Arruda do Nascimento,</p> <p>Informamos que em 03/02/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Emily Victoria Nascimento dos Santos da solicitação de cirurgia de tratamento de epistaxe por embolização (inclui estudo angiográfico e/ou endoscópico), a ser realizada com a Dra. Andréa Carneiro. Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado.</p> <p>Foi realizado contato telefônico com o genitor da paciente, onde foi esclarecido que: O procedimento cirúrgico está programado para o dia</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Alcione Arruda do Nascimento,</p> <p>Telefone(s): (93) 99230-2136 / (93) 99112-9065.</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p> <p>Retorno dado pessoalmente no dia 09/02/2023.</p> <p>A usuária compareceu ao SAU para receber a resposta e manifestou-se totalmente satisfeita com a tratativa dada ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			<p>16/02/2023. No dia 15/02/2023 as 11:00 será realizada a coleta de antígeno e internação após o resultado do exame.</p> <p>A atualização dos exames da paciente será realizada durante sua internação.</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos.</p>	
00178	<p>"A minha mãe realizou o exame <i>detomografia</i> que deveria ter sido entregue no dia 12.12.2022. Sendo que a mesma tem uma consulta agendada para o dia 09.02.2023 às 9:00 horas com a doutora Patricia e a mesma precisa <i>havalia</i> o exame."</p> <p>Paciente: Sheila Silva de Sousa Data de Nascimento: 14/04/1977 Data da Realização: 25/11/2022 Data de Previsão: 12/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1911102</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Sheiliane Sousa e Abreu</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Sheila Silva de Sousa, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já se encontra disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão,</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Sheiliane Sousa e Abreu,</p> <p>Telefone(s): (93) 99247-8513,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para a Genitora/paciente Sheila de Sousa, a mesma agradeceu pelo retorno e garantiu informar a mensagem para a usuária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			agradecemos.	
00179	<p>"Necessito dos exames de de RM de coluna <i>Toracica</i> e RM de coluna Lombo-Sacra, para investigação de <i>prociwel Schwanoma</i>, o exame foi realizado no dia 29/09/22, com data prevista para entrega no dia 14/10/22, porém <i>ate</i> a data de hoje ainda não recebi. Gostaria de uma posição sobre essa situação."</p> <p>Paciente: Ilana Lopes Lima Data de Nascimento: 24/08/1985 Data da Realização: 29/09/2022 Data de Previsão: 14/10/2022 Exame: Ressonância N° do Protocolo: 1880497</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Ilana Lopes Lima</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Ilana Lopes Lima</p> <p>Telefone(s): (93) 99174-6700 / (93) 99141-5628,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno, porém ficou insatisfeito devido não ter o resultado do exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00180	<p>"<i>Niu</i> esposo <i>esta</i> aguardado 3 <i>tramografia</i> solicitado no dia 29 de julho 2.22, <i>Cendo</i> que <i>ja</i> foi marcado dois vez <i>retono</i> com a <i>dotoria</i> <i>Vivia Ocologuista</i> e a mesma <i>fica</i> cobrando lado para <i>da</i> continuidade no tratamento, <i>Ja</i> estamos em fevereiro de 223 e <i>ate</i> agora nada de chamarem e <i>pacaente</i> para <i>faz</i> o <i>ensame</i>."</p> <p>Paciente: José Alves da Silva CNS: 704205215896580</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Franciene de Oliveira Santana,</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</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Franciene de Oliveira Santana,</p> <p>Telefone(s): (93) 99177-6776 / (93) 99199-7075,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 14/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno, contudo, ficou insatisfeita com a resposta dada, ressaltando que a</p>



			<p>autorizado para o exame solicitado para o paciente José Alves da Silva. 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>família não tem condições de realizar particular.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00181	<p>"Bom dia!</p> <p>No dia 05 de Fevereiro vim no HRBA p/boletim médico da paciente informada minha avó que se encontra na UTI, a paciente encontra-se lúcida, e me descreveu violência <i>psicológica</i> por uma técnica de enfermagem na hora do banho. Não sabe informar o nome, porém descreve que é uma pessoa morena (cabelo) e de cor morena também, assim descreve. Foi tratada com grosserias e palavras de que a paciente só reclamava. Peço que tomem as providências <i>cabíveis</i>, conforme o estatuto do Idoso. Solicito que a paciente não fique desamparada por acompanhante mesmo na UTI. Lei nº 10.741, de 1º de Outubro de 2003."</p> <p>Paciente: Maria Higina Lopes Simões</p>	<p>UTI ADUTO</p> <p>Lia Mara Couto Diniz dos santos</p>	<p>Prezada usuária Sra. Juliana Lopes Simões,</p> <p>Agradecemos pelo seu registro, pois através dele conseguimos melhorar nossos processos e buscarmos ser assertivos com a assistência que é prestada no nosso serviço. Informamos que tal prática não é condizente com a política de tratamento da Instituição, que preza por um atendimento humanizado e de excelência, no entanto, estaremos realizando tratativa de forma pontual junto a colaboradora da escala em relação aos cuidados da paciente, Sra. Maria Higina Lopes Simões, e assim apurarmos o fato</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Juliana Lopes Simões, Telefone(s): (93) 99176-0216,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023,</p> <p>Realizado contato telefônico em dia 15/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno dado e tratativa tomada quanto ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			<p>relatado e buscar melhorias, assim como, a efetividade e segurança da assistência durante a sua internação.</p> <p>Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para esclarecimentos necessários.</p>	
00182	<p>"eu tou precisando desse exame porque eu <i>precesa</i> fazer uma consulta que <i>ta atrasada</i> e esse exame <i>oida</i> não <i>ta</i> pronto, e e fez esse exame no dia 03/11/20022"</p> <p>Paciente: Rafael Souza de Oliveira Data de Nascimento: 24/09/1992 Data da Realização: 03/11/2022 Data de Previsão: 18/11/2022 Exame: Tomografia N° do Protocolo: 1898811</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Rafael Souza de Oliveira</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Juliana Lopes Simões,</p> <p>Telefone(s): (93) 99224-1200,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 15/02/2023.</p> <p>Usuário agradeceu pelo retorno e tratativa do seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00183	<p>"Meu pai e paciente <i>oncologico</i> está aguardando consulta com médico cabeça pescoço fez uma consulta em Dezembro e <i>friaram</i> de marcar pra ele vim com médico cabeça e pescoço meu pai tem 75 anos, o mesmo já está <i>sentido</i> dor na lesão afetada, peço encarecidamente de agilizem essa consulta para ele. Obrigada."</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Francilene Lopes Maciel,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Francilene Lopes Maciel,</p> <p>Telefone(s): (93) 99156-5518 / (93) 99154-2299,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Paciente: Francisco Vilas Boas Maciel CNS: 705003286145659,		exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera. Informamos que identificamos agendamento autorizado para consulta solicitada do paciente Francisco Vilas Boas Maciel em Cirurgia Cabeça e Pescoço no dia 15/02/2023 as 14h00. 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.	Realizado contato telefônico em 14/02/2023. Usuária agradeceu pelo retorno e tratativa do seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00184	"A paciente Maria Menesis Maciel <i>ensamis adata Prezenti recebel resutado.</i> "realizou no dia 21.10.222 com data Prevista para receber dia 7 do 11.222 <i>ate não</i> Paciente: Maria Meneses Maciel Data de Nascimento: 16/07/1943 Data da Realização: 21/10/2022 Data de Previsão:07/11/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1892668	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária Antonia Eliete Menesis Maciel Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Maria Meneses Maciel, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.	Nome do (a) Usuário (a): Eliete Menesis Maciel, Telefone(s): (93) 98807-5275 / (95) 99122-0832, Data do Registro: 06/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023. Usuária agradeceu pelo retorno dado ao seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não



			Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	resolutivo.
00185	<p>"Venho aqui <i>deixa</i> minha insatisfação referente a um resultado de exame que foi feito em 11/10/2022. e até a data presente não conseguimos receber, sendo que temos outros exames à serem entregues ao médico e só estamos dependendo do exame em atraso para mostrar ao médico e ser diagnosticado é uma falta de consideração pelos pacientes aqui atendidos."</p> <p>Paciente: Herivelton Angelo Langer Data de Nascimento: 29/05/1952 Data da Realização: 11/10/2022 Data de Previsão: 25/10/2022 Exame: Tomografia N° do Protocolo: 1886703</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Sandra Cristina Langer da Silva</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Herivelton Angelo Langer, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Sandra Cristina Langer da Silva, Telefone(s): (93) 99185-3848 / (93) 98408-5136 / (93) 99156-8668,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária agradeceu pelo retorno e guardará contato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00186	<p>"Minha mãe realizou um exame de ressonância no dia 18/11/2022 na qual deveria ser liberado a entrega para o dia 02/12/2022 e até a data presente não foi disponibilizado o resultado, devido esse atraso não há como o médico avaliar ou tomar conduta sobre o seu estado <i>clínico</i>, gostaria de uma máxima urgência se possível nesta solicitação pois minha mãe necessita evitar problemas maiores no seu joelho que ela se queixa de muita e</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Elielson Vaz Araujo,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Maria das Neves Vaz Araujo, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado estará disponível na central de entrega no dia 07.03.2023,</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Elielson Vaz Araujo, Telefone(s): (93) 99228-0212 / (93) 99103-7842,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para</p>

	<p>dificuldade de caminhada no <i>dia-a-dia</i>.</p> <p>Paciente: Maria das Neves Vaz Araujo Data de Nascimento: 05/08/1952 Data da Realização: 18/11/2022 Data de Previsão: 02/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1907308</p>		<p>podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p>	<p>genitora Maria das Neves, a mesma garantiu o retorno ao paciente.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00187	<p>Minha sogra Olinda Queiroz de Sousa está internada há 28 dias no hospital Regional para fazer uma <i>cirúrgia</i> no <i>Femo</i>. Já era para ter sido feita a <i>cirúrgia</i>. Desde então, a família tem estado preocupada com o estado de saúde dela, Por motivos de já ter <i>contraído</i> aqui uma infecção pulmonar e no momento está com uma ferida nas costas que está cada dia piorando por não está tendo o atendimento adequado por parte da equipe médica atual. Deu entrada no hospital sem nenhuma problema de saúde e estava em perfeitas condições para fazer a <i>cirúrgia</i>. Diante da demorarem apresentando pioras no seu quadro clínico. A equipe atual que foi a mesma que atendeu quando deu entrada no hospital fez os procedimentos de preparação para <i>cirúrgia</i>, porém não realizou porque a equipe alegou não ter UTI para a mesma. Foram 2 vezes que isso ocorreu prepararam, falaram que iam fazer a cirurgia e na hora não tinha leito de UTI. A família está achando que existe um certo descaso por essa equipe na situação da paciente que tem 98 anos de idade. Estamos preocupados pela gravidade</p>	<p>Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Yasmine Freitas dos Santos,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados pelo adiamento do procedimento cirúrgico ortopédico da paciente Sra. Olinda Queiros de Sousa, por razão de falta de leito de disponível no pós-operatório e quadro clínico da paciente, causas estas que determinaram a suspensão. A cirurgia foi realizada no dia 15/02/2023 e atualmente encontra-se internada na UTI (Unidade de Terapia Intensiva) no pós-operatório.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Yasmine Freitas dos Santos, Telefone(s): (93) 98420-6829 / (93) 99954-4558,</p> <p>Data do Registro: 06/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 17/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno, porém, manifestou-se insatisfeita pela demora na realização do tratamento cirúrgico de sua sogra.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>da fratura e o estado clínico dela contrair outras infecções e <i>bacterias</i> na ferida por causa da demora na realização da <i>cirurgia</i>. No momento a paciente se encontra na UTI, após passar por um procedimento de raspagem na lesão das costas dela. Solicito de preferência que nesse <i>período</i> até a conclusão da cirurgia que a paciente <i>permanesse</i> na UTI devido a todas as <i>circunstâncias</i> de cancelamento <i>cirurgico</i> por falta de leito de UTI. Por favor nos ajude, não aguentamos mais vê-la sofrer."</p> <p>Paciente: Olinda Queiroz de Sousa Data de Nascimento: 07/12/1924</p>			
00193	<p>"Bom dia! Meu pai foi atendido no dia 21/09/22 para continuação do seu tratamento oncológico clínico que faz de 3 em 3 meses onde após atendimento médico toma uma medicação na Barriga, seu atendimento gerou código 1875871 em seu prontuário 4701662, após seu último atendimento foi feito a marcação para o próximo com o número acima citado, na <i>última</i> terça dia 31/01/2023 procuramos o hospital presencialmente pois não atendem o telefone disponibilizado, no atendimento, fomos informados que não possuía esse registro para chamar apenas com outro serviço ao qual ele <i>tambem</i> recebe atendimento. Solicitamos nesse momento a busca e agilidade para a continuidade do tratamento do meu pai tendo em vista que já</p>	<p>Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária Marijara Serique de Almeida Tavares, 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 ainda não identificamos agendamento autorizado para a consulta solicitada do paciente Geraldo Walter de Almeida. No entanto,</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Marijara Serique de Almeida Tavares, Telefone(s): (93) 99163-9144, Data do Registro: 07/02/2023 Realizado contato telefônico em 14/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro, porém, ficou insatisfeita pela falta de cumprimento do prazo de retorno médico, conforme solicitado pela médica. Irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa.</p>



	<p>estamos entrando no quinto mês sem atendimento contínuo da medicação. Agradecemos imensamente o empenho desta instituição para solução deste problema. Obrigada."</p> <p>Paciente: Geraldo Walter de Almeida CNS: 700500388573457</p>		<p>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>
00194	<p>"no dia 03/02/2023 o ar condicionado do quarto Flor 1 deu problema falamos com os <i>enfermeiro</i> e eles chamaram a <i>assistencia</i> e desde de então nunca tivemos, todos os dias as enfermeiros e Técnicos solicitavam para arruma mais nunca tivemos <i>assistencia</i> para irem arruma o ar com problemas. <i>Ja</i> são 4 dias que o ar não <i>esta</i> funcionando e no quarto que estamos tem pacientes acamados em situações bem delicadas."</p> <p>Paciente: Berenice Terezinha Peretto Obs: Encontra-se no 3º Andar Cirúrgico</p>	<p>3º Andar Cirúrgico</p> <p>Simone Reis da Silva Pontes</p>	<p>Prezada usuária Angélica Cristina Peretto dos Santos,</p> <p>Agradecemos pelo seu registro realizado, pois são atitudes como a sua que sinalizam onde precisamos melhorar nossos serviços. Esclarecemos que estamos empenhados na resolutividade da demanda apresentada, para que o mais breve possível, possamos restabelecer o correto funcionamento do sistema de refrigeração e assim tornar o ambiente mais confortável aos usuários.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Angélica Cristina Peretto dos Santos, Telefone(s): (93) 99241-3947,</p> <p>Data do Registro: 07/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 22/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			Pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pela sua atenção.	
00195	<p>"Por motivo de já ter feito todos ou outros exames e <i>stou</i> em risco de <i>perdelos</i>. Os Exames <i>esta</i> Em atraso feito no dia 28/10/22.</p> <p>Paciente: José Edinaldo Maia de Sousa Data de Nascimento: 19/03/1965 Data da Realização: 28/10/2022 Data de Previsão: 14/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1896346</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário José Edinaldo Maia de Sousa</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): José Edinaldo Maia de Sousa, Telefone(s): (93) 99220-5586 / (93) 98803-2756, Data do Registro: 07/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00196	<p>"eu Realizei exame TC no dia 16/11/2022 para recede dia 30/11/2022 até a data di hoje não recebê"</p> <p>Paciente: Eliane da Costa Silva Data de Nascimento: 19/05/1973 Data da Realização: 16/11/2022 Data de Previsão: 30/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1905452</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Eliane da Costa Silva.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Eliane da Costa Silva.</p> <p>Telefone(s): (93) 99216-8655 / (93) 99113-1260. Data do Registro: 07/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento.</p> <p>Contato Efetivo.</p>



			contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Registro Tratado, porém não resolutivo.
00197	<p>"O paciente Pedro Conceição Rocha realizou um exame RM de coluna Cervical no dia 25/11/2022 com previsão de entrega para 12.12.2022 e até o <i>prezente</i> momento ainda não foi entregue."</p> <p>Paciente: Pedro Conceição Rocha Data de Nascimento: 21/10/1944 Data da Realização: 25/11/2022 Data de Previsão: 12/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1911054</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Carlos Andres Rocha</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Pedro Conceição Rocha, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Carlos Andres Rocha,</p> <p>Telefone(s): (93) 99152-6460 / (93) 98422-1628.</p> <p>Data do Registro: 07/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuário agradeceu pelo esclarecimento, e ficará no aguardo da liberação do exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00198	<p>"Estou atravez destes para reclamações de uma liberação de um exame de RN de Crânio data de entregue 14.10.22 e não foi liberado até esta data não foi feito a entrega. Sou paciente Honcologico e preciso dese Exame."</p> <p>Paciente: Josué Ferreira dos Santos Data de Nascimento: 28/06/1975 Data da Realização: 30/09/2022 Data de Previsão: 14/10/2022</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Josué Ferreira dos Santos</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Josué Ferreira dos Santos</p> <p>Telefone(s): (93) 99188-1635 / (93) 99121-8030</p> <p>Data do Registro: 07/02/2023</p> <p>Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para a irmã Emilly Santos, a mesma irá passar a mensagem para o usuário</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1881608		ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Josué Ferreira dos Santos. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.
00199	"No dia 21/10/2022 realizei TC de toráx com contraste com previsão de entrega para o dia 07/11/2022. contudo, hoje 07/02/2023 fazem 9 meses e nada de me entregarem o resultado desse exame. Esse exame é de grande importância, pois faço acompanhamento de cancer testicular com metastase pulmonar e necessito desse resultado para verificar e acompanhar o nódulo existente no pulmão direito. Necessito urgência, pois, o médico Dr. Pinhata remarcou 2 consultas porque não tinha a tomografia em mãos." Paciente: Ricardo Regis Bentes Data de Nascimento: 27/12/1997 Data da Realização: 21/10/2022 Data de Previsão: 07/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1892534	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	Prezado usuário Ricardo Regis Bentes Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário (a): Ricardo Regis Bentes, Telefone(s): (93) 99181-9846 / (93) 99224-5634. Data do Registro: 07/02/2023. Realizado contato telefônico em 06/03/2023. Usuário agradeceu pelo retorno do setor e irá aguardar o contato para nova data de liberação do laudo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.
00200	"Relato que a ressonância da Maria Francinete de Jesus Sousa, que era pra ser entregue no dia 14/12/22 até no momento ainda estamos no aguardo." Paciente: Maria Francinete de Jesus Souza	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	Prezado usuária Fernanda de Jesus Sousa Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já	Nome do (a) Usuário (a): Fernanda de Jesus Sousa, Telefone(s): (93) 99174-5166 / (93) 99191-7719, Data do Registro:



	<p>Data de Nascimento: 01/06/1990 Data da Realização: 29/11/2022 Data de Previsão: 14/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1912571</p>		<p>estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame da paciente Maria Francinete de Jesus Souza, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>07/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e ficará no aguardo da liberação do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00201	<p>"Foi solicitado a realização de TC de face com contraste e TC de pescoço com contraste, no dia 18 de Agosto de 2022, para controle evolutivo de CÂNCER DE PARÓTIDA ESQUERDA TRATADO, porém até a presente data meu pai ainda não foi chamado para realizar os exames, tendo se passado mais de 5 meses, por isso venho por meio desta pedir para que o Hospital agilize a realização desse exame pois, pois o acompanhamento deveria ser feito de 3 em 3 meses e está em atraso. Desde já agradeço a compreensão." Paciente: Raimundo Pereira de Vasconcelos CNS: 701204092871512</p>	<p>Atendimento Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Aline Rafaela de Vasconcelos Siade, 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 o exame solicitado do paciente Raimundo Pereira de Vasconcelos. Tomografia de Face e de Crânio para o dia</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Aline Rafaela de Vasconcelos Siade, Telefone(s): (93) 99171-8997. Data do Registro: 07/02/2023 Realizado contato telefônico em 14/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e fará a retirada da marcação, conforme orientação recebida. Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			17/02/2023 as 07h00. 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.	
00202	<p>"Eu Ivanira Barbosa Dolzani acompanhante do senhor Valdenir de Araujo lima paciente oncológico Venho <i>atravez</i> des sa <i>pede</i> que vocês <i>mim</i> ajude porque <i>esta</i> precisando fazer urgente dessa TC de abdome superior com Contraste pra <i>pode</i> ele fazer uma <i>cerugia</i> do rim que foi solicitada no dia 13 de dezembro de 2022 e <i>ate</i> agora não ligaram pra ele vim fazer e ele vai <i>precisa</i> leva pro <i>medico</i> daqui a 3 semana"</p> <p>Paciente: Valdenir de Araújo Lima CNS: 700503557769755</p>	Atendimento Kellen Dayana Lins	<p>Prezada usuária, Sra. Ivanira Barbosa Dolzani,</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 o exame solicitado do paciente Valdenir de Araújo Lima. Tomografia de Abdômen para o dia 17/02/2023 as 07h00.</p> <p>Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia, com</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Ivanira Barbosa Dolzani,</p> <p>Telefone(s): (93) 99182-5472</p> <p>Data do Registro: 10/02/2023 Realizado contato telefônico em 14/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado e fará a retirada da marcação, conforme orientação recebida.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			antecedência. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	
00203	<p>"Boa tarde! No dia 30/11/2022 eu fiz uma RM de bacia/Pelve, conforme prontuário:4238382, a data prevista para entrega, era para o dia 15.12.22 por diversas vezes já vimos ao hospital e até o presente momento não obtive o resultado do mesmo. Porfavor, necessito deste resultado de exame com urgência para andamento do meu tratamento pois estou vivendo um situação muito complicado em minha saúde. Desde já, agradeço a compreensão."</p> <p>Paciente: Mara Gomes do Nascimento de Sousa Data de Nascimento: 07/02/1985 Data da Realização: 30/11/2022 Data de Previsão: 15/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1913374</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Mara Gomes do Nascimento de Sousa</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Mara Gomes do Nascimento de Sousa, Telefone(s): (93) 99117-2840 / (93) 99238-6307,</p> <p>Data do Registro: 07/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para irmã Monica Gomes, a mesma agradeceu pelo retorno e repassará a usuária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00204	<p>"Relato de exame em atraso, o exame foi feito dia 18/11/2022 e a data para entrega era dia 02/12/2022, chequei no local de entrega e simplesmente não tem previsão pois o exaseane de TC de joelho da minha cunhada foi feito pelo pro saude teve essa mudança; quero porfavor que resolvam pois ela esta precisando do exame. Agradeço."</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Helen Renata dos Santos Gonçalves</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Helen Renata dos Santos Gonçalves Telefone(s): (93) 99195-7102</p> <p>Data do Registro: 07/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária agradeceu pelo retorno, porém ficou insatisfeita com a</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>Paciente: Marcela Batista do Nascimento Data de Nascimento: 05/09/1998 Data da Realização: 18/11/2022 Data de Previsão: 02/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1907214</p>		<p>possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Marcela Batista do Nascimento, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>resposta. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutive.</p>
00205	<p>No dia 02/01/2023 minha mãe de nome Maria da Conceição de Sousa Silva, entrou no hospital com fratura de <i>femur</i> Direito, Sentindo muitas dores, <i>di 08/01/2023, esto covid esta</i> Hoje na data Foi perguntar do Médico Thiago pra quando seria realizado o cirurgia de minha mãe, o mesmo me informou que minha mãe de quarentena e preciso realizar teste de pra assim poder marcar a cirurgia, tendo em vista que ela Boa de <i>saude</i>, sem febre e sem sintomas <i>alem</i> do mais não Foi realizado nenhum teste pra confirmar ou descartar a "<i>suspeita</i>" <i>infeccao</i>, <i>alem</i> do que e uma cirurgia <i>ortopedica</i>, preciso de um pouco de Atenção a esse caso pois minha mãe Fica mais Em uma posição e isso pode ocasionar outros problemas que não são referente ao trauma na perna, e e necessitamos de uma Atenção a isso, espero que seja resolvido de Forma <i>amigavel</i>, pois estamos sem saber a</p>	<p>Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezado usuário Sr. Antonio Junio de Sousa Silva, Pedimos desculpas pelos transtornos causados pela suspensão da cirurgia ortopédica da paciente Sra. Maria da Conceição de Sousa Silva, em razão de suspeita da exposição da paciente a Covid-19, ficando de quarentena por determinação das normas da Vigilância Sanitária, mesmo com testes negativos e sem sintomas. A cirurgia foi realizada com sucesso no dia 10/02/2023 ficando em leito de isolamento na UTI (Unidade de Terapia Intensiva), quando recebeu alta para enfermaria no dia</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Antonio Junio de Sousa Silva, Telefone(s): (93) 99198-2778, Data do Registro: 08/02/2023. Realizado contato telefônico em 17/02/2023. O usuário agradeceu pela atenção e tratativa dada ao seu registro Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>quem recorrer. Atenciosamente o filho dela. Santarém 08/01/2023</p> <p>Obs: Paciente encontra-se no 4º Andar - Cirúrgico</p>		<p>13/02/2013 e alta hospitalar no dia 14/02/2023.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	
00206	<p>"eu realizei exame de Tomografia no dia 7-11-2022- para receber dia 23 do 11 de 2022 e ate a data presente nao recebi."</p> <p>Paciente: Francisca Lucia Bento do Nascimento Data de Nascimento: 08/03/1963 Realização do Exame: 07/11/2022 Previsão de Entrega: 23/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo:1900331</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Francisca Lucia Bento do Nascimento</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Francisca Lucia Bento do Nascimento, Telefone(s): (93) 99156-5862, Data do Registro: 08/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária demonstrou insatisfação com a resposta, pois está sentido dores e não tem como retornar ao medico sem o resultado do exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00207	<p>"Venho solicitar uma explicação, sobre a cirurgia da minha mãe, que <i>ja</i> vem sendo transferida por duas vezes neste hospital. E após surgir uma vaga na UTI não foi realizado a cirurgia devido a falta de negligência médica ou seja um acompanhamento <i>mehor</i>. Já <i>estavamos</i> dentro do Centro Cirurgico e foi suspenso a cirurgia por falta de uma</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Valdineuza S. Bezerra,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados pelo adiamento do procedimento cirúrgico da paciente Sra. Neuzalina Soares Monteiro, em razão do uso de anticoagulante</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Valdineuza S. Bezerra,</p> <p>Telefone(s): (93) 98815-2730, Data do Registro: 08/02/2023, Realizado contato telefônico em 17/02/2023.</p> <p>A resposta foi repassada ao Sr.</p>



	<p>organização precisa, minha mãe e uma idosa ela tem prioridade. Então precisa ser respeitada os direitos dos idosos. E esta cirurgia realmente <i>acontec</i> sexta-feira ficarei muito feliz. Eu <i>seu</i> que Deus vai <i>nes</i> ajudar. Preciso que a <i>propria direca</i> tome <i>cohecimento</i> e nos ajude a resolver esta <i>situacão</i>. Outrossim gostaria de <i>informar</i> que ela é surda não escuta entende <i>atraves</i> de gestos ou escrita com letra legível, por favor <i>nós</i> ajude."</p> <p>Paciente: Neuzalina Soares Monteiro Data de Nascimento: 15/09/1932</p>		<p>oral e leito de UTI (Unidade de Terapia Intensiva) disponível para pós-operatório. A cirurgia será realizada no dia 20/02/2023.</p> <p>Agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Francisco Bezerra (irmão), que agradeceu pelo retorno e tratativa tomada mediante o registro de sua irmã. Garantiu informá-la sobre a informação recebida.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00208	<p>"O meu filho realizou um exame de tomografia no dia 24-11-22, deveria ter sido entregue no dia 09-12-22. Já vim duas vezes atrás desse exame e até a data presente não foi liberado."</p> <p>Paciente: Leilson Santos de Moraes Data de Nascimento: 27/06/1986 Data da Realização: 24/11/2022 Data de Previsão: 09/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1910119</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Maria Luiza S. de Moraes</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Leilson Santos de Moraes, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Luiza S. de Moraes, Telefone(s): (93) 99123-3868 / (93) 99123-0022,</p> <p>Data do Registro: 08/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada ao filho Leilson Santos de Moraes próprio paciente).</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			compreensão, agradecemos.	
00209	<p>"Venho por meio desta pedir que o exame que esta sem data de entrega do paciente Gabriel de Oliveira Siqueira, que apresentou uma anomalia na qual é chamada de cisto osseo, bem expressivo na perna direita e para fins de precisão de possível cirurgia, necessito do resultado, até mesmo para iniciar o tratamento devido já que é algo de um quadro que evoluiu de tamanho visto que não havia anteriormente este cisto osseo. Peça que a lei na qual reforça que a saúde é universal e direito de todos, venha ser cumprida para que o jovem Gabriel de Oliveira Siqueira não tenha perda ossea ainda maiores nessa corrida contra o tempo. Obrigada! Santarém PA 08/02/2023 (obs) Internação 28/11/2022."</p> <p>Paciente: Gabriel de Oliveira Siqueira Data de Nascimento: 19/02/2008 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1911753</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Gessina de Oliveira Serrão</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Gabriel de Oliveira Siqueira, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Gessina de Oliveira Serrão, Telefone(s): (93) 99165-2737, Data do Registro: 08/02/2023,</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária demonstrou-se insatisfeita com a resposta e acrescenta que procurar outros meios.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00210	<p>"Já vim varias vezes buscar meu exame de Tomografia que estava previsto pra ser entregue no dia 21/09/22 a até o momento não está liberado. Solicito que seja liberado com urgencia."</p> <p>Paciente: Lecy de Souza Calderaro</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Lecy de Souza Calderaro</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Lecy de Souza Calderaro,</p> <p>Telefone(s): (93) 99163-8301 / (93) 99154-7580, Data do Registro: 08/02/2023,</p>



	<p>Data de Nascimento: 14/02/1957 Data da Realização: 06/09/2022 Data de Previsão: 21/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1866025</p>		<p>aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00211	<p>"Exames em atraso. Armênio Lopes da Silva Neto - TC Edmilson Baia Lopes - TC Izaniura Braga da Silva - Mamografia Jecivane Lopes Vieira - Urotomografia"</p> <p>Paciente: Armênio Lopes da Silva Neto Data de Nascimento: 16/03/2001 Data da Realização: 14/10/2022 Data de Previsão: 28/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1888660</p> <p>Paciente: Edmilson Baia Lopes Data de Nascimento: 27/09/1978 Data da Realização: 06/09/2022 Data de Previsão: 21/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1866071</p> <p>Paciente: Izaniura Braga da Silva Data de Nascimento: 28/06/1961</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Reinaldo Nunes Costa</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação dos resultados dos exames dos pacientes mencionados no seu registro, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Reinaldo Nunes Costa, Telefone(s): (93) 99102-4382, Data do Registro: 08/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023. O usuário agradeceu o retorno e o esclarecimento. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>

	<p>Data da Realização: 24/10/2022 Data de Previsão: 08/11/2022 Exame: Mamografia Nº do Protocolo: 1893540</p> <p>Paciente: Jecivane Lopes Vieira Data de Nascimento: 27/01/1996 Data da Realização: 01/09/2022 Data de Previsão: 16/09/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1863672</p>			
00213	<p>"Eu Francisca Cleide Barroso Cardoso esposa do paciente Raimundo Nonato Guimaraes Cardoso Paciente do Hospital Regional faz tratamento oncologia da Doutora Calista o paciente faz os exames de Tomografias para receber o resultado dos exames dia 09.11.22 e até agora não foi liberados esses exames não tem nem previsão já foi marcado o retorno para a Doutora por falta do resultado dos exames quero que vocês deem uma Solução para que eu receba esses exames, pois nós somos do município de Bellerra e as vezes não temos nem dinheiro para pagar o ônibus e quando chega aqui não está pronto os exames desde já agradeço."</p> <p>Paciente: Raimundo Nonato Guimaraes Cardoso Data de Nascimento: 13/06/1955 Realização do Exame: 25/10/2022 Previsão de Entrega: 09/11/2022</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Francisca Cleide Barroso Cardoso</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Raimundo Nonato Guimaraes Cardoso, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Francisca Cleide Barroso Cardoso,</p> <p>Telefone(s): (93) 99115-4366 / (93) 99130-2024,</p> <p>Data do Registro: 08/02/2023,</p> <p>Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária demonstrou insatisfação com a resposta.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>

	Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1894292			
00216	<p>"Eu Maria Cleonice Branches, realizei um Exame de Rnm - da pelve no dia 29-11-2022 que deveria ter sido liberado no dia 14-12-2022. Até a data de hoje não foi liberado."</p> <p>Paciente: Maria Cleonice Branches Pereira Data de Nascimento: 29/11/2022 Realização do Exame: 14/12/2022 Previsão de Entrega: 14/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1912378</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Maria Cleonice Branches Pereira</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Cleonice Branches Pereira Telefone(s): (93) 99903-2326</p> <p>Data do Registro: 09/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária ficou insatisfeita com a resposta, pois não poderá retornar com o médico.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00217	<p>No 08-02-2023- Por volta das 19:0hrs, minha mãe encaminhada para sala de acolhimento do HR, para fazer um hemograma p/ela dar início na quimioterapia e radioterapia como ela estava sangrando o médico passou medicação pra mesma. Em seguida o Técnico por nome de Marcílio fez a administração da medicação, eu questionei com o mesmo porque ele não fazia a coleta ao mesmo tempo a medicação p/que ã fossem furar novamente a paciente ele ã gostou do que falei, e disse: Que a paciente ã tinha coleta</p>	<p>Acolhimento</p> <p>Monica Bianca Brasil Xavier da Silva</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Francidalva Alves Lopes,</p> <p>Lamentamos o ocorrido, mas esclarecemos quanto a coleta de exames laboratoriais, a qual é realizada somente mediante solicitação de exames, não sendo possível viabilizar antes da referida solicitação, devido ao risco de perda da amostra por coagulação (tempo de espera).</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Francidalva Alves Lopes, Telefone(s): (93) 99235-1438,</p> <p>Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A usuária Agradeceu pelo retorno dado e pela tratativa tomada referente ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>de exame p/fazer e ñ seria ele que iria fazer. Eu como técnica de enfermagem sabendo que o paciente esta sentindo dor era pra dá um conforto + ou - p/paciente. Depois de 30 minutos o tecnico retornou onde estava a paciente p/fazer a coleta de exame, eu perguntei mais você falou que ñ seria você que iria fazer a coleta dela, novamente ele foi engnorante falou que onde eu trabalhei como voluntária que seria no HMS era muito bagunçado outra profissional da saúde desse que ñ era bagunçado porque lá o fluxo de pessoas era maior, O técnico disse que ele iria chamar o porteiro p/me tirar da parte interna do HR eu perguntei ele era dono do mesmo que eu saíria com maior prazer. Meu pai Olegário Lopes de 68 anos falou nós eramos endígenas ele sorriu com cara de deboche, uma pessoa mal-educada ñ deveria ocupa um cargo pq ele está trabalhando c/ seres humanos, ou seja com pessoas."</p> <p>Paciente: Tereza Alves Lopes</p>		<p>No entanto, iremos reunir com o colaborador mencionado, para analisar todos os fatos citados. Ressaltamos que a instituição não compactua com este tipo de conduta e abordagem.</p> <p>Asseguramos que serão traçadas melhorias, para que fato como este não ocorra novamente.</p>	
00218	<p>"Estou aguardando um Risco Cirurgico solicitado no dia 18.11.2022 e ate o momento não foi realizado, tive uma consulta hoje com Dra. Carla Maia e a mesma cobrou da cirurgia, o câncer só esta aumentando e com mau cheiro e está impedindo a Saida da Voz e dificultando tambem na alimentação."</p>	<p>Atendimento Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezado usuário, Sr. Enilson Acreano de Lavôr Filho,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Enilson Acreano de Lavôr Filho, Telefone(s): (93) 99174-0404 / (93) 99210-3330,</p> <p>Data do Registro: 09/02/2023,</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			<p>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>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>Realizado contato telefônico em 5/02/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno, porém, ficou insatisfeito com a resposta dada ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00219	<p>"Eu realizei um exame de ressonância de coluna que deveria ter sido liberado no dia 06 de dezembro de 2022; sendo que até a data presente não foi entregue o resultado, devido a situação do atraso não pude ser consultada com neuro o que prejudica o meu tratamento."</p> <p>Paciente: Denise Nascimento Amaral Data de Nascimento: 28/07/1980</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Denise Nascimento Amaral</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Denise Nascimento Amaral, Telefone(s): (93) 99204-7014, Data do Registro: 09/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/02/2023.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Realização do Exame: 22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1908835		possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.
00220	"Heliomar entrou no acolhimento na segunda-feira dia 06/02/23, com a sonda gastro, vazando sua alimentação. Foi solicitado para fazer um raio-x com contraste e solicitado para equipe da cirurgia ir verificar a sonda e solicitamos para fazer a retirada pois ele não faz mais o uso dessa sonda. Pedimos para a equipe vim olhar a situação dele, pois essa sonda está prejudicando ele, devido ele não fazer mais o uso dela. Até o momento ele não está tomando medicação pra nada. Por favor venham olhar essa situação." Paciente: Heliomar Antonez Vasconcelos	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária, Sra. Amanda Santos de Vasconcelos, Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação referente ao paciente, Sr. Heliomar Antonez Vasconcelos: Foi realizada avaliação de permeabilidade da sonda através do exame radiológico, seguido de posicionamento para evitar o extravasamento conteúdo do estomago e orientado para retornar ao ambulatório, com objetivo de avaliar a remoção definitiva da sonda. Nos colocamos a disposição, em caso de dúvidas.	Nome do (a) Usuário (a): Amanda Santos de Vasconcelos, Telefone(s): (93) 99149-1402 / (93) 99113-6914, Data do Registro: 09/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023. Usuária agradeceu pelo retorno do seto. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00221	"No dia 09 de fevereiro procurei o enfermeiro do ambulatório para buscar informações sobre o andamento do meu procedimento cirúrgico o qual estou no aguardo cirúrgico mastológica - sendo que já	Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa	Prezada usuária Maria da Conceição Carneiro, Informamos que em 13/12/2022 recebemos da Central de	Nome do (a) Usuário (a): Maria da Conceição Carneiro, Telefone(s): (93) 99119-1285 / (93) 98804-8655,





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>estou <i>hapita</i> para <i>realizacao</i> da mesma desde o dia 26/01/23. E hoje fui informada pelo enfermeiro que já está sim atualizado o sistema e a equipe do Dr Armando já está ciente da minha <i>situacao</i>. Minha maior aflição é por que o decorrer dos exames pré-operatório foi descoberto um <i>nodulo</i> de 5 cm no pulmão direito. No entanto não pude ser encaminhada <i>p/o medico</i> pneumologista devido não ser a causa de está aqui. Peço agilidade no meu caso para poder ter acesso a uma avaliação com um pneumologista <i>urgentemente</i>."</p> <p>Data de Nascimento: 22/12/1981</p>	Araújo	<p>Regulação Estadual o seu laudo de solicitação de cirurgia setorectomia / quadrantectomia, a ser realizado com o Dr. Armando Nazareno.</p> <p>Esclarecemos que a senhora realizou avaliação pré-anestésica no dia 26/01/2023, 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>Data do Registro: 09/02/2023 15/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e a tratativa tomada mediante seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00222	<p>"Eu realizei um exame de Tomografia no dia 25/10/2022 para receber dia 09/11/2022 e ate a data de hoje não recebi o resultado."</p> <p>Paciente: Maria Izabel Roque Cota Data de Nascimento: 21/04/1958 Realização do Exame: 25/10/2022 Previsão de Entrega: 09/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1894267</p>	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	<p>Prezada usuária Maria Izabel Roque Cota</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Izabel Roque Cota, Telefone(s): (93) 99156-9830 / (93) 99212-0203,</p> <p>Data do Registro: 09/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>A usuária Agradeceu pelo retorno e esclarecimento, pois haviam entrado em contato para a mesma refazer o exame.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.
00223	<p>"Eu, acompanhante da paciente Neilane da Costa Matos, Eu, Adervany Melo, acompanhante da paciente Neilane da Costa Matos, venho por solidariedade <i>ajuda</i>-la, com <i>dificuldade</i> de andar, pois a mesma esto sangrando muito, devido o cisto no <i>ovario</i>, então o médico solicitou um exame de tomografia abdominal com contraste, superior e inferior. Foi feito no dia, 16 do 11 de 2022, Hoje faz 6x que venho pegar o exame, ainda não está pronto, só por causa de uma assinatura do médico!!! Ela, tem que apresentar esse exame dia 23, que está marcado a consulta pra cirurgia. Por favor, olhe com piedade."</p> <p>Paciente: Neilane da Costa Matos Data de Nascimento: 08/12/1987 Data da Realização: 16/11/2022 Data de Previsão: 25/11/2022 Exame: Tomografia N° do Protocolo: 1905698</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Adervany de Jesus Melo Costa</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Neilane da Costa Matos,, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Adervany de Jesus Melo Costa, Telefone(s): (93) 99131-7373 / (93) 99133-0403,</p> <p>Data do Registro: 09/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e informou que o exame da paciente Neilane da Costa Matos foi remarcado para o dia 13/03/2023.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00224	"Venho através desta reclamação, informar que foram feitos 3 rx no dia 30/11/2022, com	Radiodiagnóstico	Prezado usuário Gleison Xavier P. Junior	Nome do (a) Usuário (a): Gleison Xavier P. Junior,



	<p>data prevista para entrega 15/12/2022, porém até a data de hoje não está liberado para receber, já vim no regional 3 vezes para vim receber e nada, a paciente apresenta dor e já esta com consultas atrasadas devido a não receber esses exames."</p> <p>Paciente: Maria de Jesus da Silva Sousa Data de Nascimento: 02/11/1978 Realização do Exame: 30/11/2022 Previsão de Entrega: 19/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1913444</p>	<p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Maria de Jesus da Silva Sousa, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Telefone(s): (93) 99291-1900 / (93) 99198-3259 / (93) 99119-1732,</p> <p>Data do Registro: 13/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A resposta repassada para o representante do TFD de Rurópolis (Soraya), a mesma garantiu o retorno para usuário.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
<p>00225</p>	<p>Venho aqui fazer uma reclamação de um exame que a Entrega ta demorando vai fazer um ano já éoncologico atraz ele é paciente e nós estamos gastando muito com ida e vinda desse Resultado de Exame A Medica fica só marcando retorno é nada desse resultado..."</p> <p>Paciente: Antenor Sousa Gomes Data de Nascimento: 19/07/1951 Data da Realização: 20/11/2022 Data de Previsão: 13/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1911791</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Ana Cristina Araújo</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Antenor Sousa Gomes, o Serviço de</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Ana Cristina Gomes Araújo, Telefone(s): (93) 99132-467,</p> <p>Data do Registro: 09/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>A resposta repassada para o TFD de Belterra (Enfermeira Geane Ribeiro), a mesma garantiu o retorno para a uauária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	
00226	".. Outra Reclamação O outro é do Exame que ainda não fez que é o da Endoscopia Está esperando o chamado e faz é tempo." Paciente: Antenor Sousa Gomes CNS: 702300172751010	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária, Sra. Ana Cristina Gomes Araújo, 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 ainda não identificamos agendamento autorizado para o exame solicitado do paciente Antenor Sousa Gomes. 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	Nome do (a) Usuário (a): Ana Cristina Gomes Araújo, Telefone(s): (93) 909/02/2023. Data do Registro: 09/02/2023 Realizado contato telefônico em 20/02/2023 A usuária agradeceu pelo esclarecimento e ficará no aguardo para o agendamento do seu genitor, brevemente. Contato Efetivo. Registro Tratado.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			Acolhimento do HRBA. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	
00227	<p>"Minha irmã realizou um exame de tomografia e ressonância no dia 08-09 2022, na qual deveria ter sido liberado no dia 26-09-2022. E ate a data Presente nao foi entregue, sendo que a medica fica cobrando o laudo para prosseguir com o tratamento."</p> <p>Paciente: Marli do Nascimento Batista Data de Nascimento: 29/05/1976 Realização do Exame: 08/09/2022 Previsão de Entrega: 26/09/2022 Exame: Tomografia / Ressonância Nº do Protocolo: 1867662</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Marinalva Do Nascimento Batista Fernandes</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Marli do Nascimento Batista, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Marinalva Do Nascimento Batista Fernandes, Telefone(s): (94) 99203-1253 / (94) 99139-2862,</p> <p>Data do Registro: 09/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada a sobrinha Jessica Nascimento Batista, a mesma informará para a usuária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00228	<p>"O paciente Arthur Silva Padua realizou um exame de tomografia no dia 05/10/22 a Receber dia 19/10/22 e até a data de Hoje não recebeu."</p> <p>Paciente: Arthur Silva Padua Data de Nascimento: 26/10/2021</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino.</p>	<p>Prezado usuário Cleonilson S. Ferreira</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Cleonilson S. Ferreira, Telefone(s): (97) 98406-8584,</p> <p>Data do Registro: 09/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p>



	<p>Realização do Exame: 05/10/2022 Previsão de Entrega: 19/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1883654</p>		<p>aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Arthur Silva Padua, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento, e ficará aguardando um novo retorno.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00229	<p>"Eu realizei tomografias no setor de imagem no dia 25/11/2022 no qual resultado siria no dia 12/12/2022, até a presente data 9/2/2023 Dunda não obtive resultado dos exames..."</p> <p>Paciente: Diane Cleucia Carvalho Ferreira Data de Nascimento: 24/11/1979 Data da Realização: 25/11/2022 Data de Previsão: 12/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1911059</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Diane Cleucia Carvalho Ferreira</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Diane Cleucia Carvalho Ferreira, Telefone(s): (93) 99230-6422, Data do Registro: 09/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00230	<p>' "...Estou esperando retorno com oncologia clinica que o retorno era para seis</p>	<p>Atendimento</p>	<p>Prezada usuária Diane Cleucia Carvalho Ferreira,</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Diane Cleucia Carvalho Ferreira,</p>

	<p>(6) meses, ou seja, com retorno para dezembro de 2022, já vai fazer 1 ano e ainda não foi marcado o retorno, fiz uma consulta com oftalmo e o retorno era de 1 ano estou esperando vai fazer 3 anos que estou na espera."</p> <p>CNS: 702503316516731</p>	<p>Kellen Dayana Lins</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 da sua consulta solicitada de Oncologia Clínica para o dia 27/02/2023 as 13h00. 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>Telefone(s): (93) 99230-6422, Data do Registro: 14/02/2023 Realizado contato telefônico em 20/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e resultado positivo mediante seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>
<p>00231</p>	<p>"Na data de ontem, dia 08/02/2023 por volta das 12h, a paciente da Oncologia deu entrada no Acolhimento do Hospital Regional, pois desmaiou na sua residência, e ao acordar ficou desorientada, não conseguia falar nem andar. A Sra. Thereza da Silva tem a idade de 90 anos, já fez todos os exames solicitados para o estadiamento como tomografias (duas) e</p>	<p>Atendimento Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária Alcione Silva, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Alcione Silva, Telefone(s): (93) 99105-4109 / (93) 98403-7503, Data do Registro: 10/02/2023 Realizado contato telefônico em 14/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>ressonância (uma) e aguarda o seu retorno com oncologista para o dia 27/02. Gostaria de informar e pedir ajuda em relação a alimentação da paciente pois ao chegar no Regional, após os resultados de exame de hemograma deu baixo sódio; porém a paciente é hipertensa e onteu chegou a 19/9 e não pode tomar o soro de reidratação. A médica plantonista deu um encaminhamento para nutricionista para que ela possa organizar a alimentação da paciente e hoje foi marcado para dia 30/06 pois não tem vaga e o rapaz da recepção disse que foi a única vaga que deu p/ encaixar. Porém a médica colocou o encaminhamento para 30 dias.</p> <p>Gostaria de saber se existe a possibilidade de antecipar essa data do dia 30/06 para o prazo solicitado pela Dra. Juliana Reis Pereira no prazo de sugerido p/ atendimento em até 30 dias. Aguardo deferimento deste pedido.</p> <p>Paciente: Thereza da Silva CNS: 709804077821496</p>		<p>exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que identificamos agendamento autorizado a consulta solicitada da paciente Thereza da Silva com Nutricionista para o dia 17/02/2023 as 13h00.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00232	<p>"Uma breve reclamação do paciente Gilcélio, o caso é feito pelo acompanhante, seu irmão, o mesmo precisa de cuidados urgente."</p> <p>OBS: Usuário questiona sobre o exame em atraso do seu genitor.</p> <p>Paciente: Gilcelio Pedroso da Silva Data de Nascimento: 24/05/1980</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Galdino Pedroso da Silva</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Galdino Pedroso da Silva, Telefone(s): (93) 98416-6311,</p> <p>Data do Registro: 10/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo esclarecimento e ficará no</p>



	<p>Data da Realização: 21/10/2022 Data de Previsão: 07/11/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1892440</p>		<p>possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame do paciente Gilcelio Pedroso da Silva, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>aguardo.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00234	<p>"A paciente Luciene Dantas da Costa, com idade de 48 anos, residente na cidade de Monte Alegre do estado do PARÁ, deu início aos prodimentos: RX de bacia (AP+RA), RX de calcaneo, RX de torax PA/ Perfil, RX de mao AP/P, RX de ombro, RX de joelho AP com obliquo externo, RX de calcaneo, RX de mão AP/P, RX de ombro, RX de joelho AP com obliquo externo, no dia 28/11/2022 às 10:05:16. A paciente fez procuração na data que a ela foi estipulada, no dia 15.12.22, e até a data de hoje, 10/02/23 não foram entregues tais resultados de exames. Portanto, eu, o acompanhante da paciente, venho através deste relato de informações deixar minha reclamação, no tocante ao atraso absurdo dos resultados acima estipulados. Assim sendo, peço encarecidamente o retorno dos senhores pelos resultados dela para fins de</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Francinildo Dantas da Costa</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame da paciente Luciene Dantas da Costa, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Francinildo Dantas da Costa, Telefone(s): (93) 98410-6754 / (93) 99209-3893,</p> <p>Data do Registro: 10/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>tratamento."</p> <p>Paciente: Luciene Dantas da Costa Data de Nascimento: 03/04/1974 Data da Realização: 28/11/2022 Data de Previsão: 13/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1911997</p>			
00235	<p>"<i>eu estou agiuartanto o a gendamento para comgusta com neufloor neugusta só lucitado no dia 13 de junio do 222 e ate a data de hoje não foi marcado, e quando pesso alguma em formação ce nim falate para aguarda a legação - senda que a meduco so licito Po mim ja esto vencido.</i>"</p> <p>Paciente: João Conceição Batista CNS: 70050792602355</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezado usuário João Conceição Batista,</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 sua consulta solicitada em Nefrologia para o dia 17/02/2023 as 14h00. 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</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): João Conceição Batista, Telefone(s): (93) 99244-9841 / (93) 99105-6694,</p> <p>Data do Registro: 10/02/2023 Realizado contato telefônico em 15/02/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			atenção.	
00240	<p>"Ressonancia de Bacia/Pelve 22/11/2022 Era Previsto entregar no dia 6/12/2022 Tomografia de torax sem contraste, 21/11/2022 Era Previsto entregar no dia 5/12/2022 Eu vim janeiro pra receber não foi entregue esses dois exames. Eu perdi minha consulta no dia dezembro 2022. To muitas dores doenças Tá comprindo mais eu já perdie 3 consultas com medicos. DRº já marcou pra mim retorna outra mês de março 6/3/2023"</p> <p>Paciente: Andreia Sales Okamoto Data de Nascimento: 06/11/1985 Data da Realização: 21/11/2022 Data de Previsão: 08/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1908170</p> <p>Data da Realização: 22/11/2022 Data de Previsão: 06/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1908628</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Andreia Sales Okamoto</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Andreia Sales Okamoto,</p> <p>Telefone(s): (93) 98121-3060,</p> <p>Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 08/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para Joyce Leite do TFD de Itaituba, a mesma garantiu o retorno para usuária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutiva.</p>
00241	<p>"Estou reclamando, por vim várias vezes atrás desse exame, e nunca está pronto, moro no sítio, dependo de onibus, e a distância fica complicado de vim e sem receber esse exame! Por este motivo estou reclamando! Atenciosamente. Aguardo. Benedita. S. Valentim."</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Benedita da Silva Valentim</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Benedita da Silva Valentim,</p> <p>Telefone(s): (93) 99165-5665 / (93) 99101-1514,</p> <p>Data do Registro: 13/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>O retorno foi dado ao esposo</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>Paciente: Benedita da Silva Valentim Data de Nascimento: 08/09/1965 Data da Realização: 21/11/2022 Data de Previsão: 05/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1907802</p>		<p>possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Valtermilson Valentim, o mesmo agradeceu o retorno dado à queixa da esposa. Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00242	<p>"No dia 04/01/2023 as 15:00 horas Eu Delcivone Figueira compareci com o paciente citado para a consulta com a enfermagem para a preparação do exame de preparação onde foi coletado o sangue do mesmo Mas pediram pros citados voltarem pra casa e aguarda uma ligação.. No dia 13/02/2023 novamente os mesmos se deslocaram pra nova consulta de preparação as 13 horas, porem ja fomos informados que não será realizado a biopsia. No estado que o paciente se encontra com que sua pressão foi pra mais de 20 na data de hoje mandarem a gente aguardar essa ligação ansiedade O paciente citado informou a sua acompanhante que não esta mais aguentando essa viagem Pois os mesmo viajam um dia e uma noite, até chegarem nas consultas e com estrada de difícil acesso, principalmente no inverno Espero que seja tomado algum tipo de providencia referente ao caso do mesmo: Desde já agradeço."</p>	<p>Acolhimento Monica Bianca Brasil Xavier da Silva</p>	<p>Prezada usuária Sra. Delcivone Figueira dos Santos, Lamentamos pelo transtorno devido à espera na chamada para realização da biópsia do paciente Benedito Ovidio dos Santos. Esclarecemos que o mesmo foi atendido na consulta de enfermagem, onde foi realizado o histórico de saúde do paciente e coleta de exames laboratoriais. Contudo, o procedimento de biópsia acontece por ordem cronológica. Ressaltamos que estamos trabalhando para melhor atender todos os usuários deste serviço. O mais breve possível estaremos entrando em contato para informar a data agendada.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Delcivone Figueira dos Santos, Telefone(s): (93) 98406-0016, Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 16/03/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, contudo, manifestou-se insatisfeita com a tratativa dada ao seu registro. Irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa. Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



	Paciente: Benedito Ovidio dos Santos		Agradecemos pela sua compreensão.	
00243	<p>"Eu comparece no hospital Regional No dia pra me consultar, O medico Feliciano pedeee um exame, a secretária deolveu porque o médico no preenchiu a o documento. Eu fui na recepção e marcaram pra mim voltar dia 13/2/2023 eu retornei O recepcionista falou com o médico e mesmo se recusou, O recepcionista me orientou a procurar o ministério publico, pois acho que não tem necessid. afinal o hospital tem uma dereção, eu não quero mais esse profissional.</p> <p>Informo que é Maria Luiza Batista de Farias e Leliane Bernardes Batista de Farias somos a paciente</p> <p>Obs: não queremos mais esse profissional."</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Maria Luiza Batista de Farias,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclareço que os Laudos Médicos para Procedimentos de Alta Complexidade (APAC), já se encontram disponível devidamente preenchido para retirada no setor de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). Agradecemos pela compreensão.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Luiza Batista de Farias,</p> <p>Telefone(s): (93) 99131-6679 / (93) 99210-1282,</p> <p>Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuário agradeceu pelas tratativas dadas ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00244	<p>"Que no dia 13/02/2023, eu Fernando Dantas estive presente nas dependências do Hospital Regional de Santarém com a finalidade de solicitar ao médico, Dr. Feliciano Cordeiro V. Macedo para que o mesmo preenchece os itens: 34, 35 e 36 do Laudo Médico Para Procedimento de Alta Complexidade - APAC e o mesmo se recusou, uma vez que fui informado que, não seria preenchido devido o médico já ter o CID na APAC. especificado (Prontuário: 2688962)</p> <p>Destaco que minha mãe Josefa Dantas da</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezado usuário Sr. Fernando Dantas da Mota,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados a paciente Josefa Dantas da Mota, porém esclareço que o Laudo Médico para Procedimentos de Alta Complexidade (APAC) já se encontra disponível devidamente preenchido para retirada no setor</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Fernando Dantas da Mota,</p> <p>Telefone(s): (93) 99241-0039</p> <p>Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>O retorno foi dado pessoalmente ao usuário que agradeceu pelas tratativas dadas ao seu registro.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>Mota está necessitando passar por tal procedimento e já tem idade avançada e por ser usuário do serviço SUS não necessita está passando por tal constrangimento "A saúde é uma direito de Todos e dever do Estado." É o que tenho a Declarar. Por fim é importante mencionar que a solicitação é exigência da Secretaria Municipal de Saúde/SEMSA."</p> <p>Paciente: Josefa Dantas da Mota</p>		<p>de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). Agradecemos pela compreensão.</p>	<p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00245	<p>"Meu filho realizou um exame de torax na data do dia 30-11-22 e até hoje ainda não recebi"</p> <p>Paciente: João Lucas Souza de Souza Data de Nascimento: 28/07/2016 Data da Realização: 30/11/2022 Data de Previsão: 15/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1913102</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Cleane Brito de Souza</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame do paciente João Lucas Souza de Souza, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Cleane Brito de Souza, Telefone(s): (93) 99236-6533, Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária agradeceu o retorno pela queixa, ressaltando que havia feito o complemento do exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não efetivo.</p>



00247	<p>"Eu Livanilde Vieira de Souza, venho através desse, relatar que já e 7: Vez que venho nesse local receber meu exame e sempre diz que tenho que espera por conta da nova gestão, etc. tenho que retorna ao medico sinto muita dor de cabeça."</p> <p>Paciente: Livanilde Vieira de Souza Data de Nascimento: 21/04/1980 Data da Realização: 16/11/2022 Data de Previsão: 30/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1905413</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Livanilde Vieira de Souza</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Livanilde Vieira de Souza, Telefone(s): (93) 99213-9357 / (93) 99152-3148,</p> <p>Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00250	<p>"E sobre o resultado de exames que estão atrasados e preciso com urgência, que foi marcado pra receber desde 19.10.2022, até o momento não recebi. Espero ser atendida, por motivo que está marcada consulta pro dia 24.02. Espero resposta."</p> <p>Paciente: Sirlem Meireles dos Santos Data de Nascimento: 23/09/1977 Data da Realização: 05/10/2022 Data de Previsão: 19/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1883651</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Zilma Santos da Mota</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame da paciente Sirlem Meireles dos Santos , o Serviço</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Zilma Santos da Mota, Telefone(s): (93) 99232-7320,</p> <p>Data do Registro:15/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			<p>de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos</p>	
00251	<p>"Eu realizei um exame de tomografia, no dia 17 do 11 de 2022. E ate a data de hoje, não recebe o resultado."</p> <p>Paciente: Cleonice Rodrigues Rocha Data de Nascimento: 12/10/1940 Data da Realização: 17/11/2022 Data de Previsão: 01/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1906185</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Cleonice Rodrigues Rocha</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Cleonice Rodrigues Rocha, Telefone(s): (93) 99121-1973, Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno esclarecimento dado, e aguardará um novo retorno sobre sua queixa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00256	<p>"Bom Dia! URGENTE! Eu Tamys, paciente oncologica, inici tratamento de Radioterapia dia 06/02 nesse hospital. Fiz duas sessões de radio. Porem, dia 09/02 fui informada que (un) não ia ter as sessões de radio, (no caso de CA de mama) estava quebrado. Desde do dia 09/02, estou no aguardo. A</p>	<p>Radioterapia</p> <p>Janete dos Reis Bezerra Aguiar</p>	<p>Prezada usuária Tamys Silva Apinages,</p> <p>Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Tamys Silva Apinages, Telefone(s): (93) 99236-7730, Data do Registro: 14/02/2023. Realizado contato telefônico em 20/02/2023</p> <p>A resposta foi repassada para a</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>equipe do setor da Radio entra em contato todos os dia informando que a peça ainda não foi arrumada, o problema ainda não foi solucionado.</p> <p>Venho pedir encarecidamente atravez desta reclamação que a direção do Hospital Regional tome as providencias. Estou em Santarém, fazendo tratamento, vim de outro municipio, não tenho recursos financeiros para ficar aqui muitos dias aguardando a solução do problema. Quando se deslocamos da nossa casa, fazemos uma programação dos custos com alimentação, transposrts, etc. Desde ja agradeço a atenção. Fico no aguardo da resposta e a solução do problema."</p>		<p>Esclarecemos que o acessório em acrílico arme shutler do acelerador linear necessário para dar continuidade em seu tratamento já foi substituído por outro novo. A equipe do setor de Radioterapia entrará em contato assim, que tiver a definição de retorno.</p> <p>Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>Sra. Francisca Maria Tomé (amiga), a qual garantiu transmitir a informação à usuária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00257	<p>"Meu filho realizou Tomografia TC de coxa Femural no dia 14.10.2022, qui deveria ter sido entregue no dia 28.10.2022 e até a data presente não foi liberada. sendo que o mesmo ja perdeu consuta e não consegue obter seu tratamento sem a avaliação deste exame."</p> <p>Paciente: Armenio Lopes da Silva Neto Data de Nascimento: 16/03/2001 Realização do Exame: 14/10/2022 Previsão de Entrega: 28/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1888660</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Raimunda Rodrigues da Silva,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame do paciente Armenio Lopes da Silva Neto, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Raimunda Rodrigues da Silva,</p> <p>Telefone(s): (93) 99156-6107,</p> <p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>



			Sa.	
			Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	
00258	<p>"A paciente Maria Helena está aguardando, o resultado do exame de tomografia, que deveria, ter sido entregue no dia 20/09/2022, e até a data presente não foi liberado.</p> <p>Paciente: Maria Helena Brandão Data de Nascimento: 20/10/1944 Realização do Exame: 05/09/2022 Previsão de Entrega: 20/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1865176</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Vanda Maria Dolzane Veiga</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame da paciente Maria Helena Brandão, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Vanda Maria Dolzane Veiga</p> <p>Telefone(s): (93) 99186-1519,</p> <p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023,</p> <p>A usuária agradeceu o retorno esclarecimento, e ficará aguardando a liberação do seu exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00259	<p>"Meu pai realizou um exame de Angiotomografia, no dia 30.11.2022 nesta Unidade, na qual deveria ter sido entregue na data do dia 15.12.2022. <i>Com tudo</i> até a data de hoje não foi liberado, o mesmo já perdeu consulta devido não trazer este laudo sendo que ele necessita para dar procedimento em sua cirurgia. Solicita urgência pois logo teremos outra</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Rosaria Maria Martins de Souza</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Rosaria Maria Martins de Souza,</p> <p>Telefone(s): (92) 99423-5152 / (93) 99158 -1609,</p> <p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023,</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>consulta e há necessidade de levar o exame."</p> <p>Paciente: Raimundo Alves Souza Data de Nascimento: 05/07/1948 Realização do Exame: 30/11/2022 Previsão de Entrega: 15/12/2022 Exame: Angiotomografia Nº do Protocolo: 1913174</p>		<p>possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame do paciente Raimundo Alves Souza, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00263	<p>"Eu fiz mamografia no dia 30-11-22 para receber no dia 15.12.22 mas vim pegar no dia 14.02.23 e ainda não <i>esta</i> pronta gostaria de saber o porquê <i>por favor</i>."</p> <p>Paciente: Francisca Chaves dos Santos Data de Nascimento: 29/10/1972 Data da Realização: 30/11/2022 Data de Previsão: 15/12/2022 Exame: Mamografia Nº do Protocolo: 1913375</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Francisca Chaves dos Santos</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Francisca Chaves dos Santos</p> <p>Telefone(s): (93) 99167-7379 / (93) 99203-0908</p> <p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023,</p> <p>Paciente agradeceu pelo retorno dado ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00264	<p>"Quero relatar que desde o dia 15/12/2022 espero o laudo da tomografia que fiz dia 30/11/2022 neste unidade. <i>por que</i> preciso urgente para retornar ao</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa</p>	<p>Prezado usuária Ruth Naiá Lamarão Figueira</p> <p>Pedimos desculpas pelos</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Ruth Naiá Lamarão Figueira,</p> <p>Telefone(s): (93) 99109-6682,</p>



	<p>médico neurologista, por conta de um problema neurológico, que faço tratamento com Doutor Patrick, tenho necessidades o <i>mas rápido possível</i>, Espero a <i>com apreensão</i> de vocês, apenas estou requerendo um direito meu. Muito obrigado pela atenção."</p> <p>Paciente: Ruth Naiá Lamarão Figueira Data de Nascimento: 30/11/1972 Data da Realização: 30/11/2022 Data de Previsão: 15/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1913115</p>	<p>Quintino</p>	<p>transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023, Usuária agradeceu pelo retorno, e com as tratativas dadas ao seu registro. . Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>00265</p>	<p>"Paciente citada está há +- 4 meses esperando para ser "chamada" para cirurgia com Dr. Armando para retirada de nódulo (carcinoma mamário invasivo) e até o momento não obteve resposta desse procedimento. Fez avaliação <i>pré-anestésica</i> dia 24/11/2022."</p> <p>Paciente: Rosa Ferreira dos Santos Data de Nascimento: 14/07/1957</p>	<p>Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezada usuária Thaiana Neves Coelho, Informamos que em 03/10/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Rosa Ferreira dos Santos da solicitação de cirurgia segmentectomia/quadrantectomia/setorectomia de mama em oncologia, a ser realizado com o Dr. Armando Nazareno Cunha. Esclarecemos que a paciente realizou avaliação <i>pré-anestésica</i> no dia 24/11/2022, mas seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Thaiana Neves Coelho, Telefone(s): (93) 99161-0646, Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 27/02/2023, A usuária agradeceu pelo esclarecimento e informou que irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa. Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			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. Agradecemos sua atenção.	
00268	<p>"Venho <i>atraves</i> deste solicitar que me ajude a fazer meus exames de tomografia: TC <i>Torax</i> c/ <i>contrate</i> TC de <i>cranio</i> c/ <i>contrate</i> TC de <i>pelve</i> com <i>contrate</i> TC de <i>Abdome superior</i> com <i>contrate</i> Dependendo desses exames para volta com a medica <i>ancologica</i>. <i>Alem dos exames pendente</i> tenho consulta com <i>genecologista</i> sem previsão de data. <i>Ja dei entrada</i> na recepção da <i>Ancologia</i> (05-01-23) Tenho consulta de retorno com Dr^a Karla Maia <i>tambem</i> sem previsão de retorno com a consulta (dei entrada 03-01-22. sem resposta de Vagas."</p> <p>Paciente: Erlene Augusta da Silva CNS: 701106396735980</p>	Atendimento Kellen Dayana Lins	<p>Prezada usuária, Sra. Erlene Augusta da Silva,</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 seu exame solicitado. 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</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Erlene Augusta da Silva,</p> <p>Telefone(s): (93) 99653-0440,</p> <p>Data do Registro: 16/02/2023, Realizado contato telefônico em 20/02/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo esclarecimento e ficará no aguardo para o agendamento, em breve. .</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



			Acolhimento do HRBA. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção	
00269	<p>"Venho através deste relatar a demora do resultado de exame de uma <i>RN</i> feito na data 24/11/2022 e ate o presente dia deste documento ainda não foi recebido. Conto com a compreensão de quem for responsável, pois a paciente precisa deste resultado com <i>urgencia</i> para dar continuidade ao seu tratamento. Grato!"</p> <p>Paciente: Maria de Fátima Duarte Colares Data de Nascimento: 23/10/1953 Data da Realização: 24/11/2022 Data de Previsão: 09/12/2022 Exame: Ressonância N° do Protocolo: 1910075</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Paulo Alessandro Duarte Colares</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame da paciente Maria de Fátima Duarte Colares, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Paulo Alessandro Duarte Colares,</p> <p>Telefone(s): (93) 99182-5887 / (93) 99128-6399,</p> <p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00273	<p>"Eu Pedro Relato que paciente Eleyson Pereira Sá Realizou um <i>RM</i> de <i>Cranio mes</i> de novembro do ano passado <i>p/</i> recebe em Dezembro e não <i>saio</i> o paciente <i>te epilepsia</i> e precisa fazer outro exame 19008524</p> <p>Paciente JorLei guerreiro da Silva <i>Tbem</i> mesmo problema <i>RM</i> coluna</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Pedro Gomes Xavier dos Santos</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Gomes Xavier dos Santos</p> <p>Telefone(s): (93) 99182-5887 / (93) 99128-6399,</p> <p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em</p>

	<p>Lombar Aguardo <i>Ligação</i>" 1892305</p> <p>Paciente: Elysson Pereira de Sa Data de Nascimento: 04/03/2001 Realização do Exame: 22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1908524</p> <p>Paciente: Jorilei Guerreiro da Silva Data de Nascimento: 08/01/1983 Realização do Exame: 21/10/2022 Previsão de Entrega: 07/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1892305</p>		<p>aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação dos resultados dos exames dos pacientes, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>06/03/2023, Usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00274	<p>"Eu realizei um exame RM de Bacia / Pelve no dia 02/09/2022 para receber dia 19/09/2022 e ate a data de hoje nada <i>ja</i> perdi um retorno Sexta feira tenho outra consulta o <i>medico ta</i> cobrando o exame."</p> <p>Paciente: Sara Nunes de Aguiar Marques Data de Nascimento: 29/06/1977 Realização do Exame: 02/09/2022 Previsão de Entrega: 1909/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1864601</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Sara Nunes de Aguiar Marques</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Sara Nunes de Aguiar Marques, Telefone(s): (93) 99131-0126, Data do Registro: 15/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023, Paciente agradeceu pelo retorno e ficou satisfeito com a resposta dado ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	
00275	<p>"Bom dia a equipe de <i>Saude</i> do Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Drº Waldemar Penna. Venho pedir que <i>agilisa</i> a consulta em <i>oncologia</i> clinica da Paciente: citada a mesma não encontra-se bem e <i>esta</i> precisando do <i>que</i> retorna que deveria ter sido em 3 meses solicitado dia 16-09/2022 e até o momento não foi agendada, Quando eu peço a verificação desta consulta só me falam para aguardar a ligação do Hospital, pois a mesma mora muito longe e precisa muito dessa consulta <i>fico</i> grato pela compreensão e Aguardo resposta."</p> <p>Paciente: Genicleia dos Santos Lambert CNS: 706001307721145</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Maria Cabral Ferreira da Silva,</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 paciente Genicleia dos Santos Lambert da 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>Nome do (a) Usuário (a): Maria Cabral Ferreira da Silva,</p> <p>Telefone(s): (93) 99245-8006 / (93) 99129-6353 / (93) 99153-0243,</p> <p>Data do Registro: 15/02/2023, Realizado contato telefônico em 20/02/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento e ficará no aguardo para o agendamento da paciente, brevemente. .</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	
00276	<p>"Andrew Cristian Nascimento <i>Ressonandia</i> Adilmo Beneceo Pinto D. P=13.12.22 Raio X Maria Jose Cardoso D. P= 6-12-22 <i>Urotomografia</i> Davi Silva Santos D.P = 14-12-22 Raio X Yraci Raimunda Alvarenga D.P - 15-12-22 Raio X Vitoria Silva dos Santos D. P= <i>Ressonancia</i> Lucicleia Pereira da Silva D.P=30-11-22 <i>Ressonancia</i> Humberto Gomes Pinto D.P=21-11-22 <i>Ressonancia</i>."</p> <p>Paciente: Iracy Raimunda Alvarenga Aires Alves Data de Nascimento: 05/12/1971 Realização do Exame: 30/11/2022 Previsão de Entrega: 15/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1913134</p> <p>Paciente: Vitoria da Silva dos Santos Data de Nascimento: 18/11/2008 Realização do Exame:22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1908775</p> <p>Paciente: Lucicleia Pereira da Silva Data de Nascimento: 01/03/1964</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Leticia Maria Souza Souza Araujo</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação dos resultados dos exames dos pacientes, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Souza Souza Araujo, Telefone(s): (93) 98422-0919 / (93) 98415-6872, Data do Registro: 15/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023, Usuária Agradeceu pelo retorno dado e aguarda por nova ligação.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



<p>Realização do Exame: 16/11/2022 Previsão de Entrega: 30/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1905425</p> <p>Paciente: Humberto Gomes Pinto Data de Nascimento: 02/07/1971 Realização do Exame: 04/11/2022 Previsão de Entrega: 21/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1899583</p> <p>Paciente: Davi Silva dos Santos Data de Nascimento: 07/02/2011 Realização do Exame: 29/11/2022 Previsão de Entrega: 14/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1912452</p> <p>Paciente: Maria Jose Cardoso Pereira Data de Nascimento: 13/06/1954 Realização do Exame: 22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1908669</p> <p>Paciente: Adilmo Benicio Pinto Data de Nascimento: 18/02/1966 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1911824</p> <p>Paciente: Andrew Cristian Nascimento de</p>			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--



	<p>Carvalho Data de Nascimento: 23/11/1992 Realização do Exame: 29/09/2022 Previsão de Entrega: 25/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1880895</p>			
00279	<p>"A <i>paciente</i> Rivania Moreira, realizou o exame <i>urotomografia</i> (abdominal) no dia 18/11/2022 para receber dia 02/12/2022 e até a data de hoje não recebeu o resultado. A mesma precisa apresentar em retorno para fazer <i>cirurgia</i>."</p> <p>Paciente: Rivania Luiza Moreia Data de Nascimento: 05/07/1962 Data da Realização: 18/11/2022 Data de Previsão: 02/12/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1907240</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Eriene Silva Oliveira</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Rivania Luiza Moreia não foi disponibilizado na data prevista e haverá a necessidade de repetição do mesmo, o qual já está agendado para o dia 16.03.2023.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Prezada usuária Eriene Silva Oliveira</p> <p>Telefone(s): (93) 99183-4169,</p> <p>Data do Registro: 15/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno dado ao sua queixa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00280	<p>" Eu realizei um exame <i>DE resomancia</i> no dia 23.08.2023, na qual era para <i>tesido eutrega</i> no dia 01/09/2022 Solicitado Hoje eu <i>mesinto</i> com muitas dores e Perdi <i>Varias comsulta</i> Por causa <i>dese resutado misinto</i> com dificuldade para caminha."</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Anita Gomes da Silva,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Prezada usuária Anita Gomes da Silva, Telefone(s): (93) 99112-3812,</p> <p>Data do Registro: 15/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023,</p> <p>A resposta foi repassada ao TFD</p>

	<p>Paciente: Anita Gomes da Silva Data de Nascimento: 18/12/1968 Data da Realização: 23/08/2022 Data de Previsão: 01/09/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1953392</p>		<p>estará disponível na central de entrega no dia 08.03.2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, Nome do (a) Usuário (a):</p> <p>Telefone(s): (93),</p> <p>Data do Registro:, Realizado contato telefônico em</p> <p>O usuárii agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.agradecemos.</p>	<p>de Belterra para Enfermeira Geane Ribeiro, a mesma garantiu o retorno à usuária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00281	<p>"Estou com meu filho internado desde o dia 11/02/2023 para avaliação médica, realização de exames afim de se chegar a um diagnóstico. No dia 11/02/2023 foi submetido à colocação de um "DUPLO J" e que a equipe médica estava aguardando realização do exame de TC com contraste para se fechar <i>diagnostico</i>.</p>	<p>Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Ana Cláudia Lopes Corrêa Parente,</p> <p>Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação referente ao paciente Yuri Moises Lopes Gazel: A equipe médica responsável</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Ana Cláudia Lopes Corrêa Parente, Telefone(s): (93) 99112-3812, Data do Registro: 15/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023. Resposta repassada para o ex-esposo Raimundo Nonato Batista.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>A TC foi realizada no dia 13, resultado dia 14 pela manhã, porém as únicas informações que tenho, é que: INICIALMENTE, foi repassado ao paciente que seria um ABSCESSO e que não iria ser preciso operar. Ocorre que no decorrer do dia foi observado e repassado pela equipe de enfermagem que o paciente YURI iria fazer cirurgia, inclusive: <i>ja</i> sendo avaliado por cardiologista, Dr. José Otaviano, aguardando no dia de hoje a avaliação do Anestesista.</p> <p>No dia de HOJE 15/02/2023, foi repassado ao Paciente, pelo médico residente, Dr. Thiago, que É UM TUMOR, e precisa operar!!!</p> <p>A intenção é obter respostas plausíveis, e que se possa ter acesso a informações coerentes, acesso ao LAUDO DE TC COM CONTRASTE, afinal e com base neste que está chegando a um diagnóstico; DIAGNOSTICO que a família não sabe, além de ser um TUMOR/ABSCESSO. Requeiro, e registro reclamação, informações a cerca da cirurgia, que pela Enfermagem, será AMANHA!!!"</p> <p>Paciente: Yuri Moises Lopes Gazel Obs: O paciente encontra-se no 4º Andar</p>		<p>pelo caso do paciente conversou com a mãe e a prima do paciente na presença do representante da Diretoria Clínica. O objetivo foi esclarecer o quadro clínico do paciente. Certamente houve um desencontro de informações durante a comunicação, o que determinou o mal entendido. Pedimos desculpas pelos transtornos causados e nos colocamos a disposição para esclarecer quaisquer dúvidas, quase persistam.</p>	<p>O mesmo agradeceu pelo retorno.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00282	<p>"No dia 15/02/2023 estive no HRBA para buscar informações sobre o caso do meu primo, devido falta de informações e informações desconstradas repassadas pela enfermeira Adriene (4º andar cirúrgico)</p>	<p>4º Andar Cirúrgico</p> <p>Simone Reis da Silva Pontes</p>	<p>Prezada Bartira Manuella Viana,</p> <p>Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Bartira Manuella Viana,</p> <p>Telefone(s): (93) 98415-1212,</p> <p>Data do Registro: 16/02/2023,</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



<p>A mesma dificultou contato com <i>família</i>/médico desde o momento em que a minha tia (mãe do paciente) pediu para falar com o médico assistente, neste momento a enfermeira citada disse que se ela quisesse falar com o médico que ela que dormir no hospital pois o médico passa visita às 06:30hs. <i>rispida</i> A informação foi repassada de maneira grosseira, e sem o mínimo de empatia. Durante a tarde do dia 15/02/2023, enquanto aguardávamos algum posicionamento do caso, encontramos a enfermeira na recepção do HRBA e perguntamos sobre a data (até o momento agendada para o dia 15/02/2023) da cirurgia, o sobre o resultado do laudo da TC de abdome com contraste e a possibilidade de falar com o preceptor para maiores explicações, a mesma disse que são vários preceptores e que não havia um específico, novamente de maneira grosseira, rispida e sem empatia.possível Solicitei a enfermeira Edinaia que ela afastasse a enfermeira Adriene do paciente e do caso, pois a família já se encontra muito abalada e não precisa de pessoas sem empatia cuidando de pessoas tão necessitadas internadas nesta <i>únidade</i> de saúde.</p> <p>*Não esquecendo de informar que no dia 14/02/23, as medicações foram administradas fora de horário."</p> <p>Paciente: Yuri Moisés Lopes Gazel</p>		<p>melhor nossos processos, temos como missão prestar atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários. Informamos que sua queixa será tratada junto à colaboradora citada no que se refere ao seu modo de dialogar e se comunicar com os pacientes e acompanhantes. Desta forma lhe asseguro que serão realizadas as devidas tratativas para que situações como esta não ocorram novamente.</p> <p>Certos de sua atenção agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>Realizado contato telefônico em 02/03/2023,</p> <p>A resposta foi repassada para o tio Raimundo Batista, o mesmo agradeceu pelo retorno, porém ficou insatisfeito com a resposta.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00283	<p>"No dia 14/02/2023 quando estava acompanhando o paciente Yuri, fui buscar informações acerca da evolução médica do mesmo e em busca do resultado da TC com contraste obtive, apenas, a informação de que ele iria fazer uma cirurgia. Busquei mais respostas, perguntei qual médico estava responsável e a enfermeira ADRIENE me reportou que seria o Dr. Thiago eu questionei que precisava de mais esclarecimentos, para tanto precisava falar com o médico, a Enfermeira me respondeu que se quisesse falar com o médico Thiago, TERIA QUE DORMIR NO HOSPITAL, pois o mesmo esta passando muito cedo. Mais tarde a Enf^a ADRIENE foi ao leito do paciente Yuri e me informou que buscou informações acerca da cirurgia que o Dr. Thiago estava no centro cirúrgico, porém obteve a informação de que o paciente iria ser submetido a cirurgia no dia 16/02/2023, e que já havia marcado a avaliação com o anestesista.</p> <p>No dia 15/02/2023 quando perguntei a resposta da cirurgia no posto de enfermagem informaram que não havia nada agendado. Questionei a Enf.^a Adriene e esta limitou-se que so me informou o que ouviu do MÉDICO que era pra eu buscar informações com ELE."</p> <p>Paciente: Yuri Moisés Lopes Gazel</p>	4º Andar Cirúrgico Simone Reis da Silva Pontes	Prezada Ana Cláudia Parente, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos tem como missão prestar atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários. Informamos que sua queixa será tratada junto à colaboradora citada no que se refere ao seu modo de dialogar e se comunicar com os pacientes e acompanhantes. Porém realmente as informações transmitidas pela mesma são verídicas, o médico assistencial que estava responsável pelo paciente inicia sua visita a partir da 6:30 horas, sendo assim uma das formas que a enfermeira encontrou para dar uma resposta aos familiares foi perguntar ao Dr Thiago, quanto a programação cirúrgica do mesmo e verbalmente informou que o procedimento seria planejado para dia 16/02/2023. Desta forma lhe asseguro que serão realizadas as devidas tratativas para que situações como esta	Nome do (a) Usuário (a): Ana Cláudia Parente, Telefone(s): (93) 99115-0598, Data do Registro: 16/02/2023, Realizado contato telefônico em 03/03/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato. Contato Efetivo. Registro Tratado.
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



			não ocorram novamente. Certos de sua atenção agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	
00284	<p>"Minha tia teve consulta com o Dr. Pinhata, o mesmo lhe passou uma tomografia -> Teve retorno com o resultado positivo de um Tumor de tamanho bem avançado. O retorno já foi com outro médico que há consultou e ao mesmo tempo se comunicava com o Dr. Pinhata o mesmo bastante nervoso, gerou um documento para que minha tia fizesse a <i>Radio Terapia</i>. Ao chegar no setor <i>Oncologico</i> a Dra. que recebeu o documento relatou que tinha sido erro médico porque o caso dela seria <i>cirúrgia</i> de urgência p/ retirada do tumor e não a <i>Radio Terapia</i>..."</p> <p>Paciente: Rosineide Silva de Araújo</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Presada usuária, Sra. Joice de Sousa Vinhote,</p> <p>Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação referente à paciente, Sra. Rosineide Silva de Araújo, Paciente compareceu em primeira consulta com himonostóquímico. Quando passou em consulta com o Dr. Pinhata, ele ainda não tinha este resultado, por isso encaminhou corretamente para quimioterapia e radioterapia. Na ocasião foi explicado da ótima notícia, haja vista que por não se tratar de câncer, não seria mais o caso de quimioterapia e radioterapia e que deveria voltar para avaliação de possibilidade cirúrgica a luz do diagnóstico benigno.</p> <p>Em casos de dúvidas, estamos à disposição para mais esclarecimentos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Joice de Sousa Vinhote,</p> <p>Telefone(s): (93) 99169-2856,</p> <p>Data do Registro: 16/02/2023, Realizado contato telefônico em 02/03/2023,</p> <p>A usuária demonstrou insatisfação com a resposta, pois de acordo com a mesma a resposta não esclarecido seus questionamentos.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>

<p>00285</p>	<p>"...A mesma lhe deu um encaminhamento de retorno p/o Dr. Pinhata! so que até agora não foi marcada essa consulta minha da bastante mal com muitas dificuldades p/ respirar. peço encarecidamente que o problema seja resolvido na urgência."máxima</p> <p>Paciente: Rosineide Silva de Araújo CNS: 700401759098850</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Joice de Sousa Vinhote,</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 consulta da paciente Rosineide Silva de Araújo. 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>Nome do (a) Usuário (a): Joice de Sousa Vinhote,</p> <p>Telefone(s): (93) 99169-2856,</p> <p>Data do Registro: 16/02/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023,</p> <p>A usuária demonstrou insatisfação com a resposta, ressaltando que o caso da paciente é grave e o tempo de espera pode agravar seu estado clínico.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

00286	<p>"A minha reclamação é com relação à demora do retorno com o ginecologista, pois já completou um ano da consulta e oito meses da solicitação do retorno, como tenho uma calcificação no ovário não posso esperar muito tempo para essas avaliações. A minha preocupação é porque os exames que fiz terão que ser feitos novamente. A primeira vez, também esperei um ano e dois meses.</p> <p>Com relação ao pneumologista eu necessito da urgência do retorno porque porque o granuloma do pulmão aumentou de tamanho e não está mais escrito no laudo do exame granuloma e sim <u>nódulo</u>. Também imagens sugestivas de espessamento plural apical a direita sugestivo de derrame pleural; assim necessito de tratamento o mais breve possível.</p> <p>Também estou aguardando um exame de espirometria.</p> <p>Quando sou atendida sempre fui bem tratada, minha reclamação é com relação à demora e estou observando que estão havendo mudanças nesses diagnósticos e o câncer não espera, por isso minha preocupação.</p> <p>Grata pela compreensão."</p> <p>CNS: 707408060988679</p>	Atendimento Kellen Dayana Lins	<p>Prezada usuária, Sra. Edileuza Luzia da Luz Vieira,</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 sua consulta na especialidade de Ginecologia Oncológica para o dia 02/03/2023 às 09h00 Pneumologia para o dia 03/03/2023 as 14h00 Espirometria para o dia 28/02/2023 as 14h00</p> <p>A marcação da consulta deverá ser retirada no setor de agendamento na recepção da Radioterapia após ligação da equipe do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Edileuza Luzia da Luz Vieira</p> <p>Telefone(s): (93) 99164-0544,</p> <p>Data do Registro 16/02/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro e fará a retirada das guias de marcação no setor mencionado.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00287	<p>"Tenho duas Ressonâncias a receber, e já vtenho tentando a mais de ano. Fiz uma tentativa ano passado e não consegui por motivos respiratórios. <i>fla mes oi</i> remarcado e consegui fazer pelo de novembro pra receber em dezembro. Até então tenho vindo buscar e não está pronto. Já se passaram dois meses da data prometida e <i>ate</i> agora nada."</p> <p>Paciente: Paulo Giovanne Ferreira de Sousa Data de Nascimento: 12/07/1963 Data da Realização: 28/11/2022 Data de Previsão: 13/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1912068</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Paulo Giovanne Ferreira de Sousa</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista e haverá a necessidade de repetição do mesmo, o qual já está agendado para o dia 17.03.2023.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Paulo Giovanne Ferreira de Sousa;</p> <p>Telefone(s): (93) 99152-9321 / (93) 98813-9170,</p> <p>Data do Registro: 16/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023,</p> <p>Usuário agradeceu pelo retorno e tratativa ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00288	<p>"Até o momento meu retorno com a Dra <i>Vivia</i> está atrasado, o Hospital <i>esta</i> ciente conforme anexo que dia 09/11/22 precisava retornar com a médica oncologista, porém <i>ninguem</i> ligou p/ dar nenhuma informação, e só informa que estou em uma lista de espera, sem previsão de agendamento, como eu dependo da consulta p/ fazer a aplicação do <i>Eligard</i> (Devido a isso não consigo fazer a aplicação) Já solicitei as informações da minha consulta e <i>ninguem</i> me fala nada, a equipe de enfermagem não pode responder quando vou ter essa receita, me colocando</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Bruna Nogueira Gonçalves,</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</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Bruna Nogueira Gonçalves,</p> <p>Telefone(s): (93) 99149-0490 / (93) 99158-3588,</p> <p>Data do Registro: 17/02/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada e fará a retirada da guia de marcação no setor informado, conforme orientação recebida.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>em risco no meu tratamento. 'Estou correndo risco de sagrar e passar novamente pelo tratamento' Uma falta de respeito com nossa vida, a cada 03 meses vou ter que passar novamente por esse transtorno por falta de organização da equipe. Nunca aconteceu comigo essa falta de respeito, os <i>atendente</i> não se falam nem o nome... Uma falta de atenção, a moça que responde as mensagens via <i>zap</i>, grava <i>audio</i> e não se fala seu nome, e quando solicitamos informações a mais deixa as pessoas no <i>vacuo</i>, estou até agora esperando um retorno de resposta. Não quero passar por essa falta de respeito cada 03 meses. Falta treinamento <i>p/</i> equipe um pouco de humanidade com o próprio. Tratar as pessoas como se fosse <i>vc</i> mesmo."</p> <p>CNS:706409698179887</p>		<p>sua consulta solicitada no dia 28/02/2023 as 08h00.</p> <p>A marcação da consulta deverá ser retirada no setor de agendamento na recepção da Radioterapia após ligação da equipe do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>00289</p>	<p>"...A <i>farmacia</i> libera medicação <i>p/</i> 15 dias sendo que, 15 dias e um fabricante e o outros 15 dias e outro <i>fabricande</i> isso pode..."</p> <p>Paciente: Bruna Nogueira Gonçalves</p>	<p>Farmarcia</p> <p>Sandrea Ozane do Carmo Queiroz</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Bruna Nogueira Gonçalves,</p> <p>Em atenção ao seu registro, esclarecemos que não há diferença em utilizar o medicamento Tamoxifeno de laboratório diferentes, uma vez que é possível realizar a substituição por outro que possua mesma eficácia, qualidade e segurança. Sendo assim, não há diferença do</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Bruna Nogueira Gonçalves,</p> <p>Telefone(s): (93) 99149-0490 / (93) 99158-3588,</p> <p>Data do Registro: 16/02/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			ponto de vista terapêutico. Certos de sua atenção, agradecemos	Contato Efetivo. Registro Tratado.
00290	<p>"No dia 1/02/2023 minha filha Dalet deu entrada p/fazer uma <i>ciurgia</i> e ficamos na enfermaria Filhote no 4 andar. Por volta da madrugada a senhora Rosemary, que estava no leito 2 passar <i>mau</i>, eu apertei o botão de chamada e em seguida fui chamar a enfermeira vi uma que estava passando bem em frente a porta do quarto, e falei que a mesma estava passando <i>mau</i> a enfermeira me disse que iria lá na enfermaria depois, então fui até o balcão onde elas ficam quando cheguei a enfermeira que disse iria depois estava <i>mechendo</i> no celular, a outra estava no PC, e o enfermeiro estava massageando as costas da que estava no PC, como se nada estivesse acontecendo, chamei a enfermeira chefe do Plantão e relatei o ocorrido nessa noite era a equipe da enfermeira Nádia. <i>responsavel</i> começouEntão ela foi muito atenciosa e chamou atenção da equipe. Ela me explicou que a enfermeira por nós estava no descanso, então ela não teve nenhuma culpa, somente os outros."</p>	4º Andar Cirúrgico Simone Reis da Silva Pontes	Prezado Luciana Carvalho Saturnino, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar melhor nossos processos. Ressaltamos que condutas como a mencionada em seu registro não condiz com a política de atendimento do HRBA, que tem como missão presta atendimento de qualidade em tempo integral. Informamos que sua queixa será tratada junto aos colaboradores citados na reclamação no que se referente a assistência prestada durante a jornada de trabalho da equipe, independente do horário de descanso. Desta forma lhe asseguro que serão realizadas as devidas tratativas para que situações como esta não ocorra novamente. Certos de sua atenção agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Nome do (a) Usuário (a): Luciana Carvalho Saturnino, Telefone(s): (93) 99237-1739, Data do Registro: 21/02/2023 Realizado contato telefônico em 06/03/2023, Usuária agradeceu pelo retorno e as tratativas dadas ao seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00291	<p>"Eu estou aguardando esse <i>exame</i> a 4 meses fui na consulta e a <i>medica</i> me cobrou que não foi realizado. O <i>prazo</i> era 60 dias para realizar o exame e <i>ate</i> agora não foi chamada. desejo <i>qui</i> possa realiza o <i>mais</i> <i>Brevi</i> <i>Possivel.</i>"</p> <p>Paciente: Maria Helena Morais da Rocha CNS: 700005637669907</p>	Atendimento Kellen Dayana Lins	<p>Prezada usuária, Sra. Maria Helena Morais da Rocha,</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 seu exame solicitado. 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>Nome do (a) Usuário (a): Maria Helena Morais da Rocha,</p> <p>Telefone(s): (92) 9940-5098 / (92) 99399-0528 / (93) 99201-9443/(93) 99177-8571),</p> <p>Data do Registro: 16/02/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento e aguarda que a marcação do seu exame seja em breve.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00292	<p>" Foi um <i>exame</i> de Tc de coluna <i>toracica</i> no dia 23-08-2022, <i>con</i> previsão de entrega no dia 06-09-22, e <i>tambén</i> foi feito un <i>tc</i> de coluna <i>lonbar</i> e un <i>tc</i> do cranio <i>sen</i> contraste no dia 24-08-2022 <i>Con</i> Previsão de entrega dia 08-04-2022. mas ainda não foi entregue, Sou de outra cidade e estou precisando muito desse resultado Para <i>una</i> consulta, pois não <i>esta ben</i> de <i>saúde</i>. agradeço."</p> <p>Paciente: Vera Lucia da Silva Venancio Data de Nascimento: 05/10/1969 Realização do Exame: 24/08/2022 Previsão de Entrega: 08/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1858666</p> <p>Realização do Exame: 23/08/2022 Previsão de Entrega:06/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1857913</p>	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	<p>Prezada usuária Sandra Rodrigues dos Santos</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Vera Lucia da Silva Venancio não foi disponibilizado na data prevista e haverá a necessidade de repetição do mesmo, o qual já está agendado para o dia 16.03.2023.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Sandra Rodrigues dos Santos,</p> <p>Telefone(s): (93) 98121-8859 / (93) 98407-3841,</p> <p>Data do Registro: 17/02/2023, Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00296	<p>"Eu Edila mara Pisa Vaz, realizei um exame de Tomografia do tórax no dia 03 do 10/2022, e mandaram ir buscar, mas meu esposo ia buscar, ele foi lá umas 4 vezes e nunca estava pronto, e deram em número de telefone que nunca funciona, nem chama. Então fica <i>difícil</i> de estar indo lá pois eu trabalho, meu marido também, e eu não posso está <i>saíndo</i> do trabalho, pois tudo é preciso atestado. Porém meu marido vai</p>	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	<p>Prezada uuária Edila Mara Pisa Vaz</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista e haverá a necessidade de repetição do mesmo, o qual já está agendado para o dia</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Edila Mara Pisa Vaz,</p> <p>Telefone(s): (93)98121-8859 / (93) 98407-3841,</p> <p>Data do Registro: 17/02/20203, Realizado contato telefônico em 07/03/2023,</p> <p>Usuária agradeceu pelo retorno e tratativas ao registro.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>mas tem que está gastando dinheiro para condução, tempo. Eu esperei por esse exame 1 ano e meio, e no dia 16/02/2023 meu marido voltou lá para ver se estava pronto e aí a moça que trabalha lá disse que a empresa que fez meu exame não trabalha mas com eles, e sendo assim meu exame não existe <i>mas</i>, eles levaram. Que horror, nem acreditei, precisava muito dele, por conta da Covid 19, eu tenho muita falta de ar. Médico pediu para ver a situação do meu pulmão. Então me ligaram para pegar minha referência para a consulta com o pneumologista que fui encaminhada, e foi marcada para o dia 17/02/2023, porém já era para está com esse exame em mãos para mostrar ao médico e assim meu exame sumiu. Muito complicado, eu esperei por quase 2 anos. É muito sofrimento. E agora quero uma solução. Por favor."</p> <p>Paciente: Edila Mara Pisa Vaz Data de Nascimento: 16/07/1975 Realização do Exame: 03/10/2022 Previsão de Entrega: 17/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1882455</p>		<p>16.03.2023.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>0299</p>	<p>"Solicitação. Solicito de V. Sa. informações sobre o andamento ou posicionamento de <i>RM</i> com contraste de controle, data de entrada em 10.08.22 e até o momento ainda não foi</p>	<p>Atendimento Kellen Dayana</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Zelaine Castro Lopes, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Zelaine Castro Lopes, Telefone(s): (93) 99229-6244,</p>



	<p>chamado. O paciente em questão é acamado e está em coma vigil, fez duas cirurgias para retirada de tumores e necessita de ser acompanhado pela neurocirurgia para avaliar se o <i>cancer</i> está em crescimento ou não. Em verificação do andamento da <i>RM</i> de controle, fui informada que não poderiam informar a posição em que estava pois o sistema não permitia ou não tinha acesso. No dia 17.02.23 estive no <i>TFD</i> do Município de Alenquer e foi constatado que o paciente havia perdido em torno de quatro consultas, mas não fomos informados e além disso ele teria que apresentar a <i>RM</i> de controle no ato da consulta. Informo ainda que nos propusemos em fazer particular, mas na data de entrada não havia contraste em clínicas que entramos em contato aqui em Santarém e agora a nossa situação <i>economica</i> mudou e não temos como fazer. (o material <i>p/os</i> cuidados do paciente é caro e moramos de aluguel), solicito providências e informações. Documentos em Anexo."</p> <p>Paciente: Jeovani Rocha de Sousa CNS: 704304578445490</p>	Lins	<p>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 o exame solicitado do paciente Jeovani Rocha de Sousa. 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>Data do Registro: 20/02/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno, porém, ficou insatisfeita com a resposta e tratativa dada mediante o seu registro apresentado.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00300	<p>Venho por meio fazer reclamação referente a demora no atendimento trimestral do paciente Geraldo Walter de Almeida. A última consulta do paciente supracitado ocorreu no dia 21 de setembro de 2022, ou</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana</p>	<p>Prezado usuário, Sr. Geraldo Walter de Almeida Neto,</p> <p>Agradecemos o seu registro,</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Geraldo Walter de Almeida Neto,</p> <p>Telefone(s): (93) 99110-0278,</p> <p>Data do Registro: 20/02/2023,</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>seja há 5 meses. Esta consulta se faz necessária devido o paciente estar em terapia adjuvante profilática de <i>cancer de prostata gleason 9</i> (alto risco para desenvolvimento de metástase). Tal terapia está sendo realizada com o <i>farmaco eligard</i>, visando reduzir os <i>niveis</i> de testosterona com finalizado de reduzir o risco de desenvolvimento de <i>mestase,parametros necessariapossivel</i> aumentando, desde modo a sobrevida global livre de doença. Neste sentido estamos com receio dos <i>niveis</i> de testosterona começarem a subir devido a demora da realização da terapia, uma vez que está com dois meses de atraso. Por fim esperamos que possam nos dizer uma data de previsão para consulta, visando que os hormonais do paciente possam ser analisados para que realize a terapia o mais breve ."</p> <p>Paciente: Geraldo Walter de Almeida CNS: 700500388573457</p>	<p>Lins</p>	<p>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 sua consulta solicitada no dia 08/03/2023 as 13h00.</p> <p>A marcação da consulta deverá ser retirada no setor de agendamento na recepção da Radioterapia após ligação da equipe do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Realizado contato telefônico em 24/02/2023,</p> <p>A resposta foi repassada para a Sra. Marijara Serique (tia), a qual garantiu informar ao usuário sobre a tratativa e finalizou agradecendo pelo retorno.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>00301</p>	<p>"No dia 15 de fevereiro a paciente com dor deu entrada no acolhimento, porém teve que tomar uma bolsa de sangue, durante o procedimento, a perna da mesma ficou inchada, levando-a a desespero, decorrente da paciente já estar a vários anos em tratamento tem <i>consciencia</i> dos problemas</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezado usuário, Sr Raine Frank de Oliveira Melo,</p> <p>Lamentamos pelo ocorrido e agradecemos para esclarecer a situação: A paciente Marília Sena Barros</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Raine Frank de Oliveira Melo,</p> <p>Telefone(s): (93) 99200-6308 / (93) 99212-8824,</p> <p>Data do Registro: 20/02/2023, Realizado contato telefônico em</p>



	<p>que possam acarretar sua condição. Ela ficou com muita dor na perna inchada, pedindo por diversas vezes para os médicos verificarem pois, a mesma achava que podia ser trombose. Porém nos dias subsequentes pelo menos dois médicos <i>analisaram</i> e falaram não era nada, que estava tudo normal. No entanto hoje, dia 20/02 a paciente deu entrada as 07 da manhã, com a mesma perna muito inchada e muita dor, recebendo logo em <i>sequencia</i> o diagnóstico de trombose. Esta reclamação e pela insatisfação do atendimento, atenção e certo descaso dados pelos médicos do acolhimento. Em nenhum momento levaram em consideração o relato da paciente. Apenas a mandaram voltar para casa com a dor <i>insessante</i>. Desde já aguardo respostas."</p> <p>Paciente: Marília Sena Barros</p>		<p>deu entrada no Serviço de Acolhimento no dia 14/02/2023 referindo dor generalizada e apresentando anemia, que houve necessidade de realizar transfusão de sangue, no dia 15/02/2023 a paciente relatou dor localizada no pé direito, ao exame físico não foi observado empastamento de panturrilha e os pulsos estavam presentes no membro inferior direito, foi prescrito analgesia e a paciente evoluiu com melhora significativa da dor e estava deambulando normalmente, foi discutido sobre a possibilidade de alta e orientada quanto ao retorno se houvesse sintomas de dor ou edema. No dia 16/02/2023 paciente retornou ao Setor de Acolhimento, foi solicitado internação, porém, por própria opção da paciente devido evento de cunho pessoal à mesma optou por não ficar internada. Em casos de dúvidas estamos à disposição para mais esclarecimentos.</p>	<p>02/03/2023, A usuária agradeceu pelo esclarecimento dado ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00312	"gostaria de obter uma resposta sobre a minha cirurgia pois já se passaram mais de anos e meio ficam me jogando de um lado	Regulação - NIR Enilda Maria dos	Prezado usuário Marcos Roberto Ferreira Pereira,	Nome do (a) Usuário (a): Marcos Roberto Ferreira Pereira,

	<p>para outro sendo que <i>ja</i> estou com <i>IH</i> em mãos assinado pelos médicos para que eu possa fazer essa cirurgia E <i>tambem</i> autorizado pela <i>Sespa</i> para que seja Realizada neste local <u>Hospital Regional</u> <i>gostaria</i> muito de <i>saberlo</i> porque da demora, preciso de uma Resposta por que dois anos e meio é muito tempo para um paciente esperar isso é uma descaso."</p> <p>Paciente: Marcos Roberto Ferreira Pereira Data de Nascimento: 30/01/1984</p>	<p>Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Informamos que em 22/02/2023. Recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo de Cirurgia Eletiva para Procedimento Cirúrgico de HEMORROIDECTOMIA, a ser realizada com o Dr. Marcos Fortes. Porém, esclarecemos a V. Sria. que o seu laudo de AIH encaminhado ao NIR, foi devolvido à Central de Regulação pelo motivo que o procedimento não corresponde ao perfil do HRBA (Cirurgia de Baixa Complexidade).</p> <p>Certos de sua atenção, agradecemos!</p> <p>A disposição,</p>	<p>Telefone(s): (93 99159-1688 / (93) 99153-6689),</p> <p>Data do Registro: 22/02/2023, Realizado contato telefônico em 02/03/2023,</p> <p>Paciente agradeceu pelo retorno, porém ficou insatisfeito com a resposta dada para sua queixa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
<p>00313</p>	<p>"Venho desse documento em busca de uma <i>respos</i> a respeito da minha cirurgia com o buco maxilo porque estou no aguardo desde de janeiro <i>ja</i> fiz o procedimento de risco <i>cirurgico</i> e até agora <i>na</i> de chamarem e eu estou sentindo muitas dores na <i>regiao</i> fraturada tem dias que as dores são <i>tam</i> forte que preciso ir para o Hospital Municipal <i>entao</i> preciso de uma resposta para o meu problema."</p> <p>Paciente: Antenilton Soares Santarem Data de Nascimento: 18/06/1993</p>	<p>Regulação - NIR</p> <p>Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo</p>	<p>Prezado usuário Antenilton Soares Santarém,</p> <p>Informamos que em 26/10/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo da solicitação de cirurgia eletiva para Tratamento Cirúrgico de osteossintese de fratura do complexo órbito-zigomático-maxilar, a ser realizada com o Dr. João Roberto de Mendonca Junior.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Antenilton Soares Santarém,</p> <p>Telefone(s): (93) 99244-5131,</p> <p>Data do Registro: 22/02/2023, Realizado contato telefônico em 24/02/2023,</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento, contudo, ficou insatisfeito com a tratativa dada ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo.</p>

			<p>Esclarecemos que o senhor realizou avaliação pré-anestésica no dia 19/12/2022, 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>Agradecemos sua atenção.</p>	Registro Tratado.
00315	<p>Eu Mônica Alves Pinto Filha da paciente Maria Cecília Alves Pinto, venho através deste fazer a reclamação de falta de material "Clips" para os médicos realizarem a cirurgia da mesma. A qual já foi marcada duas vezes para fazer e quando chega no dia cancela por não ter chegado o material que os médicos precisam para realizar o procedimento.</p> <p>Espero obter resposta pois minha mãe a cada dia que passa vai ficando mais fragilizada com com <i>písicologico</i> bastante abalado. Precisa com urgência fazer a clipagem desse aneurisma pois o mesmo pode romper a qualquer momento. Peço assim que a direção agilize nesse processo."</p> <p>Obs: A paciente: Maria Cecília Alves Pinto encontra-se no 4º Andar Cirúrgico.</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Monica Alves Pinto, Peço desculpas pelos transtornos causados quanto ao tempo de chegada dos clips ao HRBA. Esclareço que desde o início da internação da Paciente Maria Cecília Alves Pinto, os responsáveis pela aquisição dos insumos necessários para realizar com segurança a neurocirurgia, não mediram esforços para que em um breve prazo tudo fosse resolvido, no entanto, por se tratar de material específico os fornecedores não dispunham para pronta entrega, o que determinou este período até</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Monica Alves Pinto,</p> <p>Telefone(s): (93) 99161-2006,</p> <p>Data do Registro: 23/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023,</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, portanto ficará aguardando o agendamento cirúrgico de sua genitora.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			que o material estivesse à disposição no HRBA em 06 de março de 2023. Aguardo à equipe da neurocirurgia para o agendamento do procedimento cirúrgico da paciente. Colocamo-nos a disposição para esclarecer quaisquer dúvidas, quase persistam.	
00316	"A Paciente <i>Rosiane</i> minha irmã vem sofrendo sangramento a muitos anos <i>a gravo a mais de tres Anos</i> . Toma bolsas de sangue hoje em estado grave com <i>cance no utero sem condições</i> de fazer exames particular foi pedido uma <i>Ressonancia des de janeiro e ate</i> o momento não tem vaga e a minha irmã continua sofrendo precisa dessa <i>Ressonancia</i> para fazer a <i>serurgia</i> . Retorno com o <i>medico</i> e com <i>quize dias</i> e a demora e muito grande somos de <i>Oriximiná</i> <i>presizamos</i> com urgência cada dia que passa ela piora, <i>sentim</i> dores, sangra <i>disconformi</i> nem usa <i>mas abisorvente pos tambem</i> <i>devide</i> muito sangramento por favor olhem o quanto ela <i>sovre</i> com muitas dores, ela fica enxada sem vontade pra mais nada a <i>amenia</i> dela <i>da so auta</i> , assim como a <i>presão</i> devido muita dores. ela <i>presisa</i> fazer <i>exeme</i> dessa <i>2 Ressonancia</i> com <i>urgencia</i> pra pode a <i>serurgia</i> ."	Atendimento Kellen Dayana Lins	Prezada usuária, Sra. Jaqueline da Silva Corrêa Venância, 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 ainda não identificamos agendamento autorizado para o exame solicitado da paciente Rosiane da Silva Correa. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Reforçamos que caso seja	Nome do (a) Usuário (a): Jaqueline da Silva Corrêa Venância, Telefone(s): (93) 98418-6625, Data do Registro: 23/02/2023, Realizado contato telefônico em 27/02/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato. Contato Efetivo. Registro Tratado.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Paciente: Rosiane da Silva Correa CNS: 704200523664090		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.	
00319	"Prezado senhores, estou relatando que no dia 23/02/2023 dei entrada no posto de saúde do bairro Prainha dos exames a ser feito, encaminhado pelo Dr. Feliciano Cordeiro Vassoler Macedo, dos seguintes exames, em que foi encaminhado p/a secretaria de Saúde e foi devolvido ao posto de Saúde pelos motivos a seguir. Não foi preenchido a Justificativa do procedimento, e resumo da Anamnese e exame <i>Físico</i> . Exames a ser realizados: <i>Ressonancia Magnetica do Cranio, Ressonancia Magnetica do Cranio - Cabeça, Punção Lombar e Punção Lombar - Coluna Lombar</i> . Desde já conto com a compreensão dos Senhores."	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezado usuário Sr. Lázaro Augusto Ribeiro Pinto, Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclareço que o Laudo Médico para Procedimentos de Alta Complexidade (APAC) já se encontra disponível devidamente preenchido para retirada no setor de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). Agradecemos pela compreensão.	Nome do (a) Usuário (a): Lázaro Augusto Ribeiro Pinto, Telefone(s): (93) 99129-3575 / (93) 99159-5559, Data do Registro: 24/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023, Retorno dado para o irmão do paciente, o Sr. Francisco Ribeiro Pinto, o qual informará o paciente, o mesmo agradeceu pela resolutividade do registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00320	"Sou paciente oncológica e aguardo desde outubro para realizar as tomografias de <i>torax</i> , abdome superior e até o momento não me chamaram para realizar os exames, os <i>mesmo</i> teria que levar no meu retorno que será agora dia 27/02/2023 com a oncologista pois faço acompanhamento de 4 em 4 meses"	Atendimento Kellen Dayana Lins	Prezada usuária, Sra. Jocemira Maria de Castro Marques, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e	Nome do (a) Usuário (a): Jocemira Maria de Castro Marques, Telefone(s): (93) 99135-2234 / (93) 99126-5370 / (93) 99112-9679, Data do Registro: 24/02/2023, Realizado contato telefônico em 01/03/2023,



	<p>Paciente: Jocemira Maria de Castro Marques CNS: 704808024246147</p>		<p>exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para o seu exame solicitado. 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>Resposta repassada ao primo João de Castro Marques, que agradeceu pelo retorno dado a queixa feita pela usuária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00322	<p>"Eu paciente Maria Eliane Araújo Picanço, fui da entrada em 4 <i>resonância</i> na secretaria de <i>saude</i> de Santarém, e fui impedida <i>pois</i> nas APAC não estava descrita pelo médico a justificativa do procedimento "34, 35 36, solicito que a correção das APACS sejam feita, pois tenho retorno para levar pro médico. <i>Ressonancia magnetica</i> de Crania - Cabeça <i>Ressonancia magnetica</i> de Cranio</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira</p>	<p>Prezada usuária Sra. Maria Eliane Araújo Picanço,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclareço que o Laudo Médico para Procedimentos de Alta Complexidade (APAC) já se encontra disponível devidamente preenchido para</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Eliane Araújo Picanço,</p> <p>Telefone(s): (93 98409-4798), Data do Registro: 27/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023, Paciente agradeceu pelo retorno do seu registro.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>Ressonância magnética de coluna cervical/Pescoço</p> <p>Ressonância magnética de coluna Cervical/Pescoço - Cabeça."</p>		<p>retirada no setor de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). Agradecemos pela compreensão.</p>	<p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

Reclamações Folder: 38 (trinta e oito) Manifestações com autores identificados

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
00133	<p>"Meu nome é Alessandra Fernandes, sou paciente da área oncológica estou muito insatisfeita pois passei um ano esperando para dar início ao meu tratamento, depois de uma cirurgia. Sendo que isso acontece por falha dos funcionarios do Hospital e agora mais uma vez está acontecendo a mesma situação por esquivamento de uma Funcionaria, meu exame não foi marcado. por que segundo ela, esqueceu de mim!</p> <p>Sendo que ela sabia da importância desse exame, pois através dele vou saber como esta a lesão aonde o câncer foi encontrado, que é uma composcopia e agora fui informada que não tem medico para realizar esse exame e agora mais uma vez estou sem saber o que fazer pois dependo desse exame para voltar com a minha médica e saber qual vai ser meu tratamento por conta disso estou tendo fortes de ansiedade e dependendo de</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Alessandra Letícia de Sousa Fernandes,</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 o exame que foi dado entrada no sistema no dia 29/09/2022. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Alessandra Letícia de Sousa Fernandes,</p> <p>Telefone(s): (93) 98106-1177, Data do Registro: 01/02/2023,</p> <p>A usuária compareceu ao SAU em 08/02/2023, para receber a resposta impressa. Manifestou-se insatisfeita com a tratativa tomada quanto ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	medicações."crises CNS: 702005355493085		atenção. Reforçamos que caso seja necessário por motivo de intercorrências, o paciente pode ser encaminhado ao serviço de Acolhimento do HRBA.	
00134	"Bom dia e muito falta de Respeito com a minha Tia Nazaré, cadeirante ela faz Radioterapia marcada para 11:00 hs da manhã e ela Só entra 12:00 hs ela tem fome e Remedio P/Tomar ela e Diabética Usa Cadeira de Roda Se é pra 11:00 hs é 11:00 hs não ficar mais de 1 hora Esperando a Boa vontade das pessoas da Radioterapia não é a primeira vez são todos os dias ela faz 15 dias de Seção de Radio ja Esta na 7º Seção Obrigada M ^a de Nazare Lopes Se agente chega atrassado vão Reclamar." Paciente: Maria de Nazaré Antunes Paiva Data de Nascimento: 15/10/1948	Radioterapia Janete dos Reis Bezerra Aguiar	Prezada usuária Maria de Nazaré da Cruz Lopes, Primeiramente, agradecemos pelo seu registro, pois é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Informamos que o número de atendimentos na oncológica aumentou consideravelmente, e o serviço de Radioterapia está realizando atendimento de acordo com a capacidade operacional do Setor, para que consigamos atender os pacientes em tratamento com teleterapia. Em atenção ao seu registro, esclarecemos que condutas como a mencionada em seu relato, não	Nome do (a) Usuário (a): Maria de Nazaré da Cruz Lopes Telefone(s): (93) (93) 991071382 Data do Registro: 01/02/2023 Realizado contato telefônico em 09/03/2023. A usuária agradeceu pelo esclarecimento, pois seu relato foi um meio de obter melhorias no setor. Contato Efetivo. Registro Tratado.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			<p>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 à equipe envolvida no processo e foi avaliado que o tratamento da Sra. Maria de Nazaré Antunes Paiva segue em andamento normal. No entanto, no turno em que é realizado seu tratamento o setor atende pacientes de maior complexidade e os internados, que dessa forma pode ocasionar atrasos nos horários.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.</p>	
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00135	<p>"Eu realizei exames de imagem: Ressonância e Tomografia e até a data presente não conseguir receber os resultados. Tive consultas sem sucesso pois não tive como apresentar os exames para a médica.</p> <p>Francisco das chagas feitoza da Silva"</p> <p>Paciente: Francisco das Chagas Feitoza da Silva Data de Nascimento: 11/08/1971</p> <p>Realização do Exame: 18/10/2022 Previsão de Entrega: 27/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1890245</p> <p>Realização do Exame: 20/10/2022 Previsão de Entrega: 31/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1891693</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Francisco das Chagas Feitoza da Silva,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação dos resultados dos seus exames, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Francisco das Chagas Feitoza da Silva Telefone(s): (93) 99199-9921,</p> <p>Data do Registro: 01/02/2023,</p> <p>Realizado contato telefônico em 03/03/2023,</p> <p>Usuário agradeceu pelo retorno novamente, pois já havia recebido o retorno do setor de imagem.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00141	<p>"A paciente Terezinha Rodrigues Mesquita realizou exame de imagem: Tomografia no dia 14/12/2022 e até a data presente não recebeu o resultado. Maria do Socorro Pinto de Mesquita"</p> <p>Paciente: Terezinha Rodrigues Mesquita Data de Nascimento: 06/09/1978 Realização do Exame: 29/11/2022 Previsão de Entrega: 14/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1912403</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Maria do Socorro Pinto de Mesquita</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria do Socorro Pinto de Mesquita, Telefone(s): (93) 99209-5455,</p> <p>Data do Registro: 01/02/2023,</p> <p>Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>Usuária agradeceu pelo</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			com V. Sa.	retorno.
			Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.
00142	<p>"a paciente Maria do Socorro de Oliveira Serrão esta aguardando o resultado do EXAME de Resonancia que era para ter sido entregue no dia 12;12.22, e ate hoje não. foi liberado. Sendo que isso atrasa o retorno com medico e o tratamento da mesma"</p> <p>Paciente: Maria do Socorro de Oliveira Serrão Data de Nascimento: 24/07/1966 Realização do Exame: 25/11/2022 Previsão de Entrega: 12/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1910706</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Manoel Sussuarana Serrão</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame da paciente Maria do Socorro de Oliveira Serrão, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Manoel Sussuarana Serrão, Telefone(s): (93) 99156-1381 / (93) 99241-2451 / (93) 99240 – 3155,</p> <p>Data do Registro: 01/02/2023, Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>O retorno foi dado à filha Marcele Serrão que agradeceu pelo retorno e informou que na data do dia 01/03/2023 a paciente Maria do Socorro refez o exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00154	<p>"Quero pedir que a direção coloque a enfermeira Samantha da radiologia para realizar uns cursos de capacitação de como lidar com os seus pacientes e acompanhantes. Ela precisa estar apta para compreender as necessidades individuais tanto fisicas quanto emocional. O profissional precisa ter empatia olhar com</p>	<p>Radioterapia Janete dos Reis Bezerra Aguiar</p>	<p>Prezada usuária Idelvina Souza da Silva,</p> <p>Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos.</p> <p>Informamos que o número de</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Idelvina Souza da Silva Telefone(s): (93) 99904-0800,</p> <p>Data do Registro: 02/02/2023, Realizado contato telefônico em 09/02/2023.</p>



	<p>sensibilidade para uma pessoa que já estar doente. A senhora Samantha foi grosseira no momento que pedir para colocar meu pai com cuidado ne mequina seu tom de voz e a forma de falar."</p> <p>Paciente: Ronan Gomes da Silva</p>		<p>atendimentos na oncológica aumentou consideravelmente, e o serviço de Radioterapia está realizando atendimento de acordo com a capacidade operacional do Setor, para que consigamos atender os pacientes em tratamento com teleterapia.</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>Ressaltamos que a sua reclamação foi analisada junto à colaboradora envolvida, onde o mesmo foi orientado quanto a sua postura.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>A usuária agradeceu pelo esclarecimento e tratativa dada ao seu registro e pela oportunidade de participar e contribuir com a melhoria dos processos do hospital.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00155	<p>"está faltando cadeira de rodas, para os paciente que são deficiente fisico, não tem. ficamos hora esperando um dessoculpar as cadeira para tira os paciente do carro precisamos pelo menos uns 8 cadeiras de rodas na Hemodialisia."</p>	<p>CTRS - Hemodiálise</p> <p>Kamila Fernanda Bonfim Lacerda</p>	<p>Prezada usuária Raquel Sousa Guimarães,</p> <p>Agradecemos pelo seu registro, uma vez que através dele podemos buscar melhorias nos serviços prestados.</p> <p>Informamos que estamos em processo</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Raquel Sousa Guimarães Telefone(s): (93) 99232-1281,</p> <p>Data do Registro: 02/02/2023, Realizado contato telefônico</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			<p>aquisição de novas cadeiras de rodas para o setor de hemodiálise, as quais foram solicitadas em caráter de urgência.</p> <p>Pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>em 09/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00156	<p>"Eu realizei um exame de RNM da coluna no dia 31.08.22 e até a data de hoje não foi liberado. Wilame Araujo Mendonça"</p> <p>Paciente: Wilame Araújo Mendonça Data de Nascimento: 10/10/1967 Realização do Exame: 31/08/2022 Previsão de Entrega: 15/09/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1862961</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Wilame Araujo Mendonça,</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão, agradecemos</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Wilame Araujo Mendonça, Telefone(s): (93) 99159-6513,</p> <p>Data do Registro: 02/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>Usuário agradeceu pelo retorno e fará a retirada do exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00157	<p>"Gostaria de solicitar junto a esta unidade de atendimento esclarecimento sobre um resultado de exame (ressonancia) realizado na data de 27/10/22, com data prevista de entrega para 11/11/22 sendo que hoje é 01/02/23 e a referida paciente tem retorno marcado para o setor de oncologia com a Dr. Karla Fabiane na data 03/02/23</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Helena Freitas Almeida,</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Helena Freitas Almeida, Telefone(s): (93) 99214-1134,</p> <p>Data do Registro: 02/02/2023, Realizado contato telefônico</p>



	<p>Assim sendo fico grata caso essa unidade me favoreça com um esclarecimento. Helena Freitas Almeida"</p> <p>Paciente: Raimunda Roque de Almeida Data de Nascimento: 25/01/1935 Realização do Exame: 27/10/2022 Previsão de Entrega: 11/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1895563</p>		<p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Raimunda Roque de Almeida, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>em 06/03/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e irá aguardar o contato do setor.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
-	<p>"No dia 02-02-23 estava no quarto acompanhando meu pai que fez uma cirurgia, passei a noite em uma cadeira sem dormir nada, normal para um acompanhante em hospital, o fato que me deixou extremamente irritada foi a mulher que veio entregar o café, uma pessoa totalmente estúpida que jogou o café e veio gritando comigo, pois como ela havia colocado o café do meu lado eu como estava ainda com muito sono não ouvi que o café seria para mim, então já fui levantando e dando para o meu pai, e ela falou extremamente estúpida que eu deveria presta atenção porque quando ela dava o café pra mim era para mim e não para o meu pai, fiquei completamente envergonhada pedi desculpas, e fiz a troca do café. Porém o que é intrigante que com tanto gente querendo trabalhar vocês colocam uma pessoa dessas, que não serve meu pai para lidar com animais"</p> <p>Obs: Paciente Raimundo Gonçalves Neto</p>	<p>Serviço de Nutrição e Dietética - SND</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Arteniza Oliveira Gonçalves,</p> <p>Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele podemos avaliar e melhorar nossos processos. Esclarecemos que o Serviço de Nutrição e Dietética busca diariamente identificar o que pode ser melhorado nos serviços e atendimentos prestados aos usuários. Dessa forma, a sua queixa foi tratada junto a colaboradora citada e tratativas foram tomadas, para que situações como essa não voltem a acontecer.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Arteniza Oliveira Gonçalves,</p> <p>Telefone(s): (93) 99120-2406 / (93) 99192-2684,</p> <p>Data do Registro: 02/02/2023, Realizado contato telefônico em 09/02/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para irmã Eliana Oliveira Gonçalves, a mesma garantiu o retorno da informação para usuária.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	encontra-se no 3º Andar Cirúrgico Flor 5			
00161	<p>"Eu fiz o exame no dia 07/11/2022 e até o momento não recebi o resultado, eu moro em Monte Alegre, o referido exame era pra ter sido entregue no dia 23 do mes de novembro do ano de 2022 não estava liberado dei uns dias fiz procuração e não foi entregue hoje fui novamente e nada eu acho que seja uma falta de irresponsabilidade para com o paciente, espero que em breve seja resolvido. Geraldino Rego Duda"</p> <p>Paciente: Geraldino Rego Duda Data de Nascimento: 31/01/1961 Data da Realização: 07/11/2022 Data de Previsão: 23/11/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1900672</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Geraldino Rego Duda, Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Geraldino Rego Duda, Telefone(s): (93) (93) 99117-9465 / (93) 98408-5376, Data do Registro: 02/02/2023, Realizado contato telefônico em 03/03/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e informou que refez o exame e fará a retirada do resultado conforme data prevista. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00175	<p>"Entrada as 07:00 horas da manhã, triagem enfermeiro as 8:40, encaminhou para o anestesista as 9:20 é já passa das 11:00hs e nada do médico chegar no hospital para iniciar os atendimentos. Pacientes em maca cadeirante, criança isso é disumano. Revoltada!"</p> <p>Obs: Paciente Anna Luisa dos Santos Canto a ficha foi aberta as 09h:38min e o médico executou a consulta as 12h:38min.</p>	<p>Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Maria de Nazaré Santos, Pedimos desculpas pelos transtornos causados. Entendemos perfeitamente os questionamentos. Infelizmente, o médico anestesista designado aos atendimentos, não conseguiu iniciar os atendimentos no horário previsto, por conta de uma intercorrência de urgência dentro do hospital. No entanto, todos os pacientes foram atendidos no mesmo padrão de qualidade e segurança para avaliação</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria de Nazaré Santo, Telefone(s): (93) (93) 99102-5321, Data do Registro: 03/02/2023, Realizado contato telefônico em 10/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro e irá aguardar melhorias na comunicação, quando houver situações</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			pré-anestésica dos seus procedimentos cirúrgicos.	semelhantes.
			Agradecemos sua atenção.	Contato Efetivo. Registro Tratado.
00188	<p>"O paciente Alberto Batista de Sousa que faz tratamento oncológico fez uma consulta com o médico neuro em 23/11/2022 e foi solicitado pelo médico um RM de crânio do paciente e foi agendado esse exame no mesmo dia em caráter de urgência, o médico ainda colocou que o paciente retornasse imediatamente na 1ª semana de janeiro porém até hoje em 06 de fevereiro de 2023 ainda não foi chamado para fazer esse exame. Também no dia 30 de setembro de 2022 foi solicitado o agendamento de uma consulta com a Dra. Kalysta pós exame e já se passaram 5 meses e o mesmo não foi chamado p/ esse consulta, os exames já estão vencendo e a consulta não aconteceu ainda.</p> <p>No dia 12/12/2022 o paciente foi chamado p/ fazer um exame de emitaciometria e na hora que ele estava aguardando p/ fazer o exame disseram que não ia ser realizado mais o exame e que ele aguardasse a semana seguinte uma ligação para fazer o exame e até hoje nenhuma ligação.</p> <p>Fica aqui meu repúdio. Ass: Maria Lucineia Sales</p> <p>Paciente: Alberto Batista de Sousa CNS: 708600047751287</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária Maria Lucineia Sales de Sousa,</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 agendamentos autorizados para exames e consulta solicitados do paciente Alberto Batista de Sousa.</p> <p>Audiometria e emitância, dia 13/02/2023 as 08h00. Ressonância do Crânio com Contraste, dia 14/02/2023 as 12h00. Oncologia Clínica dia 23/02/2023 as 13h00.</p> <p>Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia, com antecedência, para realização do preparo do exame.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Maria Lucineia Sales de Sousa, Telefone(s): (93) 99190-0121 / (93) 99141-5805, Data do Registro: 07/02/2023 Realizado contato telefônico em 10/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato e fará a retirada das marcações no setor mencionado.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



			atenção.	
00189	<p>"Obs: Devido a demora deste exame, peço urgencia na entrega de resultado do mesmo, pois preciso do resultado para entregar ao INSS, pois estão solicitando. entreguei a solicitação do exame e após 1 ano fui chamado para fazer o mesmo. Agora desde novembro de 2022 que estou aguardando. a data entrega exame foi marcado em 05.12.2022, Conforme o Comprovante anexo. porém tenho ido todas as semanas e me falam que ainda não está pronto. Desde ja agradeço por todas as providências tomadas."</p> <p>Paciente: Elcio Almeida Lemos Data de Nascimento: 03/08/1966 Data da Realização: 21/11/2022 Data de Previsão: 05/12/2022 Exame: Tomografia N° do Protocolo: 1908092</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Elcio Almeida Lemos</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Elcio Almeida Lemos, Telefone(s): (93) 99111-3339 / (93) 99201-4882 / (96) 99160-6844,</p> <p>Data do Registro: 07/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>Usuário Agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00190	<p>"Prescrição. 1203464. RX. Joelho (AP+lateral Resultado do meu exames esta em atrazo data 14/12/22 Sendo que ja estive Por varias vezes a procura do mesmo so fala que não esta disponível Preciso do mesmo com urgência pra retorno ao medico pos tenho mobilidade e outros problemas OBs: Aguardo Urgência"</p> <p>Paciente: Liziete Paiva Sousa</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuária Liziete Paiva Sousa</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Liziete Paiva Sousa, Telefone(s): (93) 99240-9025,</p> <p>Data do Registro: 07/02/2023, Realizado contato telefônico em 03/03/2023 e contactado com a representante do TFD de trairão, Sra Claudia Trícia Silva da Costa. A mesma agradeceu pelo retorno.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>Data de Nascimento: 10/06/1972 Data da Realização: 29/11/2022 Data de Previsão: 14/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1912489</p>		<p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00191	<p>"A minha <i>critica</i> é que no dia 01 de Dezembro de 2022, fiz um exame (<i>resonancia</i>). Com 15 <i>dia</i> pra receber o resultado. Hoje é 06 de Fevereiro de 2023 é até o momento não recebi o resultado, que tanto a <i>Doutora pedi</i>. Fica aqui a minha <i>indiguinação</i>.</p> <p>José Vitor de Oliveira "</p> <p>Paciente: José Vitor de Oliveira Data de Nascimento: 23/06/1938 Data da Realização: 30/11/2022 Data de Previsão: 15/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1913116</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária José Vitor de Oliveira, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado estará disponível na central de entrega no dia 07.03.2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado.</p> <p>Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): José Vitor de Oliveira, Telefone(s): (93) 99229-2414, Data do Registro: 07/02/2023, Realizado contato telefônico em 07/03/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para a enfermeira Geane Ribeiro da Silva, a mesma garantiu o retorno para o usuário.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00192	<p>"Exames em atraso - Miguel Vieira Rodrigues (RNM) Rayna Gabrielle Rodrigues da Silva (RNM) Trixie Rebelo Marques (urotomografia)</p> <p>Paciente: Miguel Vieira Rodrigues Data de Nascimento: 14/08/1940 Data da Realização: 04/10/2022 Data de Previsão: 18/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1882948</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Reinaldo Nunes Costa Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação dos resultados dos exames dos pacientes mencionados no seu registro, o Serviço de Atendimento</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Reinaldo Nunes Costa, Telefone(s): (93) 99102-4382, Data do Registro: 07/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>O usuário Reinaldo Nunes Costa agradeceu pelo</p>



	<p>Paciente: Rayna Gabrielle Rodrigues da Silva Data de Nascimento: 06/11/1996 Data da Realização: 12/09/2022 Data de Previsão: 26/09/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1869336</p> <p>Paciente: Trixie Rebelo Marques de Nascimento: 29/01/1978 Data da Realização: 24/082022 Data de Previsão: 08/09/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1858686</p>		<p>ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>retorno e ficará no aguardo sobre as tratativas dos exames.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00212	<p>"Eu realizei um exame de TC da face no dia 16.11.22 e era previsto a entrega no dia 30.11.22. Porém até a data de hoje não foi liberado o resultado. Necessito levar o resultado para o médico e o mesmo avaliar o resultado."</p> <p>Paciente: Rosinaldo Marques dos Santos Data de Nascimento: 11/06/1947 Data da Realização: 16/11/2022 Data de Previsão: 30/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1905774</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Rosinaldo Marques dos Santos</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Rosinaldo Marques dos Santos, Telefone(s): (93) 99902-2561 / (93) 99109-4747, Data do Registro: 08/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>O usuário Francisco José de Lima agradeceu pelo retorno, porém o seu caso é de urgência como os demais, pois seu médico havia dado um prazo de três meses para o retorno.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



				Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.
00214	<p>"Estou insatisfeito por uma espera a qual <i>nessecito</i> do atendimento o mesmo existe uma demora a ser chamado, pois já estou sentindo algo que preciso fazer esse procedimento agradeço Para <i>inciciar a radiaterapia</i>"</p> <p>Data de Nascimento: 14/06/1955</p>	<p>Radioterapia</p> <p>Janete dos Reis Bezerra Aguiar</p>	<p>Prezado usuário Francisco José de Lima,</p> <p>Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos.</p> <p>Dessa forma expomos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de seu tratamento. Sendo os procedimentos agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações.</p> <p>Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Francisco José de Lima, Telefone(s): (93) 99108-4600,</p> <p>Data do Registro: 08/02/2023, Realizado contato telefônico em 16/02/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno, porém, ressaltou que o seu caso é de urgência, de acordo com o prazo informado pelo seu médico para iniciar o tratamento. Lamentou que não haja previsão para iniciar a radioterapia.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00215	<p>"Venho por meio desta fazer a solicitação do resultado do exame de Tomografia da paciente Ana Vitória Bentes Lisboa, realizado nesta instituição de saúde pois a mesma</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Wanderley Lisboa Marinho</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Wanderley Lisboa Marinho, Telefone(s): (93) 99109-4234 / (93) 99119-1122,</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>necessita de laudo médico para respaldo legal. Data da realização 31/08/2022 Data da entrega 15/09/22"</p> <p>Paciente: Ana Vitória Bentes Lisboa Data de Nascimento: 03/11/2012 Data da Realização: 31/08/2022 Data de Previsão: 12/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1862685</p>		<p>causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do exame da paciente Ana Vitória Bentes Lisboa, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Data do Registro: 08/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00233	<p>"Venho através deste demonstrar minha insatisfação com esta instituição e ao mesmo tempo requerer providências urgentes ao tratamento da paciente Raimunda dos Santos que faz tratamento de câncer desde do <i>diagnostico</i> em após 10 sessões realizadas a médica Dra. Carla Maia solicitou em <i>carater de urgencia</i> exames de tomografia para observar a evolução do tratamento mas infelizmente não conseguia <i>marca junls ests tumcarater urgencia</i> esses exames pela instituição, foi quando vizinhos, amigos se comoveram e fizeram rifas para realizar exames que custaram 2.100,00 com resultado em mãos foi para uma nova consulta onde a médica informou que o tratamento estava fazendo efeito pois teve redução do . Então continuou fazendo as sessões. Em novembro 2022 a médica solicitou novos exames, em de para avaliava novamente o tratamento. E</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária, Lilian Maia Brasil Lobato,</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 o exame solicitado da paciente Raimunda dos Santos.</p> <p>Tomografia de Pelve, Tomografia de Abdômen e Tomografia de Tórax, no dia 17/02/2023 as 12h00. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a):Lilian Maia Brasil Lobato, Telefone(s): (93) 99205-2926 / (93) 99182-9019</p> <p>Data do Registro: 10/02/2023, Realizado contato telefônico em 16/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro e fará a retirada da marcação no setor mencionado.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>acrescentou que não poderia fazer mais sessões de quimioterapia porque <i>ja</i> tinha feito muitas num total de 22. E estando em fevereiro e não foram realizados e nem marcados os exames, e que a paciente não tem condições financeiras de arcar com o custo deste exames e que depende deles pra dar continuidade ao seu tratamento de <i>saude</i> SOLICITO em <i>carater</i> de <i>urgencia</i> que providencie a realização <i>des</i> exames: TC de pelve com contraste, TC de abdome com contraste, TC de <i>torax</i> com contraste. Caso <i>contrario</i> teremos que recorrer aos <i>orgão</i> <i>compitentes</i>."</p> <p>Paciente: Raimunda dos Santos CNS: 703005884763777</p>		<p>Radioterapia, com antecedência, para realizar o preparo.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	
00236	<p>"Oos gostaria de <i>reclama</i> sobre o demora do <i>antedimento</i>, vista muito principalmente as consultas. Sou portadora da Anemia <i>falcifome</i>. e na ultima consulta com a <i>Dr. Kalista</i> ela <i>mi</i> disse que não vamos mais ser atendida no <i>Hospil</i> por que a direção tirou as consultas <i>oncologica</i>. Queria uma <i>explicação</i> por que isso Nós não temos <i>contições</i> de <i>paga</i> uma <i>crinica</i> Por favor não façam isso... <i>Raylene</i>"</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Raylene Martins Nunes, Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação: No momento estamos em tratativas para num menor prazo possível ampliar os atendimentos para hematologia clínica no HRBA. No entanto, neste momento o HEMOPA Santarém disponibilizou os atendimentos até que esta situação seja resolvida. Pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Raylene Martins Nunes, Telefone(s): (93) 99156-5669, Data do Registro: 10/02/2023, Realizado contato telefônico em 02/03/2023. A usuária Raylene Martins Nunes agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado a sua queixa. Contato Efetivo.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



				Registro Tratado.
00237	<p>"Consulta esta agendada 17/02.23 <i>Precísamos</i> desse resultado TC de crânio Minha mãe idosa realiza tratamento <i>oncológico</i> realizou TC de crânio a seis meses atrás precisa levar nos retornos com a médica que solicitou e nunca <i>esta</i> pronto. Sabemos que o tratamento oncológico deve ser efetivado em seus acompanhamentos seguidos o que não está ocorrendo já foi em <i>varios</i> retornos e não se tem como a médica <i>analisa</i> a situação desta sobre o controle do <i>diagnostico</i> que esta realiza seu controle. Peço por gentileza que seja vista essa situação paciente <i>oncológico</i> deve ter prioridade em seus atendimentos e infelizmente não esta sendo efetivado."</p> <p>Paciente: Maria Lucia Carvalho de Sousa Data de Nascimento: 23/05/1959 Data da Realização: 29/08/2022 Data de Previsão: 08/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1861404</p>	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	<p>Prezado usuária Andreia Carvalho de Sousa</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível.</p> <p>Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame da paciente Maria Lucia Carvalho de Sousa, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Andreia Carvalho de Sousa, Telefone(s): (93) 99154-7065 / (93) 99191-0517, Data do Registro: 10/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023. O retorno foi dado à usuária Andreia carvalho, que questionou a resposta, pois em sua opinião não foi explicado o motivo da liberação do exame.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00238	<p>"Em abril de 2022 foram solicitados alguns exames pela médica oftalmologista. No entanto, um desses exames até o momento não foi realizado. Informaram que em junho/22 ligaram, porém, não foi observada nenhuma tentativa de contato por telefone.</p>	Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	<p>Prezado usuário, Sr. Arlindo Gonçalves da Silva,</p> <p>Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Arlindo Gonçalves da Silva, Telefone(s): (93) 99125-7318, Data do Registro:</p>



	<p>Pelo exposto acima venho reclamar e questionar por que meu exame de Biometria até o momento não foi marcado (ou remarcado). Uma vez que vai completar um ano desde que dei entrada solicitando a realização do mesmo."</p> <p>Paciente: Arlindo Gonçalves da Silva CNS: 707800678082019</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 não identificamos agendamento autorizado para seu exame solicitado.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>10/02/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023.</p> <p>O usuário agradeceu pelo retorno, porém, ficou insatisfeito com a resposta, pois seu quadro clínico está piorando e precisa realizar o exame, para posteriormente retornar ao médico, e assim dar seguimento ao seu tratamento.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00246	<p>"Minha reclamação é em relação a demora da chegada do resultado de exames, que as vezes demora <i>mas</i> de mês e nunca chega na data e que preciso do resultado com urgência."</p> <p>Paciente: Vanderlei de Sousa Fonseca Data de Nascimento: 17/07/1970 Data da Realização: 21/10/2022 Data de Previsão: 07/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1892543</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Vanderlei de Sousa Fonseca</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Vanderlei de Sousa Fonseca, Telefone(s): (93) 99166-6295 / (93) 99160-0322, Data do Registro: 13/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>Usuário agradeceu pelas informações recebidas.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.</p>
00252	<p>"O Exame de TC de <i>Torax</i>, realizado na data 17/11/2022, com resultado para entrega na</p>	<p>Radiodiagnóstico</p>	<p>Prezado usuária Eliane Sales Pantoja</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Eliane Sales Pantoja,</p>

	<p>data de 01/12/2022, até a data presente data 13/02/2023 ainda não foi entregue, sendo necessário para retorno com o médico."</p> <p>Paciente: Leonora Carvalho Sales Data de Nascimento: 09/04/1959 Data da Realização: 17/11/2022 Data de Previsão: 01/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 11906145</p>	<p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado de exame da paciente Leonora Carvalho Sales, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>	<p>Telefone(s): (93) 99103-8259 / (93) 99112-0601, Data do Registro: 13/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.</p>
<p>00262</p>	<p>"Como acompanhante de meu pai acho que o tratamento nesse hospital já que é <i>referencia</i> do Amazonas deveria ter um tratamento digno como fala na constituição federal do Brasil hoje no dia 14/02/23 meu pai veio pra uma consulta com ortopedista marcando na consulta às 8:00 da manhã já são 12:00 é o médico ainda não chamou sendo que o meu pai é <i>diabetico</i> tem horário pra alimentação. Aonde tá a dignidade desse hospital. Como filha gravei, fiz a denúncia ao Sau é vou aguardar uma resposta."</p> <p>Obs: Aberta a ficha ambulatorial do paciente Gilzonaldo Sousa dos Santos as 08h:05min, seu atendimento foi executado as 12h:38min.</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Lilian Santos dos Santos,</p> <p>Pedimos desculpas pela demora do atendimento do paciente, Sr. Gilzonaldo Sousa dos Santos, mas esclarecemos que obedecemos a ordem de chegada e os atendimentos que são prioridades por lei. Infelizmente nesse dia, diante da complexidade dos casos atendidos, determinou o tempo prolongado de espera.</p> <p>Ressaltamos que todos os pacientes foram atendidos no mesmo padrão de qualidade e segurança para avaliação pré-anestésica dos seus procedimentos cirúrgicos.</p> <p>Agradecemos sua atenção.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Lilian Santos Diniz, Telefone(s): (93) 99143-2856, Data do Registro: 14/02/2023 Realizado contato telefônico em 17/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo retorno, porém, demonstrou-se insatisfeita com a tratativa tomada mediante seu registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>

00266	<p>"Eu pai de Juliana Menezes Rego ela é paciente <i>oncologica</i> do hospital regional. <i>venho</i> <i>atravez</i> desse relato, pedir que <i>ajilliser</i> a consulta dela que <i>estar</i> <i>atrazada</i> desde agosto de 2022 já <i>to</i> com exames em mão para que o <i>medico</i> <i>analue</i>. Preciso que o <i>medico</i> passe outros exames."</p> <p>Paciente: Juliana Menezes Rego CNS: 706004815954147</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezado usuário, Sr. Lauber Junio Franco Rego,</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 consulta e exame solicitados da paciente Juliana Menezes Rego. 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>Nome do (a) Usuário (a): Lauber Junio Franco Rego, Telefone(s): (93) 98417-9071 / (93) 99145-4410,</p> <p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023.</p> <p>O usuário demonstrou insatisfação quanto à tratativa, pois sua filha necessita da consulta para apresentar os exames realizados. Informou que irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00267	<p>"Eu realizei um exame de urotomografia no dia 21 de novembro de 2022 com data prevista para receber 05 de dezembro de 2022 e até a data de hoje não recebi o resultado.</p> <p>Reinaldo Monteiro da Silva"</p> <p>Paciente: Reinaldo Monteiro da Silva Data de Nascimento: 03/05/1978 Data da Realização: 21/11/2022</p>	<p>Radiodiagnóstico</p> <p>Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário Reinaldo Monteiro da Silva</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclarecemos que na ocorrência da emissão e liberação do resultado do</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Reinaldo Monteiro da Silva, Telefone(s): (93) 99218-4209 / (93) 99149-7209,</p> <p>Data do Registro: 14/02/2023, Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>O usuário agradeceu a</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Data de Previsão: 05/12/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1908135		seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	atenção dada ao seu caso. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém não resolutivo.
00277	"No momento estou pouco satisfeita com o serviço prestado, minha cunhada é paciente oncológica e está aguardando resultados de exames de tomografia realizado dia 17 de novembro e até o presente momento não está pronto..." Paciente: Leczy Mafra Pinto Data de Nascimento: 07/03/1960 Data da Realização: 17/11/2022 Data de Previsão: 28/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1906237	Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino	Prezado usuário Aldenira Maria da Silva Xavier, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Leczy Mafra Pinto, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já se encontra disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário (a): Aldenira Maria da Silva Xavier, Telefone(s): (93) 99105-0513, Data do Registro: 15/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023. O retorno foi repassado para a cunhada Leczy Mafra Pinto, a mesma agradeceu pela tratativa tomada referente ao registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00278	"...E aguarda uma consulta de retorno com a <i>doutora</i> Carla Maia que era pra dezembro e até agora nada, a mesma precisa dessa consulta urgente pois <i>esta</i> com problemas sérios sua <i>ultima</i> consulta foi dia 15.09.22. Aqui posso afirmar que antes as coisas <i>funcionava</i> mais organizada e com mais rapidez, hoje está deixando a desejar, vamos manter a quela referência de um	Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária, Sra. Aldemira Maria da Silva Xavier, 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	Nome do (a) Usuário (a): Aldemira Maria da Silva Xavier, Telefone(s): (93) 99105-051, Data do Registro: 15/02/2023, Realizado contato telefônico em 17/02/2023.



	<p>hospital Regional nota 10." Paciente: Lecy Mafra Pinto CNS: 700404473130445</p>		<p>andamento da lista de espera. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para a paciente Lecy Mafra Pinto da consulta solicitada. 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>A resposta foi repassada para a Sra. Lecy Mafra (paciente), que agradeceu pelo retorno e informou que continuará aguardando a marcação da consulta. Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00293	<p>"Eu Edson Gomes Barbosa declaro que no dia 01/12/2022 estive no Hospital Regional na cidade de Santarém para <i>medica Cardiologico</i> com o DR Antonio Carlos, onde foi solicitado antes do atendimento um exame <i>Eletro Cardiograma</i> foi apresentado durante o atendimento. Onde o <i>medico</i> me perguntou se eu estava bem respondi que no <i>momento</i> não estava me sentindo mal. então não me examinou os sinais vitais disse que meu exame estava normal, não solicitou nenhum outro exame e nem passou medicamento. Apos 4 dias depois do Atendimento passei mal cheguei a desmaiar e fui para o P.S 24</p>	<p>Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Presado usuário, Sr. Edson Carlos Barbosa, Agradecemos a oportunidade para esclarecer: O atendimento não apresentou alterações que significasse doença, portanto, no momento do exame apresenta-se normal. No entanto, certamente houve necessidade de prosseguir a investigação diagnóstica pelo medico assistente através de outros exames complementares pela queixa do paciente. Neste caso, colo-me a disposição para atender o paciente numa consulta no ambulatório de cardiologia do HRBA</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Edson Carlos Barbosa, Telefone(s): (93) 99976-0963 / (93) 99141-5628, Data do Registro: 17/02/2023, Realizado contato telefônico em 03/03/2023. Resposta Repassada a esposa Janice Costa Barbosa que agradeceu pelo retorno. Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>Alter do Chão. E no dia 23/12/2022. o Hospital Regional solicitou que eu voltasse a refazer o exame de <i>Eletr cardiograma</i> onde apresentou <i>broqueio</i> incompleto do Ramo Direito. <i>Apos esta data</i> passei mal mais duas vezes. Uma delas fui atendido pelo <i>DR Frederico</i> que Atende no posto de Atendimento do São Pedro onde me encaminhou para um <i>Cardio</i>.</p> <p>No dia 17/01/2023 desmaiei em casa ao retornar os sentidos minha esposa me deu Aspirina de 500MG. E me Levou para o pronto Socorro 24 Horas de Alter do Chão onde fui levado de <i>Ambulancia</i> para o Hospital Municipal as Pressas pois minha Frequência <i>Cardíaca</i> 38; desde então não consigo mais fazer minhas atividades normais. E no dia 08/02/2023 Fui novamente atendido pelo <i>medico</i> que solicitou alguns exames <i>eco cardiograma</i> teste <i>Ergometrico</i>. Durante o teste passei mal senti <i>casçaso</i> exaustivo Dor no peito <i>dormencia</i> no braço Direita e <i>ancia</i> de vomito e avisei o <i>medico</i> o que estava sentindo e ele parou o exame e não anotou no resultado do exame esperar no resultado exame. ao esperar o resultado do exame ainda estava me sentindo mal. A <i>asistente do</i> disse que eu ficasse pelo menos meia hora para sair do Hospital caso <i>contrario</i> fizesse um pronto para ser atendido por um <i>Medico</i> me sentir melhor e fui embora.</p>		<p>para esclarecer quaisquer duvida. A consulta será no dia 14 de março/23 as 14h00. Em casos de duvidas, estamos à disposição para mais esclarecimentos.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



	<p>No dia 17/02/2023 ao passar pelo cardiologista ele questionou o teste do resultado por não estar especificando o motivo de não ter <i>concluído</i> o teste. Ao me examinar notou que meus <i>batimentos cardíacos</i> estão baixos.</p> <p>Solicitando no teste <i>Argométrico</i> e mais exames e <i>só mente</i> agora fui medicado pelo cardiologista. Com Urgência Preciso Desses Exames urgente, sendo que já foi <i>espedido</i> pela secretaria e demorou muito. anexo a <i>está</i> declaração. E deve ser refeito."</p> <p>OBS: Paciente teve três atendimentos na unidade: Dia 01/12/2022 consulta com cardiologista / Dr. Antonio Carlos; Dia 23/12/2022 um exame de eletrocardiograma/ Walci Julio Matos; Dia 14/02/2023 um exame de Teste Ergométrico / Walci Julio Matos.</p>			
00294	<p>" Estou aguardando a realização de exames de tomografia (Pescoço, face e Tórax) solicitados em 29 de julho de 2022 e até o presente momento <i>nao</i> fui chamado para realizar. Tenho <i>tambem</i> Aguardado um retorno com a <i>Dra.</i> Karla Maia Solicitado em 21 de Novembro de 2022. Gostaria de saber o</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezado usuário, Sr. Damião Conceição de Araújo,</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</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Damião Conceição de Araújo, Telefone(s): (93) 99150-4848 / (93) 99138-0890, Data do Registro: 17/02/2023,</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>motivo de ainda não ter realizado os exames e sobre o Agendamento do Retorno. Damião Conceição de Araújo."</p> <p>CNS: 702306189749516</p>		<p>acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seu exame solicitado. 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>Realizado contato telefônico em 22/02/2023.</p> <p>A resposta foi repassada para a Sra. Maria de Fátima Lobato (esposa), a qual lamentou a falta de previsão para marcação do exame, mas agradeceu pelo esclarecimento e repassará a informação recebida ao mesmo.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>
<p>00297</p>	<p>"Eu realizei um exame de raio x da mão, realizado no dia 29.11.2022, com a previsão para entrega no dia 14-12-2022. Sendo que até hoje este exame não foi liberado e necessito levar em consulta <i>medica</i> no dia 23-02-2023 as 13.30h Solicito urgência sobre meu caso."</p> <p>Paciente: Ednalva Pinheiro dos Santos Data de Nascimento: 20/08/1958 Realização do Exame: 29/11/2022 Previsão de Entrega: 14/12/2022</p>	<p>Radiodiagnóstico Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezada usuária Ednalva Pinheiro dos Santos</p> <p>Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do seu exame não foi disponibilizado na data prevista e haverá a necessidade de repetição do mesmo, o qual já está agendado para o dia 16.03.2023. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que tratativas estão sendo tomadas, para que situações como esta, não voltem a acontecer.</p> <p>Certos de sua compreensão,</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a):Ednalva Pinheiro dos Santos, Telefone(s): (93) 99114-8731, Data do Registro: 17/02/2023 Realizado contato telefônico em 03/03/2023.</p> <p>A usuária Edinalva Pinheiro dos Santos agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro.</p> <p>Contato Efetivo.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1912611		agradecemos.	Registro Tratado.
00298	<p>"Bom dia, Paz e Bem a Todos Sou filha de Juracy dos Santos Valente meu pai deu entrada aqui dia 29 de agosto de 2022 para retirar um tumor, onde eu conceguir por aqui atravez de vocês, pois nunca recebi a tal ligação que as pessoas da recepção falam que iria receber e hoje estou aqui novamente lhes pedindo o retorno do meu pai com a equipe oncologica, precisamos saber se esta tudo bem com meu pai, já vim aqui varias vezes e nada foi feito nunca há vaga por favor nos ajude meu pai é idoso e assim como você ama os seus eu também amo o meu pai, meu nome é Lidia R. Valente, meu telefone 99131-1401 Obrigada"</p> <p>Obs: Registro refere-se a consulta em Oncologia Clínica.</p> <p>Paciente: Juracy dos Santos Valente CNS: 705008445636257</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Lidia R. Valente,</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 consulta solicitada do paciente Juracy dos Santos Valente no dia 10/03/2023 as 08h00.</p> <p>A marcação da consulta deverá ser retirada no setor de agendamento na recepção da Radioterapia após ligação da equipe do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>Registro Tratado.</p> <p>Nome do (a) Usuário (a): Lidia R. Valente, Telefone(s): (93) 99131-1401,</p> <p>Data do Registro: 17/03/2023, Realizado contato telefônico em 22/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo esclarecimento e tratativa dada ao seu registro e irá fazer a retirada da marcação no setor mencionado, conforme orientação recebida.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00309	<p>"Senhor Diretor deste Orgão Preciso fazer meus exames Tomografia, ressonança, ultrason To com muitos problemas de Saúde e a espera muito grande o meu caso não é de muita espera por favor vejam o que podem fazer por mim não quero morrer na fila de espera e nem procurar</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezada usuária, Sra. Raimunda Rêgo da Silva,</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</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Raimunda Rêgo da Silva, Telefone(s): (93) 99104-6765,</p> <p>Data do Registro: 22/02/2023 Realizado contato telefônico</p>



	<p>ministério Público espero ser atendida. Obrigada."</p> <p>Paciente: Raimunda Rêgo da Silva CNS: 700008263910506</p>		<p>acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera.</p> <p>Informamos que identificamos agendamento autorizado para o seu solicitado de:</p> <p>Tomografia de Crânio com Contraste, dia 27/02/2023 as 07h00 Tomografia de Abdome Superior com Contraste, dia 27/02/2023 09h00 Ultrassonografia de Abdome Total, dia 01/03/2023 as 07h30</p> <p>A marcação e o preparo do exame deverão ser retirados no setor de agendamento na recepção da Radioterapia após ligação da equipe do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.</p>	<p>em 24/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo esclarecimento e tratativa dada ao seu registro e irá fazer a retirada da marcação, conforme orientação recebida.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00310	<p>"Fomos bem atendidos, porém é bom verificar se os pacientes tem almoço acompanhantes p/ verificar se pode almoçar. (se tem direito) -> Outra coisa urgente Verificar e Trocar o assento do Vaso sanitário feminino, está quebrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conversas altas de acompanhantes de pacientes no balcão • O laboratório demorou muito p/o 	<p>Acolhimento</p> <p>Monica Bianca Brasil Xavier Da Silva</p>	<p>Prezada senhora Glaucilene Mota Silva,</p> <p>Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele podemos avaliar e melhorar nossos processos. Quanto a situação de manutenção do banheiro estamos viabilizando imediatamente a correção.</p> <p>Lamentamos a demora na liberação</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a):Glaucilene Mota Silva, Telefone(s): (93) 99124-1246,</p> <p>Data do Registro: 22/02/2023, Realizado contato telefônico em 24/02/2023.</p> <p>A usuária agradeceu pelo esclarecimento e tratativa</p>

	<p>resultado de sangue."</p> <p>Paciente: Geni Mota Silva</p>		<p>dos exames, mas esclarecemos que diariamente temos um grande demanda, porém estamos empenhados em melhorar a experiência do usuário dentro de nossa instituição.</p> <p>Pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos sua compreensão.</p>	<p>dada ao seu registro e irá fazer a retirada da marcação, conforme orientação recebida.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
00317	<p>"Sofri um acidente de trânsito, devido a isso fui submetida a uma cirurgia ortopédica, no qual o médico responsável foi o Dr. Kalil, no dia seguinte fui informada já pelo Dr. Leonardo que precisaria fazer uma reabordagem devido a placa ter ficado mal posicionada, sendo realizada então pelo Dr. Leonardo, prolongando assim mais ainda o meu tratamento. Estou insatisfeita com o trabalho realizado pela equipe, fui acometida por uma infecção bacteriana que consequentemente está ocasionando a demora para a consolidação óssea. Infelizmente falta uma assistência adequada por parte dessa equipe, somando com uma espera grande de 30 dias para um retorno médico, falta de atenção explicação e cuidado. Conheço o trabalho desenvolvido pela outra equipe, no qual só ouço elogios, no caso a equipe do Dr. Paulo Pires, dão o suporte humanizado, que engloba a atenção e pensam no paciente se preocupando em todos os aspectos. Quero que a equipe do Dr. Paulo acompanhe o meu tratamento. Até porque ter duas equipes uma a cada 15 dias não</p>	<p>Diretoria Técnica</p> <p>Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Nádila Even Freire de Castro, Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação, O procedimento foi realizado dentro da qualidade técnica e segurança necessária, e posteriormente foram realizados controles radiográficos no pós-operatório, após esta avaliação decidiu-se pelo reposicionamento do implante (placa). Informo que foram tomados todos os cuidados pré, peri e pós-operatório para a profilaxia de infecção, porém está descrito na literatura médica que mesmo com todos os cuidados há um percentual de pacientes que podem evoluir com quadro infeccioso. Estamos à disposição para trata-la e dar seguimento nas condutas pertinentes ao caso.</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Nádila Even Freire de Castro, Telefone(s): (93) 99110-8604,</p> <p>Data do Registro: 23/02/2023, Realizado contato telefônico em 06/03/2023.</p> <p>Retorno dado pessoalmente ao paciente, à mesma agradeceu a resposta dado pelo registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado,</p>



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>está sendo nada benéfico p/ nós pacientes, sei que a equipe no qual retardou o meu processo de recuperação irá entrar dia 01/03. Espero a resposta da direção até porque o objetivo é garantir a satisfação dos usuários, espero a resposta para poder continuar meu tratamento com a equipe do Dr. Paulo, no qual me recepcionou muito bem, com todas as orientações devidas e incentivo, com eles sim senti segurança que estava em boas mãos."</p> <p>A paciente Nádila Even Freire de Castro encontra-se no 3º Andar Cirúrgico.</p>			
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Reclamações E-mail: 01 (uma) Manifestação com autor identificado

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
00295	<p>"Bom Dia, Gostaria de saber quais foram os procedimentos cirúrgicos realizados no paciente Jorge Hidetoshi, para correção de fêmur e bacia fraturados. Ocorreram 2 cirurgias 30/12/22 - Painel da sala de espera mostrava o nome do Dr. Kalil após alguns minutos aparece o nome Dr. Fábio Paixão como cirurgião. Obs: Dr. Fábio me relatou após a cirurgia</p>	<p>Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho</p>	<p>Prezada usuária Sra. Kellia Wine Fernandes Taketomi, Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação referente ao paciente, Sr. Jorge Hidetoshi Fernandes Taketomi: A cirurgia realizada: operou o fêmur uma subtrocanteriana com placa dcs, depois o sacro percutâneo parafuso canulado, as colunas do acetábulo também</p>	<p>Nome do (a) Usuário (a): Kellia Wine Fernandes Taketome, Telefone(s): (93) 99212-9914, E-Mail: kelliawine10@gmail.com, Data do Registro: 17/02/2023, Realizado contato telefônico em 02/03/2023.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>na saída do Hospital, que não foi feita a cirurgia do fêmur pois o material estava contaminado, mas como o paciente já estava no centro fez a da bacia. Me falou somente isso e nada mais. 04/01/23</p> <p>Foi realizada a segunda cirurgia fêmur, No dia 07/01/23, o Dr. Fernando deu alta para o Hidetoshi e me falou somente que o paciente deveria ter repouso absoluto pois a bacia estava muito quebrada, perguntei da fisioterapia se tinha uma previsão para começar, o Dr respondeu que só no retorno iria ver se liberava para fisioterapia. Me falou somente isso e nada mais. Dia 09/02/23.</p> <p>Retorno com Dr..</p> <p>Neste dia foi o Dr. Fábio Paixão que estava atendendo, durante o atendimento relatei para o Dr, que meu filho já não sentia tanta dor como sentia no hospital e ao chegar em casa após a alta, falei que os pontos foram tirados em casa pela minha irmã que é enfermeira, pois assim evitávamos o deslocamento do meu filho até o regional para fazer curativos e tirar pontos preservando sua saúde.</p> <p>Pedir para o Dr. ir até meu filho que estava com meu esposo na sala de espera do ambulatório deitado na maca. O Dr. foi até ele e examinou somente os pontos que estavam todos cicatrizados e foi só não falou mais nada. No retorno à sala de atendimento com o Dr. Fabio, perguntei</p>		<p>percutâneo parafuso canulado, e a síntese pública com placa e parafuso, optado por técnicas percutâneas por serem menos deletérias e espoliativas, e em face do tempo de lesão, mais de trinta dias de fratura.</p> <p>Foi orientado na visita sobre o procedimento realizado, na alta hospitalar também recebeu orientação quanto à necessidade de repouso nesse primeiro momento, pois até a avaliação no ambulatório seguiria de repouso e sem qualquer outra atividade (seja fisioterapia ou qualquer outra técnica), no ambulatório seria orientado ai sim definitivamente e prescrito fisioterapia se pertinente.</p> <p>Em casos de duvidas, estamos à disposição para mais esclarecimentos.</p>	<p>O usuário agradeceu pelo retorno, sendo o senhor Jorge Yaname, responsável por repassar as informações dadas, pois a sua esposa, quem realizou o registro.</p> <p>Contato Efetivo. Registro Tratado.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>sobre fisioterapia, o Dr. prescreveu 10 sessões de fisioterapia fêmur e bacia, então perguntei do RAI O X, pois fazer uma fisioterapia às cegas, não seria seguro, falei para o Dr. que ele poderia passar para fazer lá mesmo no regional nesse dia, já que meu filho já estava lá, e que tenho uma filha cardiopata que faz tfd, e quando é para renovar o tfd o Dr. cardiologista que atende ela faz todas solicitações de exames no mesmo dia lá mesmo. O Dr. Fabio falou assim: Eu não faço isso e fez a solicitação para ser feito pelo posto de saúde o RAI O X . Com isso encerrou a consulta de retorno. E não falou nada mais. Fomos então para o setor de fisioterapia com o encaminhamento que o Dr. Fabia deu, chegando la foi marcada para o dia 15/02/23, a avaliação para iniciar a fisioterapia. Como eu tenho conhecimento que o RAI O X, PELO POSTO, IRIA DEMORAR DE 30, 60, OU 90 DIAS PARA CHAMAREM, Resolvemos fazer particular, para levar dia 15/02/23, para o fisiterapeuta ter uma noção da cirurgia que foi feito no meu filho, para não iniciar uma fisioterapia às cegas. E para nossa surpresa e de toda nossa família O RAI O X, DA BACIA E FÊMUR, NOS DEIXOU CHOCADOS. AS IMAGENS SEGUEM EM ANEXO PARA VCS VEREM. Nós queremos uma explicação dos Doutores que realizaram essa cirurgia no meu filho, Pois para mim mãe e para o pai,</p>			
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	<p>eles em nenhum momento falaram dos procedimentos cirúrgicos e se meu filho teria que fazer mais uma cirurgia do FÊMUR OU BACIA, QUEREMOS ESCLARECIMENTOS O MAS RÁPIDO POSSIVEL POIS É A SAUDE DO MEU FILHO QUE ESTAR EM RISCO. QUE É UM PACIENTE QUE FAZ TRATAMENTO PARA DEPRESSÃO E ESSA INCERTEZA DE FAZER OU NÃO OUTRA CIRURGIA SÓ PREJUDICA, SUA SAÚDE FÍSICA E MENTAL, POIS A DIFERENÇA DO TAMANHO DE UMA PERNA PARA OUTRA PODERIA SER MENOR.</p> <p>QUERO DEIXAR BEM CLARO QUE NÃO ESTOU ACUSANDO A EQUIPE MÉDICA DE DOUTORES QUE OPERARAM MEU FILHO, DE NEGLIGÊNCIA. QUEREMOS APENAS ESCLARECIMENTOS DOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS.</p> <p>AGUARDO RETORNO COM URGÊNCIA.</p> <p>kELLIA WINE FERNANDES TAKETOMI. Celular 9399212-9914."</p>			
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Reclamações Anônimas: 03 (três) Manifestações

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO
--------------	-------------------------	-------------------	-----------





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
POR TODO O PARÁ

184236	<p>"Gostaria de deixar aqui a minha indignação pelo setor de <i>oncológia</i> do balcão próximo à farmácia. Hoje são exatamente 17:02 e as meninas do balcão já recolheram as senhas para atendimento. Que <i>merda!!!</i> o atendimento é até as 17:30, então por favor, fazem elas atenderem até às 17:30. Que ódio!"</p> <p>Não identificado</p>	<p>Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezado usuário, Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que prezamos por um atendimento proativo por parte de nossos colaboradores, atuando de forma resolutiva a fim de prestar um atendimento de excelência aos nossos usuários.</p> <p>Estaremos tratando sua reclamação junto a equipe a fim de que os fatos sejam apurados e devidamente corrigidos.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos a sua colaboração para a melhoria de nossos processos</p>
184237	<p>"O atendimento na entrada precisa ser melhor, o local é muito quente, não tem placas indicando o atendimento, nem mesmo para pegar a senha. Tem muitos idosos que passam mal aguardando."</p> <p>Não identificado</p>	<p>Recepção e Atendimento</p> <p>Kellen Dayana Lins dos Santos</p>	<p>Prezado usuário, Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que prezamos por um atendimento proativo por parte de nossos colaboradores, atuando de forma resolutiva a fim de prestar um atendimento de excelência aos nossos usuários.</p> <p>Estaremos tratando sua reclamação junto à equipe a fim de que os fatos sejam apurados e devidamente corrigidos.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos a sua colaboração para a melhoria de nossos processos.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
POR TODO O PARÁ

184238	<p>"Para preservar a identidade não irei fazer a identificação do paciente. Com relação aos materiais utilizados pelos pacientes precisa melhorar, pois percebi que não há material suficiente para suprir as necessidades chegando até um paciente compartilhar com outro: lençol, bata e coberto; não tem toalha, os lençóis estão velhos, tem quartos muito <i>fio</i> e não há como controlar a temperatura...."</p> <p>Não Identificado</p>	<p>SPR - Lavanderia Wandria de Sousa Quintino</p>	<p>Prezado usuário, Agradecemos pelo seu registro, pois através dele conseguimos melhorar nossos processos e buscamos ser assertivos com a assistência prestada no nosso serviço, uma vez a prática mencionada em seu relato não condiz com a política de atendimento do HRBA.</p> <p>Pedimos desculpas pelo transtorno e estaremos verificando o ocorrido.</p> <p>Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.</p>
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sugestões: 08 (oito) Manifestações

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA SUGESTÃO	RESOLUÇÃO
00255	<p>"So os acompanhantes que passa muito frio Por <i>calsa de tencol</i> para se cobrir, pois o <i>ospital</i> não deixa entra ai <i>precizamos</i> que der para nos e toalhas."</p>	<p>Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.</p>





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Acompanhante: Sandra Moreira de Sousa	
00272	<p>"Observei que médicos só dão um bom dia se entrar no consultório, fora isso passam por cima. Os governantes deveriam procurar ampliar este hospital regional para assim suprir a necessidade dos pacientes que vem de outros municípios...Fato..."</p> <p>Paciente: Rosana Brasil Brito de Moura Acompanhante/Autor: Márcia Tavares de Moura</p>	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
00305	<p>"...Obs: sim como <i>acompanhas</i> queria que deixasse um rodo pequeno e um pano nos banheiro, para que <i>pudesse</i>mos limpa a <i>água</i>, fica muito alagados, quando os pacientes tomam Banho."</p> <p>Paciente: Liberalino Jorge Lobato Pereira Acompanhante/Autor: Maria da Conceição do Lago Pereira</p>	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
00307	<p>"...As vezes o que precisamos e <i>mas</i> atenção e um <i>linguaja</i>, mas popular entre o paciente e os médicos..."</p> <p>Paciente: Fábio Conceição Delfino Acompanhante/Autor: Kátia Silva Santos</p>	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
00321	<p>"A minha sugestão é que eu peço aos médicos que oriente mais os acompanhantes dos doentes, por que as vezes não <i>tenham</i> o conhecimento do tratamentos, das doenças como: <i>Ex:</i> quando a pessoa <i>ja</i> estar com o câncer. <i>quelapessoa</i> se for para a melhora <i>da</i> e orienta a família. Operar para viver mais um tempo e não faz a <i>quimimica</i> - <i>terapia</i>. que não resolve.</p>	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Muito obrigada." Usuário não identificado	
00325	"Encarecidamente gostaria de <i>sugerir</i> algumas melhorias no hospital como a questão de cadeiras para os acompanhantes, toalhas e <i>lencões</i> que não podemos trazer sendo que e oferecido um pano para o paciente em vez de ser algo melhor a oferecer." Paciente: José Gonzaga dos Santos Acompanhante/Autor: Jamile Gonzaga da Cruz	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
00326	"Boa tarde, gostaria de deixar registrado aqui minha sugestão. Sou de Outra cidade e estou sozinha aqui de acompanhante, e a gente se sente muito só, por estar longe de casa e da <i>familia</i> sem visitas e sem <i>ninguem</i> pra revezar as trocas de acompanhantes. Sugestão Essa <i>Tv</i> que fica em frente ao <i>postinho</i> do 3º Andar não é ligada nunca. Até porque as enfermeiras e <i>tecnicas</i> não tem tempo pra ver <i>TV</i> . Que tal se ela (a <i>TV</i>) fosse transferida para o Solário la já tem uma tomada, seria uma <i>destiação</i> p/esse ambiente hospitalar. Agradeço" Acompanhante: Rita	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
00327	"pra termos um acolhimento <i>melho</i> <i>presizamos</i> de <i>poutrona</i> , e <i>Lencões</i> , toalha <i>tirano</i> isso atendimento muito bom" Paciente: Jose Nogueira Catunda	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Acompanhante/Autor: Marcia Anita R. dos Santos	
--	------------------------------------------------	--

Elogios: 19 (dezenove) Manifestações

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DO ELOGIO	RESOLUÇÃO
00239	"... Agora, em nome da Técnica Tatiane do acolhimento dou os parabéns a <i>todo</i> da saúde q/ atenderam a paciente q/acompanhei que no geral fizeram um excelente atendimento." Usuário não identificado	Tabulado para o ranking de elogiados.
00248	" <i>gostaria di</i> agradecer toda equipe da <i>recepção</i> pois atende as pessoas muito bem, com educação e carisma. em especial a atendente Caroline que <i>mim</i> atendeu no dia 25/02/23 e todos qui <i>mim atenderam</i> no dia 06/02/23." Paciente: Marly Pacheco da Silva	Tabulado para o ranking de elogiados.
00249	" <i>Crlnica Pediatrica</i> Agradeço toda a equipe da internação do Segundo andar tanto os <i>medicos</i> como enfermeiros e <i>tecnicos</i> e as equipes de <i>servirso</i> geral todos foram maravilhosos" Paciente: Marly Pacheco da Silva	Tabulado para o ranking de elogiados.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
POR TODO O PARÁ

00253	<p>"Quero agradecer a equipe das <i>cirurgia</i> por ser tão dedicada com os pacientes, e cuidar tão bom dos pacientes não vou escrever os nomes de todos porque não <i>mim</i> lembro. Mas o <i>dotor Plabo Rhudó</i> foi muito bom comigo desde o dia da minha internação <i>perço</i> que <i>continui assim</i>, com sua <i>edução</i> sua dedicação com os pacientes. <i>fiz</i> minha <i>cirurgia</i> no dia 07/02/23 e a Anestesista que <i>mim alendeu</i> foi muito boa com os atendimentos comigo Amei toda equipe não sei o nome do <i>medico</i> que <i>mim</i> atendeu na <i>cirurgia</i> pois não consigo <i>mim lembra</i> mas ele e muito bom <i>profecional</i>."</p> <p>Paciente: Marly Pacheco da Silva</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
00254	<p>"<i>gostei</i> muito da equipe em geral do atendimento do segundo andar <i>pediatria</i> Os atendimentos são <i>exelentes</i> tanto da equipe de enfermagem quanto dos <i>tecnicos</i> quanto serviços gerais As equipes da <i>recepção</i> do primeiro atendimento para poder externa foram muito bons com a equipe. <i>Pricipalmente</i> a funcionaria <i>Caroline</i>. <i>tambem</i> o <i>dotor Plabo Rhudá</i> que e um <i>exelente proficional</i> de trabalho da <i>girugia</i> em geral. Sou acompanhante de Marly Pacheco da Silva Paciente: Marly Pacheco da Silva Acompanhante: Marliene Dias Pacheco Soares</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
00260	<p>"Fiz todo um tratamento de câncer de mama, nesse hospital. Fui muito bem recebida e acolhida por todos, médicos, enfermeiros, <i>tecnicos</i> <i>segurancas</i> etc. Hoje continuo fazendo as manutenções, acompanhamento de ano <i>en</i> ano.</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
POR TODO O PARÁ

	<p>O tratamento humano é o mesmo. Só tenho que agradecer a Deus e a esta unidade que sempre me ajudou. Estou bem hoje, posso dizer curada. <i>Parabens</i> a toda a Direção do Regional de Santarém Desejo tudo de bom e que essa harmonia e carinho entre trabalhadores e usuários seja constante, isso também cura. Deus Abençoe Sempre. Muito Obrigada por tudo."</p> <p>Paciente: Gersonita A. Lima</p>	
00261	<p>"Gostaria de deixar aqui os meus elogios ao enfermeiro da avaliação pré <i>anestésica</i>! Não me recordo o seu nome no momento, mas deixo os elogios pela profissão do mesmo! Foi muito gentil com a minha esposa e por isso deixo aqui os <i>meos</i> sinceros agradecimentos! Continuem assim. Este é o caminho certo. Que Deus possa está abençoando a cada profissional desde Hospital!!!"</p> <p>Paciente: Juciane Sena da Silva Acompanhante: Ademildo Barbosa de Oliveira</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
00271	<p>"...Enfermeiros tentam suprir a falta de atenção dos médicos. Técnicos de <i>Enfermagens</i> profissionais que mais se dedicam para dar atendimento aos pacientes. Esses eu dou nota 1000. Pena que são desvalorizados e não são remunerados como merecem.</p> <p>Quero aqui elogiar as enfermeiras e os <i>tecnicos</i> de Enfermagem que não medem esforços. para executar seu serviço com excelência. E em especial a técnica Suelen Katiane Martins. Excelente em seu atendimento e muito</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
POR TODO O PARÁ

	atenciosa com os pacientes." Paciente: Rosana Brasil Brito de Moura Acompanhante: Márcia Tavares de Moura	
00302	Eu como paciente so tenho agradecer a Deus <i>em</i> primeiro lugar, pelos médicos que cuidaram de mim e se empenhavam com minha saúde durante a minha internação. Em nome da Enfermeira <i>Jamilles</i> e a <i>tecnica</i> de Enfermagem <i>Lidia</i> Marina cumprimento e agradeço todos os cuidados desta valorosa equipe de enfermagem. Que Deus nos abençoe hoje e sempre. Meu muito obrigado. Fredson Marcio Pinto de Sousa." Paciente/Autor: Fredson Marcio Pinto de Sousa	Tabulado para o ranking de elogiados.
00303	"Suelen Katrine Martins É muito bacana, bem atenciosa Gostei muito do trabalho dela Nº 10." Paciente: Dayane Rodrigues Nunes Acompanhante/Autor: Enilde Nunes	Tabulado para o ranking de elogiados.
00304	"Então <i>p/</i> mim foi tudo <i>satisfatorio</i> . <i>equipe</i> de enfermagem muitos bons. <i>Equipe medica</i> sem palavras <i>p/</i> <i>agradece</i> <i>tdos</i> maravilhosos. Amém. atendimento de Primeira qualidade. <i>tentam</i> resolver da melhor maneira <i>possivel</i> : problema de cada paciente, nosso caso Oncologia..." Paciente: Liberalino Jorge Lobato Pereira Acompanhante/Autor: Maria da Conceição do Lago Pereira	Tabulado para o ranking de elogiados.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
POR TODO O PARÁ

00306	<p>"Só tenho em <i>agradece</i>. pelo acompanhamento que meu esposo recebeu. Apareceu alguns <i>obstaculos</i> mas foram resolvidos imediatos por todos os <i>profissionais</i>. ...Obrigada pela equipe médica pela disposição que tiveram para nos ajudar. <i>Familia</i> Não somos perfeitos mas tentamos, e espero que quando voltarmos estejam cada vez <i>mas</i> capacitado e Deus dando à todos força e coragem para, manter essa estrutura de pé que e uma grande . <i>mesmo</i> com seus altos e baixos Obrigada Médicos, enfermeira e <i>tecnicos</i>. Até <i>mas</i> em alguns dias!!!"</p> <p>Paciente: Fábio Conceição Delfino</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
00308	<p>"Muito Bom oo atendimento dos <i>tecnicos</i> São Bem <i>Rapidos</i> nos atendimentos e muito Prestativos. Excelente!"</p> <p>Acompanhante: Renato Lucas Peretto dos Santos</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
00311	<p>"o <i>medico feliciano cordeiro</i> e um neurologista que <i>sab antede</i> as <i>pessoa</i> gostei muito do <i>medico</i> e <i>esducado</i> olha com atenção o exame e <i>esplica</i> bem durante 18 anos que Eu venho atendida na <i>consulta</i> muito <i>obgado</i> por ser esse <i>medico</i> maravilhoso o SUS precisa de pessoas como você."</p> <p>Paciente: Samara Taina da Silva Soares</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
POR TODO O PARÁ

00314	<p>"eu mãe da paciente <i>Emili</i> quero <i>agradecê</i> o tratamento e o acolhimento com minha filha e comigo durante a internação e <i>cirugia</i> dela agradecer a todos desde da entrada os colaboradores como a <i>tencina efermagem</i> os <i>infermeiros</i> a equipe <i>medica</i> da doutora <i>andrea</i> de <i>nazaré</i> ramos carneiro que foi uma <i>esselente profissinal</i> que trata os <i>pacinente</i> com muito amor e carinho deixo meu muito obrigado a todos que deus <i>abecoi grandimente</i> todos a equipe tudo isso resume uma só palavra gratidão."Alcione</p> <p>Paciente: Emily Victória Nascimento dos Santos Acompanhante/Autor: Alcione Arruda do Nascimento</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
00318	<p>"Eu estou muita satisfeita com o tratamento que estão dando pro meu cunhado, estão dando atenção a ele, os remédios na hora certa, as enfermeiras e <i>tecnicas</i>, são muitas eficientes, e cuidadosas, educadas. Na parte da alimentação muito boa, o café, merenda, almoço, janta, merenda muito eficiente, eles tem o maior cuidado para com os paciente e acompanhantes, os alimentos que vem eu presto muita atenção, são todos com higiene coberto com <i>plastico</i> para não ter contato com <i>bacterias</i>. Na parte das roupas e lençol, coisas higiênicas Do banheiro, <i>tambem</i> muito bom, eles são educados vão logo dando bom dia para nos, isso é muito importante, tratamento de primeira o Hospital Regional tem com paciente e acompanhante."</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
POR TODO O PARÁ

	Paciente: Valmir Pereira Barreto Acompanhante/Autor: Gardenia Lima Barreto	
00323	"Eu Daniela, acompanhante da <i>Dorineide</i> Maria de Jesus venho notificar os elogios ao Residente Doutor Thiago. Clínico Geral, eles tiveram conosco desde da entrada dela no Regional. A você Thiago meu querido que cuidou tão bem de minha mãe que possui olhos zelosos, ouvidos <i>âtentos</i> e um coração cheio de amor. <i>Parabens</i> por sua dedicação e profissionalismo <i>características</i> . essas que são muito <i>admiráveis!</i> Você faz um <i>ótimo</i> trabalho na nossa vida. De coração obrigada por tudo com amor. Sucesso na sua vida espero lhe ver em <i>Brevi!!!</i> " Paciente: Dorineide Maria de Jesus Acompanhante/Autor: Daniela de Jesus Sousa	Tabulado para o ranking de elogiados.
00324	" <i>Agradeço</i> a equipe do <i>Sal</i> por nos ajudar com a dedicação em resolver a situação, que <i>vinhemos</i> <i>atraz</i> para resolver. e vocês conseguiram. A dedicação e a paciência em poder atender agente foi maravilhosa. agradeço a atendente Roberta do <i>Sal</i> e Nayara por ser dedicar ao seu trabalho e nos ajudar. E toda equipe do Regional." Paciente: Marly Pacheco Silva	Tabulado para o ranking de elogiados.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00328	<p>"Bom dia!...</p> <p>Primeiramente gostei muito do Atendimento muito bom e com <i>atencao</i> todo. especial gostei muito e isso pras pessoas e bom fiquei muito Satisfeito com atendimento <i>Sína</i>. <i>Obrijado...</i>"</p> <p>Paciente: Sidiney C. Apiaka</p>	Tabulado para o ranking de elogiados.
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

