



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



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

ELABORADORES:

Daiane Conceição Maduro Sousa

Deusilene Mendes Pontes

Santarém – PA

Fevereiro - 2023





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



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





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. ATIVIDADES MENSAS	5
3. ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS	6
4. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR	11
5. ANÁLISE DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO REALIZADAS POR SETOR	12
6. ACHADOS E PERDIDOS	18
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
8. DETALHAMENTO DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	22





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



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.

Através das pesquisas aplicadas nos setores, o SAU busca avaliar a satisfação dos usuários. Entende-se que é por meio da participação destes que o HRBA aprimora os serviços ofertados, assegurando o atendimento 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 31 de janeiro/2023. Convém ressaltar, que o serviço se encontra em processo de reestruturação, ao que se refere ao quadro de colaboradores.



2. ATIVIDADES MENSAIS

No mês de janeiro/2023, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 190 (cento e noventa) atendimentos em sala, dos quais, 87 (oitenta e sete) foram voltados a informações e orientações sobre as normas, rotinas e serviços do hospital, 01 (um) encaminhamento a outros profissionais e 102 (cento e dois) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 341 (trezentos e quarenta e um) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 78 (setenta e oito) nas Unidades de Internação 71 (setenta e um) no Ambulatório, 23 (vinte e três) no Pronto Atendimento e 169 (cento e sessenta e nove) no SADT. Além de 50 (cinquenta) na alta hospitalar.

TABELA 01: Pesquisas realizadas

Setor	Pesquisas realizadas
Internação	78
Ambulatório	71
Acolhimento	23
SADT	169
Alta	50
Total	391

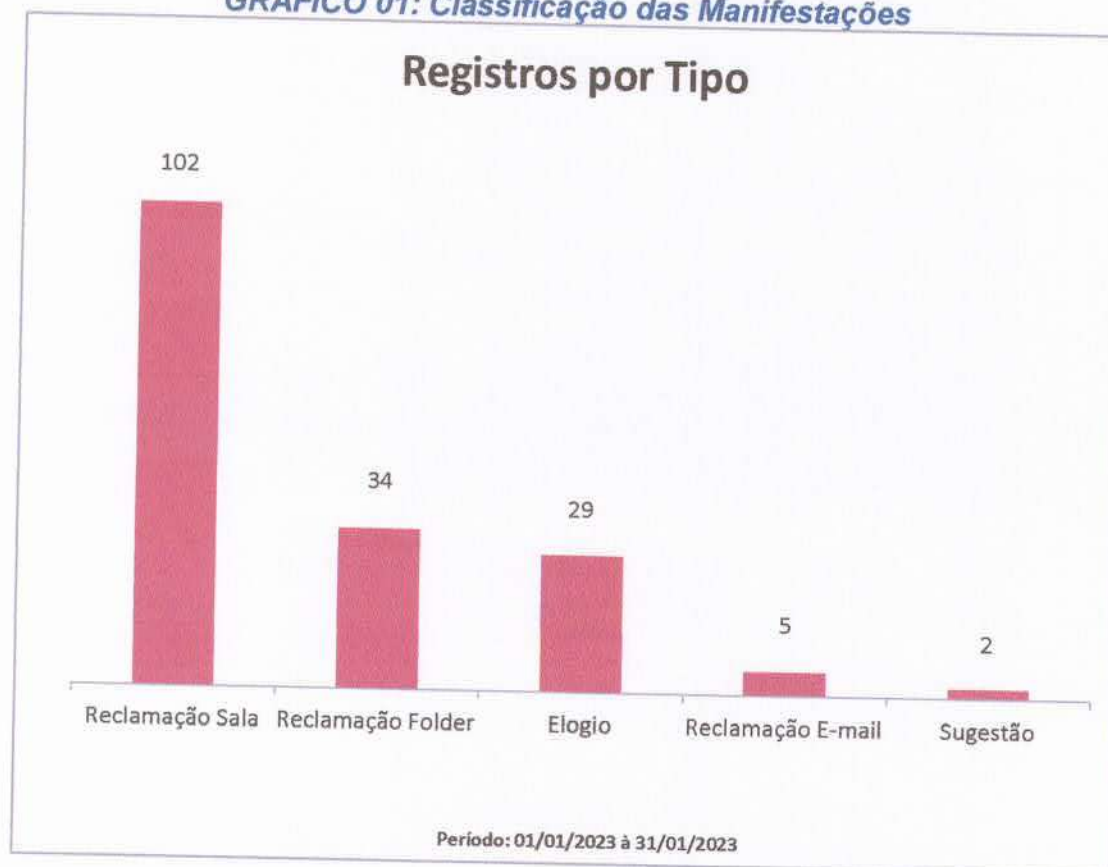
Fonte: Registro do SAU - HRBA, janeiro/2023

3. ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

No mês avaliado, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 172 (cento e setenta e dois) manifestações, sendo 102 (cento e dois) reclamações em sala, 34 (trinta e quatro) reclamações em folder, 29 (vinte e nove) elogios, 05 (cinco) reclamações via e-mail e 02 (dois) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

GRÁFICO 01: Classificação das Manifestações



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



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



No mês de referência (janeiro/2023) foram registradas 141 (cento e quarenta e um) reclamações, destacando-se os setores Radiodiagnóstico, Recepção e Atendimento, Núcleo Interno de Regulação, seguido por outros.

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

GRÁFICO 02: Classificação das Reclamações por Setor



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





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



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

GRÁFICO 03: Proveniência das Reclamações por Serviço



Fonte: Registro do SAU - HRBA, janeiro/2023

Ressalta-se que dos 141 (cento e quarenta e um) registros de reclamações, todos foram com autores devidamente identificados. Dos quais, 136 (cento e trinta e seis) 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.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



No mês de janeiro/2023, foram registrados 29 (vinte e nove) elogios, destacando-se os setores: Clínica Oncológica 08 (oito), 3º Andar Cirúrgico 07 (sete), Serviço de Higienização e Limpeza 04 (quatro). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 45 (quarenta e cinco) elogios no geral, conforme gráfico 05 – Classificação de elogios por setor.

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
17	12 (que geraram 28 no total)	45

Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 21828 gerou 02 (dois) elogios: Quimioterapia, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21829 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21830 gerou 02 (dois) elogios: 4º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21835 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21836 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 21837 gerou 02 (dois) elogios: Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00006 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00007 gerou 02 (dois) elogios: 3º Andar Cirúrgico, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);



- Código 00027 gerou 03 (três) elogios: Recepção Geral, Serviço de Higienização e Limpeza, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00060 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Psicossocial, HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00068 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, Fisioterapia;
- Código 00104 gerou 02 (dois) elogios: Clínica Oncológica, 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, janeiro/2023.

4. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR

Durante o mês de janeiro/2023 foram aplicados 341 (trezentos e quarenta e um) 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	jan/23			Total
	Pesquisas realizadas	N amostral %	Satisfação %	
Internação	78	12,1	98,3	78
Ambulatório	71	3,2	99,3	71
Acolhimento	23	5,3	97,8	23
SADT	169	3,2	97,8	169
Média Geral	—	—	98,3	—
Total	341	—	—	341

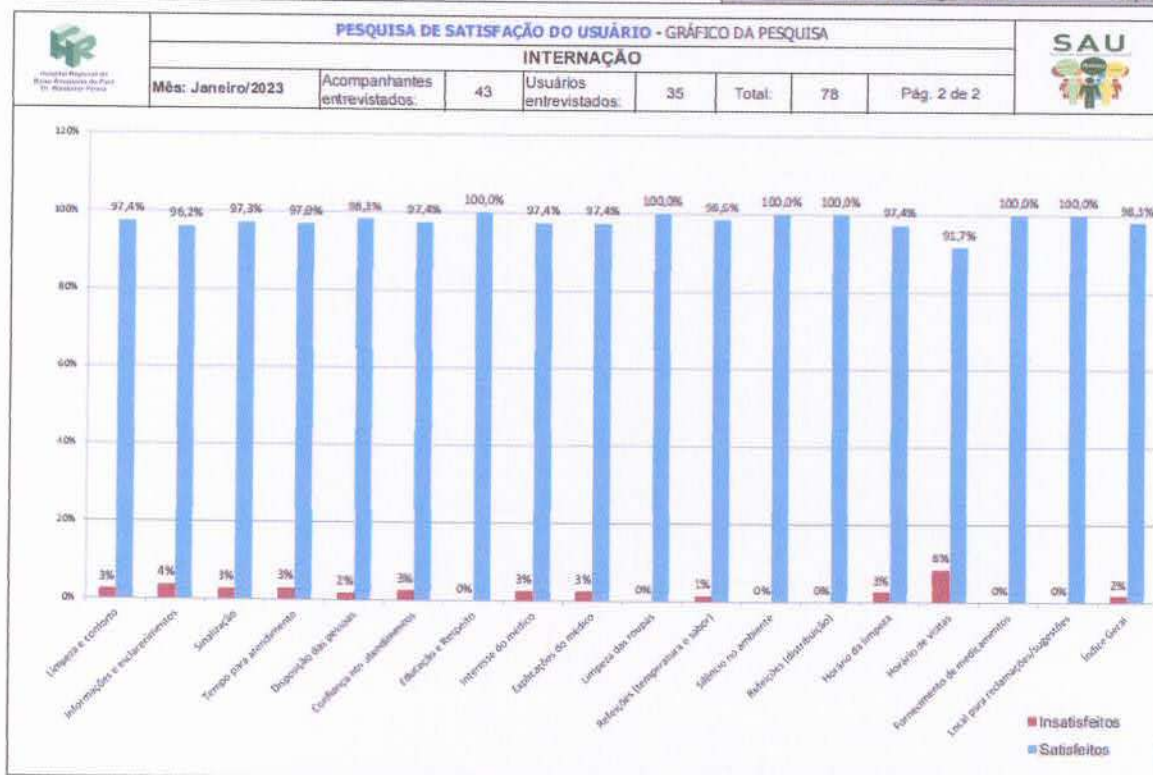
Fonte: Registro do SAU - HRBA, janeiro/2023

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.

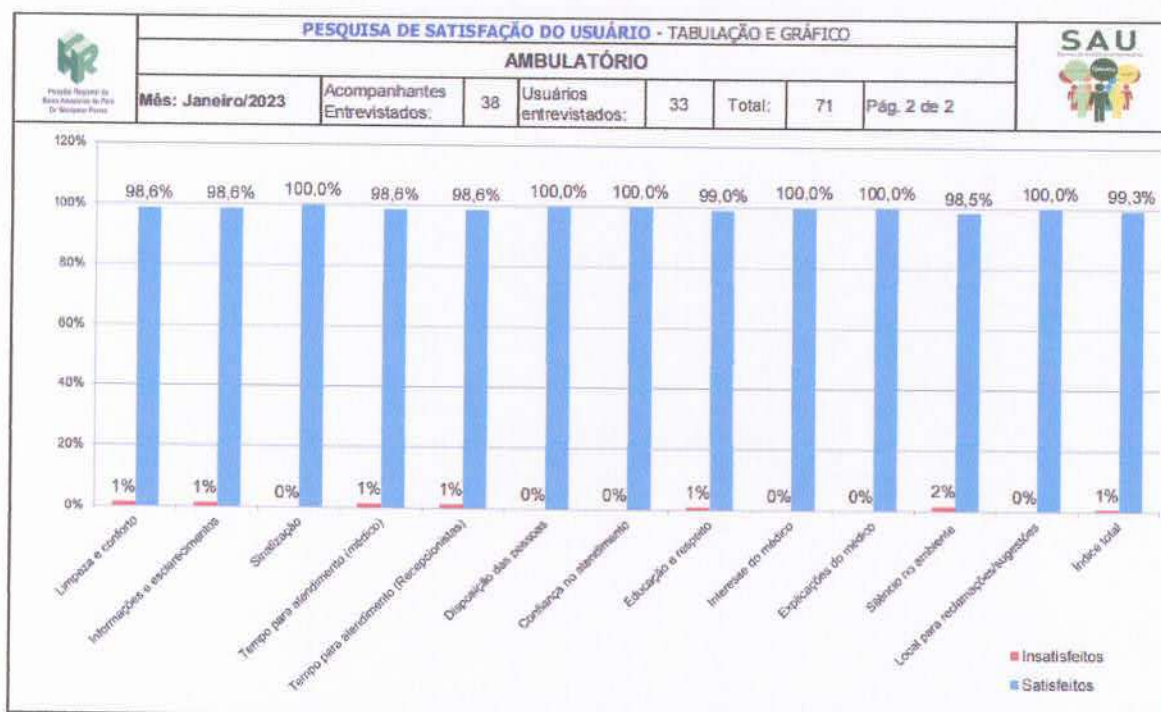
Nas Unidades de Internação foram aplicados 78 (setenta e oito) questionários de pesquisas, correspondendo a 12,1% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 98,3%.

	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABELA GERAL									
	INTERNAÇÃO									
	Mês: Janeiro/2023	Acompanhantes entrevistados:	43	Usuários Entrevistados:	35	Total:	78		Pág. 1 de 2	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUÍDO					
					0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?					1	1	6	21	49	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					0	3	12	29	34	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?					1	1	19	22	30	5
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					0	2	16	27	33	0
4.2. Pelos enfermeiros					0	2	15	27	34	0
4.3. Pelos funcionários da Administração					0	3	17	25	31	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1. Para os médicos					0	0	3	24	51	0
5.2. Para os enfermeiros					0	2	5	18	52	1
5.3. Para os funcionários da Administração					0	2	5	18	52	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos serviços deste hospital?					2	0	5	14	57	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					0	0	3	27	48	0
7.2. Pelos enfermeiros					0	0	3	27	48	0
7.3. Pelos funcionários da Administração					0	0	5	21	50	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	2	13	21	42	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	2	13	21	42	0
10. A limpeza das roupas de cama e banho?					0	0	14	28	36	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?					0	1	23	16	31	7
12. O silêncio no ambiente do hospital?					0	0	16	21	32	9
13. O horário em que são servidas as refeições?					0	0	14	16	37	11
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?					1	1	8	23	43	2
15. O horário das visitas?					0	1	1	4	8	66
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?					0	0	20	17	27	14
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	26	15	24	13
Índice de Satisfação Geral:					98,3%					



No Ambulatório foram aplicados 71 (setenta e um) questionários de pesquisas, o que demonstra 3,2% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 99,3%.

 Hospital Regional de São Antonio do Pá Dr. Antônio Pery	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO									
	AMBULATÓRIO									
	Mês: Janeiro/2023	Acompanhantes Entrevistados:	38	Usuários Entrevistados:	33	Total:	71		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?					1	0	5	29	34	2
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					1	0	15	27	28	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?					0	0	19	28	19	5
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					0	1	14	39	16	1
4.2. Pelos enfermeiros					0	1	18	34	17	1
4.3. Pelos Recepcionistas					0	1	20	29	20	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos					0	0	4	30	36	1
5.2. Para os enfermeiros					0	0	4	29	37	1
5.3. Pelos Recepcionistas					0	0	9	18	42	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos?					0	0	4	20	46	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					0	1	3	33	33	1
7.2. Pelos enfermeiros					0	0	6	25	39	1
7.3. Pelos Recepcionistas					1	0	10	19	39	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	0	9	27	32	3
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	0	7	28	32	4
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?					1	0	9	29	26	6
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	9	24	20	18
					Índice de Satisfação Geral: 99,3%					





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



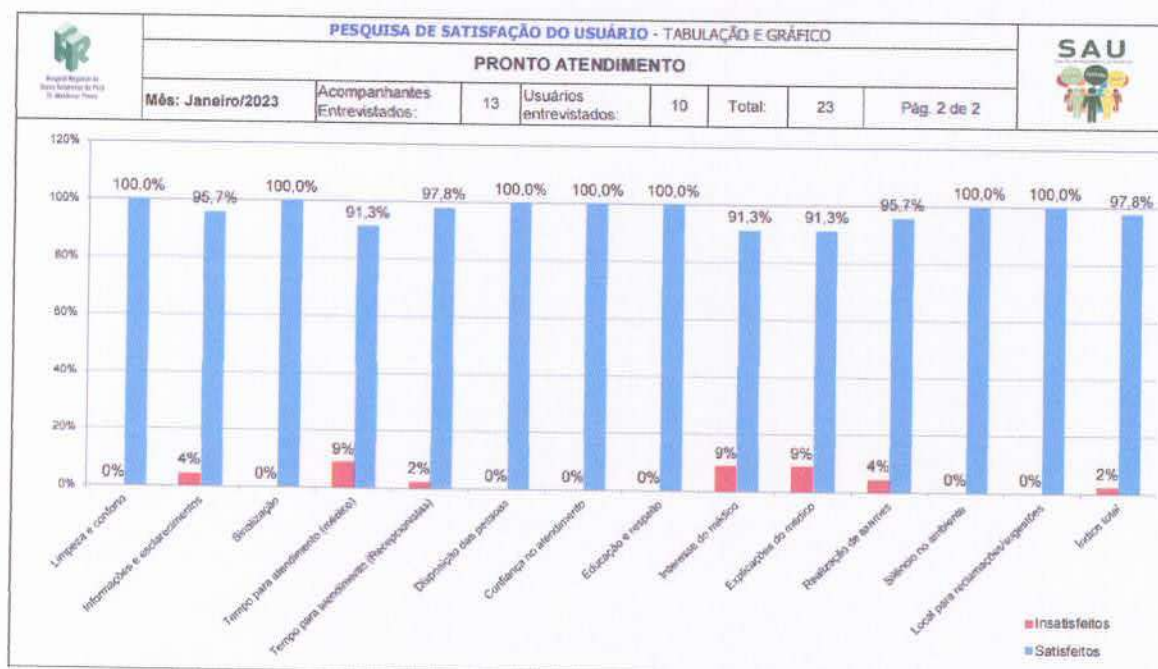
INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



No Pronto Atendimento foram aplicados 23 (vinte e três) questionários de pesquisas, equivalendo a 5,3% do total de atendimentos realizados pelo setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,8%.

 Município de São José do Rio Preto GO. 00000000000000000000		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO					 SAU			
PRONTO ATENDIMENTO										
Mês: Janeiro/2023	Acompanhantes Entrevistados:	13	Usuários Entrevistados:	10	Total:	23	Pág. 1 de 2			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUÍDO					
					0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?					0	0	2	11	10	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					0	1	5	12	5	0
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?					0	0	10	4	6	3
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					1	1	8	12	1	0
4.2. Pelos enfermeiros					0	1	11	9	2	0
4.3. Pelos Recepcionistas					0	0	14	7	2	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos					0	0	1	12	10	0
5.2. Para os enfermeiros					0	0	1	11	11	0
5.3. Pelos Recepcionistas					0	0	4	7	12	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?					0	0	5	7	11	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					0	0	1	12	10	0
7.2. Pelos enfermeiros					0	0	1	11	11	0
7.3. Pelos Recepcionistas					0	0	1	10	12	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					0	2	5	9	7	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	2	5	9	7	0
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?					1	0	12	7	3	0
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?					0	0	11	7	3	2
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	13	7	2	1
					Índice de Satisfação Geral: 97,8%					





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



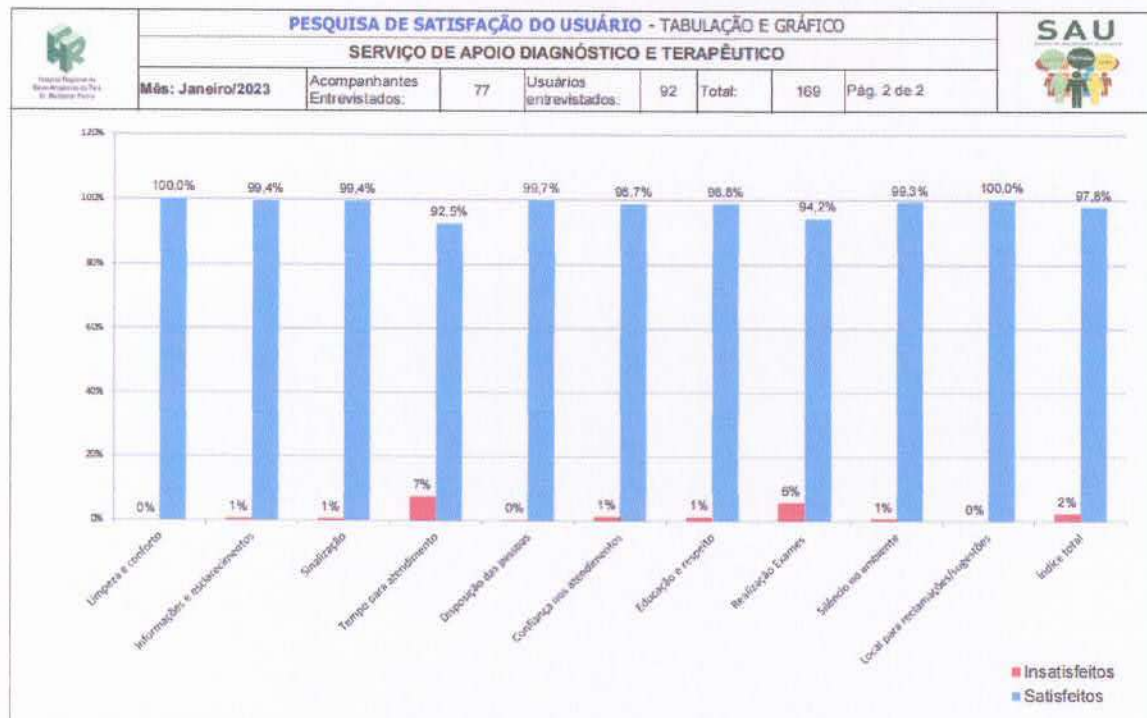
INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 169 (cento e sessenta e nove) questionários de pesquisas, representando 3,2% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,8%.

 Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO							 SAU		
	SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO									
	Mês: Janeiro/2023	Acompanhantes Entrevistados:	77	Usuários Entrevistados:	92	Total:	169		Pág. 1 de 2	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUÍDO					
					0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?					0	0	10	44	115	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?					1	0	22	45	94	7
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)					0	1	19	60	76	13
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1. Pelos médicos					4	7	14	47	54	43
4.2. Pelos enfermeiros					4	5	20	48	50	42
4.3. Pelos Recepcionistas					6	5	29	57	68	4
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1 Para os médicos					0	1	4	32	88	44
5.2. Para os enfermeiros					0	0	5	34	88	42
5.3. Pelos Recepcionistas					0	0	11	43	112	3
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este					0	2	8	32	113	14
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:										
7.1. Pelos médicos					1	0	4	40	81	43
7.2. Pelos enfermeiros					1	1	3	40	83	41
7.3. Pelos Recepcionistas					1	1	9	48	108	2
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?					7	2	24	48	75	13
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?					0	1	21	47	72	28
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0	0	20	43	36	70
					Índice de Satisfação Geral:					
					97,8%					





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



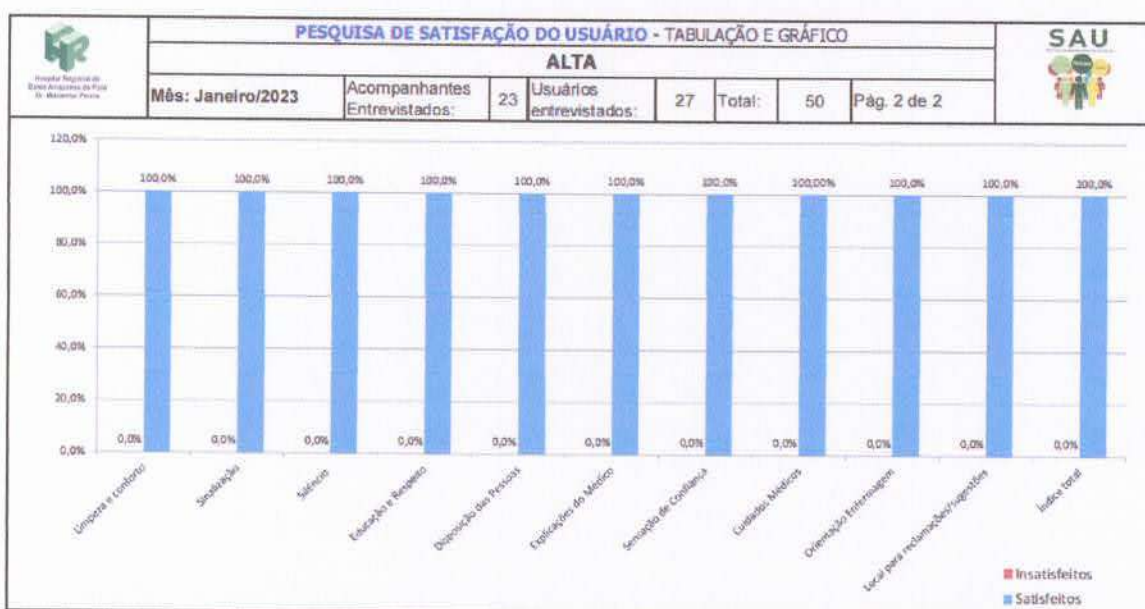
INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



Na Alta Hospitalar foram aplicados 50 (cinquenta) questionários de pesquisas, equivalente a 10,2% das altas de pacientes durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 100%.

 Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO						 SAU			
	ALTA									
	Mês: Janeiro/2023	Acompanhantes Entrevistados:	23	Usuários Entrevistados:	27	Total: 50		Pág. 1 de 2		
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUÍDO					
					0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?					0	0	3	5	42	0
2. O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas e Cartazes)					0	0	0	11	37	2
3. O silêncio no ambiente hospitalar?					0	0	1	23	24	2
4. A educação e o respeito com que você foi tratado?					0	0	1	21	28	0
5. A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas?					0	0	1	13	36	0
6. A explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					0	0	0	11	39	0
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos pelo hospital?					0	0	0	9	41	0
8. Cuidados médicos que você recebeu no Hospital?					0	0	0	11	38	1
9. Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar ?					0	0	0	19	28	3
10. O local para reclamação/sugestões é de fácil acesso?					0	0	2	14	17	17
					Índice de Satisfação Geral: 100,0%					



6. ACHADOS E PERDIDOS

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

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

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

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No mês de janeiro/2023, foram aplicados 341 (trezentos e quarenta e um) questionários, alcançando N amostral de 3,9%, de acordo com a escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário, utilizada pelo serviço. Ressalta-se que no período analisado, o total de pesquisas aplicadas, 341 (trezentos e quarenta e um) nos setores avaliados, foi de 12,1% nas Unidades de Internação, 3,2% em Ambulatório, 5,3% em Pronto Atendimento, 3,2% em SADT. Além de 10,2% em alta hospitalar. A taxa de satisfação global do usuário em relação aos serviços prestados pelo HRBA foi de 98,3%.

Foram registradas no Serviço de Atendimento ao Usuário 141 (cento e quarenta e um) manifestações de reclamações com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolutividade correspondeu a 64,5%. Frisa-se que o percentual obtido está relacionado a demora para liberação de laudos de exames de imagem realizados ainda no ano de 2022 no período compreendente 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 janeiro/2023, foram registrados 29 (vinte e nove) elogios, destacando-se os setores: Clínica Oncológica 08 (oito), 3º Andar Cirúrgico 07 (sete), Serviço de Higienização e Limpeza 04 (quatro). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 45 (quarenta e cinco) 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, será gerado ações de melhoria, além de serem direcionadas à diretoria das áreas.

Tabela 03: Quantitativo Geral das Manifestações

Tipo de Registro	Total
Elogios	29
Sugestões	2
Reclamações	141
% Resolutividade de Reclamações	64,5%

Fonte: Registro do SAU - HRBA, janeiro/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.

No mês de janeiro/2023 o HRBA passou a utilizar 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	102	102	98	0	4	40
Reclamação em folder	34	34	33	0	1	7
Reclamação via e-mail	5	5	5	0	0	3
Total	141	141	136	0	5	50

Fonte: Registro do SAU - HRBA, janeiro/2023

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.

91 / 141 x 100 = 64,5% de tratativas efetivas.

Daiane C.M. Sousa

Daiane Conceição Maduro Sousa

Supervisora do SAU - HRBA

Deusilene Mendes Pontes

Deusilene Mendes Pontes

Gerente de Qualidade – HRBA

8. DETALHAMENTO DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES

Reclamações Sala: 102 (cento e dois) Manifestações com autores identificados

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
-	"minha mãe aguarda um risco cirúrgico, para poder realizar a cirurgia com o <i>doutor Rui alho</i>. Sendo que seu caso já é delicado e urgente pois a mesma esta sangrando, com varios dias e varias dores, hoje tivemos que trazerla ao setor de acolhimento mas o seu tratamento só pode ser através da cirurgia. Já vim varias vezes no setor de marcação para saber sobre esse risco e so me informam que não há <i>previ</i>ção, ela já não aguenta mais a espera. Aguardo uma resposta." Paciente: Ivanete Sousa da Silva CNS: 705000698394955 Autor do Registro: Katia Keila Silva Pereira	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária, Sra. Katia Keila Silva Pereira, 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 consulta solicitada da paciente Ivanete Sousa da Silva. 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	Nome do (a) Usuário(a): Katia Keila Silva Pereira Telefone(s): (93) 99146-4239 Data do Registro: 02/01/2023 Realizado contato telefônico em 10/01/2023. A usuária demonstrou insatisfação, pois sua genitora precisa realizar o risco cirúrgico para posteriormente realizar o procedimento cirúrgico. Contato Efetivo. Registro Tratado.

			gerados e agradecemos pela sua atenção.		Nome do (a) Usuário(a): Fabiana Delfino Pereira Telefone(s): (93) 98405-2748 / (93) 99228-6307 Data do Registro: 02/01/2023 Realizado contato telefônico em 10/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e informou que o paciente já foi avaliado e segue em tratamento e acompanhamento Contato Efetivo. Registro Tratado.
	"O paciente Fábio da Conceição Delfino foi a uma consulta com o Dr. Arthur Oliveira, no dia 13 de dezembro. O mesmo solicitou os exames pré - operatórios para a cirurgia de câncer no colo (neoplasia de reto sigmóide), os quais já foram realizados. Solicitamos urgência no retorno com o médico, pois o paciente tem sentido muitas dores, dificuldades para evacuar, febre e desconforto abdominal, precisando logo realizar a cirurgia. Desde já agradecemos a atenção. [Acompanhante] Fabiana Delfino Pereira (93) 98405-2748 (93) 99228-6307." CNS: 706004834414047 02/01/23	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária, Fabiana Delfino Pereira, 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 a consulta solicitada do paciente Fábio da Conceição Delfino no dia 09/01/2023 as 08h00. 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.		
	"A paciente tem solicitação de retorno com 6 meses após a consulta que daria no mês de Novembro e até o momento não foi chamada e não está muito bem. Além de que precisa mostrar os exames que irá vencer Brevemente. Aguardo retorno Obrigada!"	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária, Franciele Ribeiro Fetesh de Andrade, 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		Nome do (a) Usuário(a): Franciele Ribeiro Fetesh de Andrade Telefone(s): (93) 99218-1474 / (93) 99163-5241 Data do Registro: 02/01/2023

	Paciente: Leiliane da Silva Sarmento CNS: 708904778799811 Autor do Registro: Franciele Ribeiro Fetesh de Andrade		acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera. Informamos que identificamos agendamento autorizado para a consulta solicitada do paciente Leiliane da Silva Sarmento no dia 30/01/2023 às 13h00. 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 10/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada da marcação no setor de Radioterapia, conforme orientação recebida. Contato Efetivo. Registro Tratado.
	"A paciente minha esposa Sra Maria Horcinei Magno Barroso, deu entrada após cirurgia feita particular, em 20 de setembro para consulta no hospital Regional do Baixo Amazonas, e após a consulta foram feitos exames solicitados e após retorno ao médico solicitante foi indicado realização de procedimentos de radioterapia em outubro 2022, e durante todo esse <i>interiu</i> estamos fazendo ligação bem como vindo até o setor para saber quando a paciente vá iniciar tal procedimento e a resposta que temos e que não tem data certa para iniciar o tratamento, e que tem que esperar a ligação. Acontece que já fazem mais de 6 meses de <i>cirurgia</i> e estamos co receio do câncer retornar."	Radioterapia Janete dos Reis Bezerra Aguiar	Prezado usuário Marcio Moacir Silva Cirino, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Informamos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de seu tratamento da Sra. Maria Horcinei Magno Barroso. Ressaltamos que os procedimentos são agendados por ordem cronológica	Nome do (a) Usuário(a): Marcio Moacir Silva Cirino Telefone(s): (93) 99109-9942 / (93) 99190-7486 Data do Registro: 03/01/2023 Realizado contato telefônico em 10/01/2023. O usuário demonstrou insatisfação com a resposta dada, ressaltando que a falta de previsão para o início da radioterapia, interfere de forma negativa no tratamento da paciente. Contato Efetivo. Registro Tratado.

			de recebimento das solicitações.	
	"Venho através deste, pedir esclarecimento sobre a solicitação de <i>cirurgia</i>, que até o momento não foi realizada. O mesmo tem 2 anos e 2 meses e o (saquinho) escroto dele só aumenta vejo que <i>ja</i> está prejudicando seu desenvolvimento. <i>há</i> 1 ano e 5 meses, aguardamos esse procedimento <i>cirurgico</i> que solicitado pela Dr. Luciana Campelo e até o momento não tivemos agendamento dele. Queremos uma posição, pois pode ser <i>difícil</i> lhe da com esse problema mais tarde sabemos da demanda do hospital, mas temos consciência que ele só tem 2 anos e que já aguarda a 1 ano e 5 meses, e isso é preocupante. Aguardamos alguma resposta positiva do hospital. Atenciosamente - Aldenize Miranda Valentim = SUS - 094.115.672-60 CPF - 700.0026.9644.0004 Data Nascimento: 05/10/2020." Paciente: Valentim Silva Santos	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos. Prezada usuária Aldenize Garcia Silva Miranda, Informamos que em 03/08/2021 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de solicitação de cirurgia eletiva de Valentim Silva Santos, para tratamento Cirúrgico de hernioplastia inguinal, a ser realizada com o Dr. Carlos Sinimbu. Mas esclarecemos que o agendamento acontece 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. A cirurgia do paciente foi executada no dia 06/01/2023. Certos de sua atenção, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Aldenize Garcia Silva Miranda Telefone(s): (93) 99247-2062 / (93) 99173-1377 Data do Registro: 03/01/2023 Realizado contato telefônico em 16/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e suporte que foi dado pelo hospital ao seu sobrinho. Ressaltou que a cirurgia ocorreu com êxito e o paciente se encontra em recuperação. Contato Efetivo. Registro Tratado.

	"Operei de <i>Histerequitolomia</i> cancer classe III Estou com 4 meses de operada Dr Mariana me encaminhou P/ Radio e quimio Fui operada 28/ de Setembro já fiz todo protocolo médico, Exames Ressonâncias, enfim pronta p/ Quimio e Radio encaminhada P/ Drª Patricia e Drª Karla fui encaminhada P/ marcação e a Responsável falou que iria ter vagas (talvez) 6 meses sendo que meu tratamento Requer urgência dito P/ propria Drª Carla Já era pra eu estar fazendo teria que esperar por um planejamento que duraria talvez 6 meses acontece que não posso esperar preciso que minha Radio e quimio seja feita c/ urgência grato. Miriam Camargo Pilato. <i>Cancer no espera ele se enraiza rapido."</i>	Radioterapia Janete dos Reis Bezerra Aguiar	Prezada usuária, Sra. Miriam da Conceição Camargo Pilato, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Informamos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de seu tratamento. Ressaltamos que os procedimentos agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações. Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Nome do (a) Usuário(a): Miriam da Conceição Camargo Pilato Telefone(s): (93) 99194-5727 / (93) 99112-0925 Data do Registro: 03/01/2023 Realizado contato telefônico em 10/01/2023. A usuária demonstrou insatisfação, ressaltando que seu tratamento poderá ser comprometido pela demora para iniciar a radioterapia. Contato Efetivo. Registro Tratado.
	"Paciente Inês Correa de Sousa: Começou a fazer os exames, clínicos de pedido de encaminhamento em 2021, sendo o primeiro de <i>cistoscopia</i> seguindo na data 31/03/21 seguindo segundo exame <i>Ultrassonografia</i> 07/04/22 e terceiros e demais, <i>Vectoeletristragnografia</i> na data 17/05/2022, as 14:33:08 horas, fez exames <i>homograma</i> completo, seguido de exame <i>audiometria tonal</i>. A paciente está na espera há dois anos de ser chamada pelo hospital Regional de Santarém, sendo que até agora a paciente	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezado usuário, Sr. Darcio Junio Correa de Sousa, Informamos que em 05/05/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de solicitação de cirurgia eletiva de Inês Correia de Sousa, para tratamento cirúrgico de cirurgia de burch, a ser realizada com a Dr. Alberto Tolentino Neto. Esclarecemos que o agendamento	Nome do (a) Usuário(a): Darcio Junio Correa de Sousa Telefone(s): (93) 99132-6064 / (93) 99201-3956 Data do Registro: 03/01/2023 Realizado contato telefônico em 16/01/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Ines Correa de Sousa (genitora e paciente).

	não foi chamada. O quadro <i>clínico</i> paciente tem sangrado todos os dias tem dores no corpo, regiões das <i>consequências</i> devidos outros <i>diagnósticos</i> de <i>labinritite</i>. A paciente esta com a bexiga arriada, tendo dificuldade de locomoção para fazer coisas básicas, como sentar deitar e andar. Venho aqui fazer esse pedido como filho da paciente, que vocês olhem nesse caso que possa ser adiantado, pois cada dia que passa minha mãe stá ficando debilitada, correndo risco de perder a <i>própria</i> vida." Paciente: Inês Correa de Sousa Autor do Registro: Darcio Junio Correa de Sousa		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. Foi realizada a avaliação pré-anestésica no dia 22/07/2022, onde a paciente estava com seus exames e risco cirurgico vencidos e nessa data foi solicitado atualização dos mesmos, e orientada a entrar em contato assim que estes exames estivessem prontos, para agendamento de nova avaliação pré-anestésica.	Agradeceu pelo retorno e explicação dada ao relato de seu filho e irá providenciar a realização dos exames que estão pendentes. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21819	"Eu Gisella venho através do Sau para fala do atraso de exame que fiz no dia 05.10.2022, <i>RM</i> de Bacia / Pelve pois até o presente momento não recebe pois eu preciso desse exame para leva a consulta médica avaliar o tratamento que favor. Agradeço a compreensão" Paciente: Gisella Tais da Silva Marques Data de Nascimento: 23/04/1981 Realização do Exame: 05/10/2022 Previsão de Entrega: 19/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1884074	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Certos de sua atenção, agradecemos. Prezada usuária Gisella Tais da Silva Marques, 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	Nome do (a) Usuário(a): Gisella Tais da Silva Marques Telefone(s): (93) 99197-5444 / (93) 99188-5625 Data do Registro: 04/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pela atenção dada ao seu registro e irá fazer a retirada do seu exame.

21820	"Venho por meio deste, relatar que minha avó está aguardando desde o dia 22 de julho de 2022 os exames (tomografias) e ainda não foi marcado, ou seja, ela ainda não conseguiu fazer tais exames. Sendo que a Dr. Carla está cobrando, pois minha avó já deveria ter realizado os mesmos. Peço que por gentileza tais exames sejam marcados, pois já vai fazer 6 meses que os mesmos foram solicitados. Grata! Tássia Brito" Paciente: Maria do Nascimento Ferreira CNS: 708205164667744	Recepção e Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	como esta, não voltem a acontecer. Certos de sua compreensão, agradecemos. Prezada usuária, Sra. Tássia de Sousa Ferreira Brito, 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 Maria do Nascimento Ferreira. 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.	Contato Efetivo. Registro Tratado. Nome do (a) Usuário(a): Tássia de Sousa Ferreira Brito Telefone(s): (92) 99300-5305 / (93) 99174-0911 Data do Registro: 04/01/2023 Realizado contato telefônico em 12/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, porém, ficou insatisfeita, pois sua avó necessita dos exames para dar continuidade ao seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado.
-------	--	--	---	--

21823	"No mês de setembro eu Beatriz da Mota Feijão fiz o exame de ressonância e até agora no mês de janeiro ainda não recebe o exame. Eu <i>necessito</i> desse exame para voltar na cidade de Itaituba com o médico que o solicitou, o médico me informou que eu so poderia dar entrada no retorno caso eu já estivesse esse exame de imagem; Eu tenho um tumor no meu ovário onde eu sinto muitas dores, tomo remédio para regular sangramento e dor. Estou des de setembro de 2022 a espera desse exame e já estamos em janeiro de 2023 e nada..." Paciente: Beatriz da Mota Feijão Data de Nascimento: 24/11/2001 Realização do Exame: 06/10/2022 Previsão de Entrega: 20/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1884720	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Beatriz da Mota Feijão, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Beatriz da Mota Feijão Telefone(s): (93) 99121-5381 / (93) 99229-6044 Data do Registro: 05/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e informou que irá solicitar que o responsável da casa de apoio do seu município faça a retirada do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21824	"...No mês de outubro eu vim numa consulta com o médico oncológico o mesmo me pediu exames e retorno com trinta dias, eu tenho todos meus exames em mão e até o devido momento não me chamaram para o retorno e já vai fazer 3 meses eu na espera. Eu sinto dores em partes do corpo, por conta do tumor no meu ovário." CNS: 709204275962733	Recepção e Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	Prezada usuária, Beatriz da Mota Feijão, 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	Nome do (a) Usuário(a): Beatriz da Mota Feijão Telefone(s): (93) 99121-5381 / (93) 99229-6044 Data do Registro: 05/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Regiane Ferreira (mãe), que irá transmitir a informação

			para sua 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.	para a usuária. Lamentou que não haja previsão para marcação da consulta da paciente, pois a mesma precisa dar seguimento ao seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21825	"Estou aqui reclamando que devido tá sendo muito demorado o exame de Maria Brelaz de Almeida pos moramos muito longe todas as datas que marcam não ta pronto o exame. O médico ja ta querendo o exame mais ainda não se encontra pronto. Espero contar com a colaboração para que não demore muito esse exame chegar logo. Obrigado pela compreensão." Paciente: Maria Vitor Brelaz de Almeida Data de Nascimento: 10/11/1955 Realização do Exame: 23/11/2022 Previsão de Entrega: 07/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1909290	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Rosilete Brelaz de Almeida, 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 Vitor Brelaz de Almeida, 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): Rosilete Brelaz de Almeida Telefone(s): (93) 99901-7023 Data do Registro: 05/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. A usuária informou que irá aguardar o contato por parte do SAU sobre a liberação do exame da paciente. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
21831	"Solicito resultado de exames, RM de Pescoço e RM de Cranio, que era p/ter sido entregue 12 de Dezembro e até hoje 6	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da	Prezada usuária Josefa Glenilda Silva de Sousa, Nome do (a) Usuário(a): Josefa Glenilda Silva de Sousa	



INSTITUTO
S2 Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública

GOVERNO DO
PARÁ

	de janeiro não recebi e a consulta com o neurologista já está agendado p/o dia 16 de janeiro p/o médico vê este exame. Gostaria de receber antes, por favor." Nome: Josefa Glenilda Silva de Sousa Data de Nascimento: 14/10/1970 Data da Realização: 25/11/2022 Data de Previsão: 12/12/2022 Exame: Ressonância Nº de Protocolo: 1910820	Silva Sousa	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.	Telefone(s): (93) 991565992 / (93) 991753021 Data do Registro: 06/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. A usuária informou que irá aguardar o contato por parte do SAU sobre a liberação do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
21834	"Fiz cirurgia de CA. de mama no dia 26/10/22. passei por consultas e o TC de preparação para a <i>radio Terapia</i> no dia 06/12/22, estou aguardando me chamarem para a preparação e depois o início da <i>radio Terapia</i>. Ainda não me <i>chamaram</i>. procurei o setor responsável e me informaram que não tem previsão de me agendarem para dar início a radioterapia, pois ainda estão chamando os pacientes de setembro. Sei que o início correto da <i>radio</i> é entre 4 e 8 semanas <i>apos</i> a cirurgia. Estou preocupada com a demora, pois o tratamento pode não ser eficaz começando fora do tempo estimado	Radioterapia Janete dos Reis Bezerra Aguiar	Prezada usuária Ivonete Hister Angeli, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Informamos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de seu tratamento. Ressaltamos que os procedimentos são agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações. Certos de sua atenção, nos	Nome do (a) Usuário(a): Ivonete Hister Angeli Telefone(s): (93) 99235-2744 / (66) 99902-1015 / (93) 99235-2744 Data do Registro: 06/01/2023 Realizado contato telefônico em 18/01/2023. A usuária demonstrou-se insatisfeita com a resposta dada, ressaltando que seu tratamento está sendo comprometido sem a radioterapia. Contato Efetivo.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	pela secretaria de Saúde. Atenciosamente, gostaria de uma posição concreta. Obrigada."		colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Registro Tratado.
21839	Data de Nascimento: 04/01/1972 "Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos 3ª meta de segurança do paciente, que não foi respeitada quando não foi respeitado o horário da aplicação no paciente pela técnica Adriana Moraes, uma profissional impositiva que não agiu, neste caso, com zelo paciente, o objetivo disto é assegurar que outros não passem pelo mesmo." Paciente: Erik Henrique Pinheiro Coimbra	4º Andar Cirúrgico Simone Reis da Silva Pontes	Prezado usuário, Sr. Max Willer Pinheiro Moreira, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar melhor a qualidade do nosso atendimento. Informamos que sua queixa foi tratada junto à colaboradora responsável, e asseguramos que nosso objetivo é garantir a qualidade e segurança dos procedimentos assistenciais executados nos nossos pacientes. Pedimos desculpas pelos transtornos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Nome do (a) Usuário(a): Max Willer Pinheiro Moreira Telefone(s): (93) 99201-2761 Data do Registro: 09/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. O usuário ficou bastante agradecido pela atenção dada ao seu registro, pois sua intenção é sinalizar a fragilidade e colaborar com a melhoria dos serviços prestados na assistência ao paciente.
21840	"Relator dos exames que estão atrasado Marcia Helena Nascimento TC Coluna 1896665 Jorlei Guerreiro da Silva RM Coluna 1892305 Abdome Maria Lucia Fonseca F. TC 1896671 crânio Elysson Pereira de Sá RM 1908524	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Pedro Gomes Xavier dos Santos, 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	Contato Efetivo. Registro Tratado. Nome do (a) Usuário(a): Pedro Gomes Xavier dos Santos Telefone(s): (93) 99131-0126 Data do Registro: 09/01/2023 Realizado contato telefônico



	Estes pacientes <i>precisa de retorná com os médicos deles</i> fico muito grato." Paciente: Jorlei Guerreiro da Silva Data de Nascimento: 08/01/1983 Data da Realização: 21/10/2022 Data de Previsão: 07/11/2022 Exame: Ressonância Nº de Protocolo 1892305 Paciente: Elysson Pereira de Sá Data de Nascimento: 04/03/2001 Data da Realização: 22/11/2022 Data de Previsão: 06/12/2022 Exame: Ressonância Nº de Protocolo 1908524 Paciente: Márcia Helena Nascimento Maciel Data de Nascimento: 16/01/1980 Data da Realização: 28/10/2022 Data de Previsão: 14/11/2022 Exame: Tomografia Nº de Protocolo 18966665 Paciente: Maria Lucia Fonseca Ferreira Data de Nascimento: 23/10/1964 Data da Realização: 28/10/2022 Data de Previsão: 14/11/2022 Exame: Tomografia Nº de Protocolo: 1896671		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.	em 19/01/2023. O usuário solicitou agilidade na liberação dos exames e irá continuar aguardando. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
21842	"Boa Tarde, sou Elina dos Santos Pereira, paciente <i>oncológica</i> venho através do SAU	Recepção e	Prezada usuária, Elina dos Santos Pereira,	Nome do (a) Usuário(a): Elina dos Santos Pereira



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	pedir uma resposta sobre minha consulta retorno com a Dra Viviam que pedi agendamento no dia 07.12.22 onde a Dra solicitou agendamento p/21 dias com urgência. Peço uma resposta porque ainda não me chamaram pois preciso apresentar exames que deram alteração e preciso dar continuidade ao tratamento com urgência. Peço ajuda Elina" CNS: 700004239739408	Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	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 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.	Telefone(s): (93) 98801-3903 / (93) 99223-4461 / (93) 99156-0052 Data do Registro: 09/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento e ficará no aguardo quanto a marcação de sua consulta. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21844	"Bom dia!, Gostaria de solicitar uma solução para que eu venha realizar esse exame com máxima urgência, pois há tempo eu venho de Juruti ate aqui para verificar se há retorno do mesmo a ser realizado, e ao mesmo tempo pedir encarecidamente que me ajude na realizacao do exame de Linfoma tratado com QT, desde de abril de 2022 eu to na	Recepção e Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	Prezada usuária, Sra. Ozicleia de Andrade Farias, 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): Ozicleia de Andrade Farias Telefone(s): (93) 98410-2779 Data do Registro: 10/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	espera, e não aguento mais esperar, pois a cada dia a doença se agrava e temo pela minha vida e moro longe do hospital <i>oncológico</i>, e que essa unidade me de um retorno favorável a mim, pois careço." Paciente: Maria Gorete de Souza Cordeiro CNS: 709804041998191		andamento da lista de espera. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para o exame solicitado da paciente Maria Gorete de Souza Cordeiro. 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.	A usuária demonstrou insatisfação com a resposta dada ao seu registro, pois precisa do resultado do exame para apresentar ao médico e assim, dar seguimento ao seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21845	"Bom dia, eu gostaria que o sistema do regional de <i>regulação</i>, atendesse ao meu pedido de ajuda, pois passei por procedimento cirúrgico e com o risco de a doença voltar mais agravante do que era, e há tempo eu fui solicitado os demais exames, desde do dia 18 de Outubro de 2022, que solicito a neoplasia maligna do colo do <i>útero</i> e a <i>coloscopia</i> de fundo com biopsia, e <i>então</i> por gentileza me ajude a realizar esses exames que não tenho condições financeiras para <i>realiza</i>-los, e através desse requerimento quero que atenda o meu pedido de socorro, a minha saúde está debilitada em ocorrência	Recepção e Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	Prezada usuária, Sra. Raimunda Claudia Braga de Souza, 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 seu exame solicitado. No entanto, assim que	Nome do (a) Usuário(a): Raimunda Claudia Braga de Souza Telefone(s): (93) 99102-9175 Data do Registro: 10/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária demonstrou insatisfação com a resposta e aguarda que o agendamento dos seus exames seja realizado



	e <i>interferência</i> desses exames que preciso fazer, e haja visto que o exame que fiz solicitado pela médica já fiz particular que carece dos demais para mostrar a <i>médica oncológica</i>." CNS: 702801691953761	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.	brevemente. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21846	"Atraso de entrega do resultado de exame, <i>segunda</i> informações a atual empresa não <i>irar</i> entregar resultados anteriores, já vim 4x e nada do resultado." Paciente: Ana Patricia Gomes dos Santos Data de Nascimento: 27/08/1979 Data de Realização: 23/11/2022 Data de Previsão: 07/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1909711	Prezada usuária Ana Patricia Gomes dos Santos, 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): Ana Patricia Gomes dos Santos Telefone(s): (93) 99232-6567 / (93) 99107-1210 Data do Registro: 10/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. Contato realizado com o Sr. Ramiro (esposo), o qual garantiu informar a usuária sobre a informação recebida. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo. Nome do (a) Usuário(a): Isinilda Pfeifer
21847	"No dia 26/10/2022 meu irmão Isildo Pfsifer fez aqui neste hospital um exame de	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Isinilda Pfeifer,

	imagem RM de coluna lombar sacra. ficou marcada para receber o exame no dia 10/11/22 mais até hoje dia 10/01/2023 não conseguiu receber, pessoas amigo de Isildo que fizeram no mesmo período já receberam a mais de 40 dias. <i>municipioropolis esta Ele é do de e dependendo do exame para retornar com o médico aqui no Regional, o mesmo sente muitas dores tendo dia de ficar impossibilitado de trabalhar e até mesmo andar.</i> <i>Preciso rapido possivel/possivele uma resposta o mais não é demorar tanto tempo assim e nem justo com os pacientes conto com a colaboração do hospital o mais rápido possível.</i> Paciente: Isildo Pfeifer Data de Nascimento: 17/12/1971 Data de Realização: 26/10/2022 Data Prevista: 10/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1894759	Cassia Flavia da Silva Sousa	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 Isildo Pfeifer, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Telefone(s): (93) 99109-4251 Data do Registro: 10/01/2023 A usuária compareceu ao SAU no dia 09/01/2023 para receber a resposta de sua queixa. Manifestou-se insatisfeita com a demora na liberação do exame do paciente. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
21850	"Gostaria de resolver o mais rapido posivel sobre o resultado do exame do meu filho espero uma resposta o mais rapido possivel Obrigdo pela atencao". Paciente: Henrique Banoski de Almeida Data de Nascimento: 30/12/2009 Data de Realização: 29/09/2022	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Solange Banoski de Almeida, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame do paciente Henrique Banoski de Almeida, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na	Nome do (a) Usuário(a): Solange Banoski de Almeida Telefone(s): (93) 99194-7020 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico

	Data de Previsão: 14/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1880509		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.	em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro e irá fazer a retirada do exame. Ressaltou a demora para liberação, e que situações como essa não devem acontecer, pois impacta no tratamento do paciente. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21851	"sobre o atraso do meu exames que ja vim varias vezes buscar e não esta pronto minha consulta ja esta marcada e não recebi ainda o exame porque sem o exame a consulta e quase en vao porque minha consulta ja é dia 16-01 pela manhã." Paciente: Maria do Socorro Nascimento da Costa Data de Nascimento: 09/02/1968 Data de Realização: 30/11/2022 Data de Previsão: 15/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1913325	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Maria do Socorro Nascimento da 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 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): Maria do Socorro Nascimento da Costa Telefone(s): (93) 98801-8522 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. A usuária informou que irá continuar aguardando a liberação do seu exame. Ressaltou que já perdeu consulta médica devido a falta do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.

21852	"Foi Realizado o exame de mamografia o qual ficaria pronto 15 de Dezembro hoje 11 ainda não esta pronto Tenho consulta dia 19 de Janeiro preciso o exame." Paciente: Viviem Gomes Correa dos Santos Data de Nascimento: 11/08/1968 Data de Realização: 30/11/2022 Data de Previsão: 15/12/2022 Exame: Mamografia Nº do Protocolo: 1913472	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Viviem Gomes Correa dos Santos, 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): Viviem Gomes Correa dos Santos Telefone(s): (93) 98404-9688 Data do Registro: 11/01/2023 A usuária compareceu ao SAU em 25/01/2023 para receber a resposta de sua reclamação. Manifestou insatisfação pela demora na liberação do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
21853	"Estou aqui pedindo pra liberação do exame do senhor Walter Gomes de Souza pois ó mesmo se encontra muito ruim com muita dor e esta com suspeita de cancer e pra andamento do processo depende desse exame por favor." Paciente: Valter Gomes de Souza Data de Nascimento: 07/03/1947 Data de Realização: 29/11/2022 Data de Previsão: 14/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1912404	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Leonardo Barbosa do Rosário, 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 Valter Gomes de Souza, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e	Nome do (a) Usuário(a): Leonardo Barbosa do Rosário Telefone(s): (93) 98134-9121 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. O usuário informou que irá continuar aguardando, porém, manifestou indignação pela demora na liberação do exame.

21854	"Venho aqui expor minha indignação Pois tenho um filho que precisa urgente de uma cirurgia (ERNIA IGNAL) A CIRURGIA tem que ser urgente pois TA muito inflamada a (HENIA) meu filho vem sofrendo com dores e muita Febre, levamos ele na (UPA) Foi feito exames e foi constatado que ta mesmo muito inflamado a (HERNIA)a doutora nos informou que se <i>continua-se</i> a febre Teria que levar no municipal mais os dias atrás o municipal disse que o atendimento era na UPA e eu com o meu filho correndo <i>serio</i> risco de vida não sei mais o que fazer. <i>HJ</i> eu irei no ministério Público e redes Sociais e imprensa Pois não aguento mais o descaso meu filho só tem 3 anos Todo procedimento de <i>exame fora feito</i> nos <i>diseram</i> que iria ligar com no máximo 1 mês e já fazem mais de 4 meses e nada. e meu filho só sofrendo o descaso. p <i>nemeço</i> que pelo amor de Deus ajudem meu filho pois onde eu ando não vejo interesse dos <i>profissionais</i> de Saude. Pois sódizem que ele corre risco de morrer por infecção mais não me encaminham pra um lugar pra resolver."	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	compreensão, agradecemos. Prezado Sr. usuário José Salomão Melo de Souza, Informamos que em 12/08/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de José Henrique Pereira de Souza de solicitação de cirurgia para tratamento cirurgico de hidrocele, a ser realizada com o Dr. Carlos Sinimbu. Esclarecemos que o 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.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo. Nome do (a) Usuário(a): José Salomão Melo de Souza Telefone(s): (93) 99902-0813 / (93) 99117-5164 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A resposta foi repassada para a sogra do usuário, a qual manifestou-se insatisfeita com a resposta dada. Contato Efetivo. Registro Tratado.
-------	---	---	---	---

Paciente: José Henrique Pereira de Souza
 Data de Nascimento: 18/03/2019

21855	"Fiz uma ressonância <i>Pelvica</i> devido os problemas de muito fluxo para verificar a situação da Endometriose, já se passaram 30 dias e até a data de hoje esse laudo não foi assinado, gostaria de receber o resultado em mãos!! Por favor!!" Paciente: Maria Piedade Silva da Silva Data de Nascimento: 03/09/1971 Data de Realização: 23/11/2022 Data de Previsão: 06/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1908536	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Maria Piedade Silva da Silva, 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): Maria Piedade Silva da Silva Telefone(s): (93) 99903-1526 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. A usuária informou que irá continuar aguardando o contato do hospital sobre a liberação do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00001	"Peço carcidamente que o setor de imagem libere o meu exame pois já passei por dois retorno com o neuro e ainda não recebi a minha <i>ressonancia</i> pois o exame foi realizado 03/11/2022. a dia da entrega foi solicitada para o dia 18/11/2022. Já vim no setor de entrega 03 vezes e ainda não foi liberado. Peço a <i>compreensão</i> do setor, pois tenho que passar por uma cirurgia..." Paciente: Maria Luisa Moreira Data de Nascimento: 23/08/1974 Data de Realização: 03/11/2022 Data de Previsão: 18/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1899070	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Maria Luisa Moreira, 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 Luisa Moreira, 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): Maria Luisa Moreira Telefone(s): (93) 99118-8714 / (93) 99199-8562 Data do Registro: 12/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária informou que irá permanecer aguardando a liberação do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.

00002	"...NIR Bom dia gostaria de saber de vcs do setor pois sou paciente do neurocirurgia e sou paciente do Dr. Erick dei entrada na minha cirurgia no dia 26/08/2020 todos nos meus retornos compareço com os neuro. pois tenho que fazer uma cirurgia e até <i>hj</i> não tenho uma resposta <i>ja</i> fui na recepção do H.M.R. uma atendente ligou pro NIR e a atendente me deu um agendamento de avaliação c/o cardiologista, pois quando vim pro retorno <i>hj</i> dia 12/01/23 as 08:00 hrs. foi informada que era uma Pré-anestesia foi com o <i>infer</i> que ele me atendeu o mesmo me falou que esses procedimento, quem <i>for</i> e a <i>proprio</i> neuro, quando eu <i>for</i> <i>enternada</i> para cirurgia. Gostaria de saber de vcs quando vou fazer a minha cirurgia pois o meu <i>Diagnostico</i> foi agora diagnosticado que estou c/ um cisto no meu <i>cerebro</i>. agradeço a <i>comp.</i> de todos do setor aguardo a resposta de vcs." Data de Nascimento: 23/08/1974	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araujo	Prezada usuária, Sra. Maria Luisa Moreira, Informamos que em 01/10/2020 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo de solicitação de cirurgia para tratamento cirúrgico de fistula liquórica craniana, a ser realizada com o Dr. Erik Leonardo Jennings. Esclarecemos que Vossa Senhoria realizou avaliação pré-anestésica no dia 12/01/2023, mas o 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.	Nome do (a) Usuário(a): Maria Luisa Moreira Telefone(s): (93) 99118-8714 / (93) 99199-8562 Data do Registro: 12/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária manifestou-se insatisfeita com a resposta obtida e irá comparecer ao SAU para recebê-la de forma impressa Contato Efetivo. Registro Tratado.
00004	"Exame realizado no dia 25/10/22 com previsão de entrega para 09/11/22, sendo que resido em outra cidade e até o momento não consigo receber o resultado do exame e sem nenhuma solução." Paciente: Claudio dos Passos Dias Data de Nascimento: 10/08/1964 Data de Realização: 25/10/2022	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Claudio dos Passos Dias, 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	Nome do (a) Usuário(a): Claudio dos Passos Dias Telefone(s): (93) 99120-2386 / (93) 99128-3457 Data do Registro: 12/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023.

	Data de Previsão: 09/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1893922		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.	A resposta foi repassada para a Sra. Vera Lúcia dos Santos (esposa). Agradeceu pelo retorno e garantiu informar seu esposo sobre a liberação do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00012	"A paciente em questão Adelia Albuquerque Gregório, foi diagnosticada com câncer Após exames no final de Agosto/2022, sendo encaminhada no TFD pela Prefeitura Municipal de Juruti no dia 03/10/2022 para esse Hospital. Após algumas consultas e exames até o presente momento ainda não iniciou o tratamento de Radioterapia e Quimioterapia na qual são Recomendado S. Conforme a Lei (12/732/12) Que começou a vigorar em 2013, Todo o Paciente tem que ser Assistido com Tratamento em 60 dias após o diagnóstico. A paciente vem sentindo inúmeras crises de dor e desconforto. Sendo diagnosticado com câncer no útero. Com essa demora corre o Risco de não Resistir até que o tratamento inicie. Estamos de mão atadas e incapazes Vendo o sofrimento em casa da nossa mãe. Já Foi Feito as consultas com a Dra Patrícia de Quimioterapia e Carla da	Radioterapia Janete dos Reis Bezerra Aguiar	Prezado usuário Junei Albuquerque Gregório, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Informamos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início do tratamento da Sra. Adelia Albuquerque Gregório. Ressaltamos que os procedimentos são agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações. Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Nome do (a) Usuário(a): Junei Albuquerque Gregório Telefone(s): (93) 99185-3991 / (91) 98337-1477 Data do Registro: 12/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. O usuário agradeceu pelo retorno, contudo, ficou insatisfeito com a resposta dada. Informou que buscará uma forma para obter um resultado positivo em relação ao tratamento de radioterapia de sua mãe. Contato Efetivo. Registro Tratado.



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Radioterapia. Faltando o planejamento da Radioterapia."			
00015	Data de Nascimento: 06/01/1949 "O motivo da minha reclamação é em relação ao atraso dos meus exames de imagens, foram solicitados pela médica no mês de maio de 2022 e eu realizei eles somente no mês de outubro de 2022 e a data para eu receber os resultados estava marcado para o dia 11 de novembro de 2022 e até o presente momento eu ainda não recebi o resultado e ainda não tive nenhuma previsão de quando vou receber, e já está chegando o dia da minha consulta com a médica. Espero que me dei algum retorno, pois são exames de extrema importância para rastreamento." Paciente: Luciana Alvarez da Silva Data de Nascimento: 04/03/1988 Data de Realização: 27/10/2022 Data de Previsão: 11/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1895829	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Luciana Alvarez da Silva, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Luciana Alvarez da Silva Telefone(s): (93) 99103-6266 / (93) 99199-2797 Data do Registro: 13/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e fará a retirada do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00016	"Eu tenho um exame em atraso de tomografia, que era pra ter sido entregue no dia 21/09/22, e até a data presente não foi liberado. Necessito do resultado para levar ao médico pois <i>ja perdi com sultas</i> na qual <i>exigido</i> este exame." Paciente: Edilena Vilasboas de Sousa Data de Nascimento: 08/07/1968	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Edilena Vilasboas de Sousa, 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	Nome do (a) Usuário(a): Edilena Vilasboas de Sousa Telefone(s): (93) 99150-1450 Data do Registro: 13/01/2023 Realizado contato telefônico



	Data de Realização: 06/09/2022 Data de Previsão: 21/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1866377		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.	em 19/01/2023. A usuária irá continuar aguardando a liberação do seu exame, contudo, manifestou-se insatisfeita pela demora, pois já perdeu consulta médica devido a falta do laudo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00017	"Venho através desse relato expor a minha situação. Desde 2017 venho tentando a <i>cirurgia mamaria</i> para mim, pois tenho muitos cistos no peito já fiz todos os exames para a fila do SUS pela <i>Secretaria de Saúde</i> do município de Santarém e depois de 5 anos passado agora mais do que nunca preciso da <i>cirurgia plastica mamaria feminina</i> não estética devido a hipertrofia da mamas segundo o laudo médico. Não me conformo com essa situação e por isso <i>peço</i> providências. Eu tenho filhos que são crianças e precisam que a mãe esteja viva e com saúde. Agradeço a atenção." Data de Nascimento: 12/02/1980	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária Neiba Christiane da Silva Paixão, Informamos que em 13/12/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo de solicitação de cirurgia, para tratamento cirúrgico de plástica mamária feminina não estética, a ser realizada com o Dr. Lucas Tadeu Arantes. Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado. Certos de sua atenção, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Neiba Christiane da Silva Paixão Telefone(s): (93) 99180-5100 / (93) 99186-5887 Data do Registro: 13/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária manifestou insatisfação com a resposta, pois aguardava uma previsão para agendamento do seu procedimento cirúrgico. Informou que irá comparecer ao SAU para receber a resposta de forma impressa. Contato Efetivo.



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR FENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00018	"Estou aguardando 02 1 com especialidade logista solicitado Dia 09, novembro de 2022 2 Retorno com oftalmologista agendado Dia 17 De março De não Foi Até Oprezente momento não Foi chamado Agarto Resposta." CNS: 705002019824251	Recepção e Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	Prezado usuário, Sr. Manoel Rodrigues de Vasconcelos, 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 sua 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.	Registro Tratado. Nome do (a) Usuário(a): Manoel Rodrigues de Vasconcelos Telefone(s): (93) 99136- 4554 Data do Registro: 13/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. O usuário demonstrou insatisfação, pois não encontra-se bem e somente em consulta, o médico especialista poderá orientar sobre seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00019	"A oncologia esta um forno sem a central, calor absurdo, nem um ventilador tem /a, passei o dia /a saindo agora super quente, pros pacientes e os funcionarios. Tem que providenciar alguma coisa."	Engenharia Hospitalar Mateus Rodrigues Mota de Sousa	Prezada usuária, Sra. Itatyany M. Garcia, Agradecemos pelo seu registro realizado, pois são atitudes como a sua que sinalizam onde precisamos	Nome do (a) Usuário(a): Leonardo Barbosa do Rosário Telefone(s): (93) 98134- 9121 Data do Registro:



	Obs: Recepção da Quimioterapia	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. Pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pela sua atenção.	11/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e aguarda agilidade no reparo da central de ar. Compreende as dificuldades, mas espera que seja resolvido com brevidade. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00020	"Comunico que não vim receber o resultado de um exame de uretrocistografia retrograda e miccional neste estabelecimento, com a data prevista para entrega em 24/11/2022. Fui informado que por motivo de mudança de administração, o exame que fiz não poderia mais ser entregue, que teria que fazer novamente. Diante deste comunicado o qual me recuso a aceitar, de me submeter a fazer novo exame, expio uma resposta sobre o assunto aqui elencado. Posto que o exame já foi efetuado, faltando somente a leitura do profissional." Paciente: Anjuracy Montiel Andrade Cunha Data de Nascimento: 11/01/1962 Data de Realização: 08/11/2022 Data de Previsão: 24/11/2022	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa Prezado usuário Anjuracy Montiel Andrade Cunha, 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): Anjuracy Montiel Andrade Cunha Telefone(s): (93) 99163-0563 Data do Registro: 13/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. O usuário reiterou a grande demora e informou que irá continuar a liberação do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.

	Exame: Uretrocistografia Nº do Protocolo: 1901325				Nome do (a) Usuário(a): Terezinha de Jesus Pereira dos Santos Telefone(s): (93) 98119-6127 / (93) 98421-6909 Data do Registro: 13/01/2023
00021	"Venho através deste fazer a devida reclamação sobre o recebimento do TC de Pelve/Bacia, que é de urgência, o qual estava marcado para receber no dia 23.11.2022, sendo que já vim fazer procuração varias vezes e até o momento não conseguir receber, sendo que é a segunda vez que consulto e não levo o exame. Informo ainda que venho sentindo muitas dores nem consigo dormir direito com esse <i>incomodo</i> sem saber o que tenho, é só através do exame que o médico pode detectar o que eu tenho. Já estou em Santarém há um mês esperando esse exame e nada de receber. <i>encarecidamente</i> Peço que tomem as devidas providências. Peço urgência, uma vez que tenho consulta marcada para o dia 16/01/2023." Paciente: Terezinha de Jesus Pereira dos Santos Data de Nascimento: 27/02/1961 Data da Realização: 07/11/2022 Data de Previsão: 23/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1900375	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Terezinha de Jesus Pereira dos Santos,	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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e irá efetuar a retirada do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00022	"Somos moradores do Mun. de Jacareacanga e estamos no aguardo de um procedimento (TRAQUEOSCOPIA) e so faz mas de 6 meses de espera e a paciente	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos	Prezado usuário Antonio Adolfo Maia,	Informamos que em 14/10/2022 recebemos da Central de Regulação	Nome do (a) Usuário(a): Antonio Adolfo Maia Telefone(s): (93) 99123-2511 / (93) 98414-0601 /



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PINNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública

GOVERNO DO
PARÁ

	encontra se com piora do quadro clínico pois agora só te 1 pulmão e com dificuldade de respiração e sentindo muita dor nas costas e no peito. Estamos ja a 1 mês aki na cidade de STM no aguardo do <i>prossedimento</i> e nada e não temos condições <i>financeiras</i> de ficar mas muito tempo <i>poraki</i> então pedimos ate pelo amor <i>deus</i> que nos ajude e essa situação. Ficamos no aguardo e resposta." Paciente: Maria Cleomar dos Santos Data de Nascimento: 22/08/1973	Santos Gamboa Araújo	Estadual o laudo de Maria Cleomar dos Santos a solicitação para cirurgia de broncotomia e/ou broncorrafia, a ser realizada com o Dr. José Pinhata. Esclarecemos que a paciente realizou avaliação pré-anestésica no dia 13/01/2023, 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. Certos de sua atenção, agradecemos. Prezado usuário João da Costa Pereira Neto, 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 seu exame solicitado de Ultrassonografia Doppler de Tireóide para dia 01/02/2023, as 07h30. Orientamos que faça a retirada da guia de	(93) 99238-3770 Data do Registro: 16/01/2023 Realizado contato telefônico em 20/01/2023. O usuário demonstrou-se insatisfeito com a resposta, pois entende que exista outras pessoas na mesma situação de sua paciente, mas precisa de uma resposta mais concreta. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00023	"Demora atendimento exames, segundo fui informado pelo SAU o exame de USG pescoço com doppler foi agendado, eu não fui informado se alguém falar que me ligou esta mentindo já faço tratamento <i>oncológico</i> a quatro anos e isso nunca aconteceu esse exame era desde setembro de 2021. Além da UGS as minhas tomografias estão solicitadas 09/set/2022, e até a presente data não foram marcadas." CNS: 704704764341337	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Nome do (a) Usuário(a): João da Costa Pereira Neto Telefone(s): (93) 99220-1872 Data do Registro: 16/01/2023 Realizado contato telefônico em 23/01/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Silvia Roberta (esposa), que agradeceu pelo retorno e ressaltou que compreende a grande demanda, porém, a paciente precisa do exame solicitado para definição do	



			marcação na Recepção da Radioterapia/CCU, com antecedência. Quanto as solicitações dos exames pendentes de tomografia, ainda não identificamos agendamento autorizado, no entanto, assim que tivermos as datas das marcações, 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. Prezada usuária Adriana Elci Pereira Silva, Informamos que em 04/12/2020 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo da solicitação de cirurgia de osteoma, odontoma /outras lesões especificadas, a ser realizado com o Dr. Luis Rodolfo. Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de	seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00024	"Solicito um retorno referente a essa cirurgia que estou desde o ano 2020 que dei entrada e ate o momento não obtive resposta. Sinto frequentemente dores na região e sinto muita dor de cabeça e quando sinto essa dor o cisto fica maior e latejando de dor, busco uma resposta pois já não consigo de dores nessa área. Peço encarecidamente que olhem com mais carinho as nossa reclamações." Data de Nascimento: 07/06/1988	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Nome do (a) Usuário(a): Adriana Elci Pereira Silva Telefone(s): (93) 99165-1617 / (93) 99182-2174 Data do Registro: 16/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. A usuária manifestou insatisfação com a resposta, pois a demora para realizar a cirurgia (desde o ano de 2020), está prejudicando sua saúde.	



INSTITUTO

Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



		complexidade do caso de cada paciente também é avaliado.	Contato Efetivo. Registro Tratado.
00025	"Solicito o resultado do meu exame que esta atrasado desde o dia 28-08-2022. Já tenho consulta marcada para o dia 27-01-2023 e preciso apresentar o resultado para a médica avaliar, pois sou dar paciente oncológica e preciso dar andamento o meu tratamento. Obrigada pela atenção." Paciente: Ana Lucia da Silva Sousa Data de Nascimento: 19/09/1964 Data da Realização: 09/08/2022 Data de Previsão: 26/08/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1850702	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa Prezada usuária Ana Lúcia da Silva Sousa, 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.	Nome do (a) Usuário(a): Ana Lúcia da Silva Sousa Telefone(s): (93) 98119-4638 / (93) 99234-6037 / (93) 99145-0687 Data do Registro: 16/01/2023 Realizado contato telefônico em 25/01/2023. A usuária externou insatisfação pela demora na liberação do seu exame.
00026	"A paciente aguarda resultado de exame desde 30-09-2023 e até a data presente não foi liberado, a mesma necessita com urgência." Paciente: Lauricleia Ferreira Bezerra Data de Nascimento: 14/06/1988 Data de realização: 30/09/2022 Data de Previsão: 11/10/2022 Exame: Ressonância Nº de Protocolo: 1881365	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa Prezado usuário Vilson Maciel da Costa, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Lauricleia Ferreira Bezerra, 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.	Nome do (a) Usuário(a): Vilson Maciel da Costa Telefone(s): (93) 99205-1729 Data do Registro: 16/01/2023 O usuário compareceu ao SAU em 07/02/2023 para receber a resposta de sua queixa. Agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do exame da



				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. Prezada usuária Jucilândia da Silva Rabelo, 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. Prezada Usuária Sra. Jucilândia da Silva Rabelo, 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.	paciente. Contato Efetivo. Registro Tratado. Nome do (a) Usuário(a): Jucilândia da Silva Rabelo Telefone(s): (93) 99225-4238 Data do Registro: 17/01/2023 Realizado contato telefônico em 25/01/2023. A usuária informou que irá continuar aguardando a liberação do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo. Nome do (a) Usuário(a): Jucilândia da Silva Rabelo Telefone(s): (93) 99225-4238 Data do Registro: 17/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e entende a grande
00028	"No 17 de janeiro de 2023 vim em uma consulta com ortopedista na qual não tive <i>êxito</i> <i>poquê</i> meus exames não estavam prontos com laudos os mesmos foram feitos pra receber 14/01/2022...Agora vou ter que esperar mais 30 dias para outra consulta pois os exames estão com muita demora." Paciente: Jucilândia da Silva Rabelo Data de Nascimento: 24/06/1974 Realização do Exame: 29/11/2022 Previsão de Entrega: 14/11/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1912597	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa			
00029	"...então vim no dia da consulta e foi solicitado as imagens e ninguém do balcão do ambulatório pode buscar pois os mesmos falaram que <i>tavam</i> sem tempo pra buscar..."	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos			

		Estaremos tratando sua reclamação junto a equipe a fim de que os fatos sejam apurados e devidamente corrigidos. Certa de sua atenção e compreensão, agradecemos a sua colaboração para a melhoria de nossos processos.		demanda de pacientes atendidos, porém, ressaltou a importância de uma comunicação mais clara entre a recepção e os pacientes. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00030	"Estou aguardando o resultado de um exame que foi realizado no dia 30/08/22 e até a data presente não obtive o resultado." Paciente: Marcelino Enaldo Nogueira Santos Data de Nascimento: 24/08/1968 Realização do Exame: 30/08/2022 Previsão de Entrega: 14/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1861869	Prezado usuário Marcelino Enaldo Nogueira Santos, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Nome do (a) Usuário(a): Marcelino Enaldo Nogueira Santos Telefone(s): (93) 99109-2130 / (93) 99205-6335 Data do Registro: 17/01/2023 Realizado contato telefônico em 07/02/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00032	"No dia 28/11/2022, realizei duas Rm, sendo uma de abdômen superior e outra de abdômen inferior, solicitadas pelo Dr. Marcos Fortes da Onco, o qual acompanho já há algum anos módulos no meu fígado. Sendo que estou tendo ja alguns meses	Prezada usuária Rosalia Rodrigues dos Santos, Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclarecemos que tratativas já estão sendo traçadas e	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Nome do (a) Usuário(a): Rosalia Rodrigues dos Santos Telefone(s): (93) 99129-9162 / (93) 99147-5966 Data do Registro:

	fortes crises de dores abdominais, e neste momento estou passando por uma crise que já perdura por mais de 20 dias. Então diante da minha situação venho requerer com <i>urgência</i> os exames citados a cima para que possa ser solucionado essa situação de saúde! Sem mais para o momento."		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.	18/01/2023 Realizado contato telefônico em 25/01/2023. A usuária informou que continuará aguardando a liberação do seu exame.
	Paciente: Rosalia Rodrigues dos Santos Data de Nascimento: 17/07/1971 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1911693		Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00034	"Meu esposo Claudir Daniel dos Santos, foi transferido da Unimed para o Regional para a finalização de uma cirurgia para a Retirada de uma MAV <i>Neurológica</i> com o prazo de <i>tres</i> dias para esse procedimento hoje. após 11 dias da entrada dele nesse hospital, nós pediram mais 20 dias para a realização dessa cirurgia. Ele sofreu um AVC inicialmente, esta com o lado esquerdo do corpo <i>paralizado</i> e <i>alem</i> de todas as dificuldades essa espera não o ajuda em nada para a fisioterapia e agora para <i>psicologico</i> dele que esta abalado com essa espera e situação."	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária Sra. Bruna Godoy de Oliveira, Em atenção ao seu registro esclarecemos que o paciente Sr. Claudir Daniel dos Santos foi submetido ao procedimento de embolização realizado com sucesso no dia 27/01/2023 pela equipe de neurocirurgia do HRBA. O paciente encontra-se internado na UTI (Unidade de Terapia Intensiva) no pós-operatório recebendo toda assistência necessária ao seu tratamento.	Nome do (a) Usuário(a): Bruna Godoi de Oliveira Telefone(s): (93) 98108-8673 Data do Registro: 18/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro. Ressaltou que o paciente encontra-se recuperando bem.
00035	Paciente: Claudir Daniel dos Santos "Boa tarde. Minha tia esta internada há 13 dias nesse hospital para realização de	Diretoria Técnica	Agradecemos pela sua atenção. Prezada usuária Sra. Sadria Fabiana Santos Rocha,	Contato Efetivo. Registro Tratado. Nome do (a) Usuário(a): Sadria Fabiana Santos

	procedimento cirúrgico de extrema urgente, na cabeça, o tumor esta no tamanho de uma laranja e esta comprimido os nervos ocular do lado esquerdo. Sua cirurgia estava marcado para o dia 17/01/23 as 9:00, porém foi cancelada por falta de material no hospital, hoje receber a visita dos médicos no leito dela e fui informada que a cirurgia vai continuar suspensa pela falta do material, pois minha tia não pode ser operada de qualquer jeito, é um tumor endurecido. Eu peço por favor que providencie a compra do material para a realização da cirurgia dela, se não iremos acionar a <i>empresa</i> e o ministério público, visto que não dão previsão da <i>cirurgia</i> e nem previsão da compra de material. Aguardo <i>exclarecimentos</i>. Atenciosamente Sadria Rocha." Paciente: Jucivane Silva Santos Data de Nascimento: 14/09/1975	Epifanio José Pereira Filho	Em atenção ao seu registro esclarecemos que em reunião realizada no dia 24/01/2023 com a Direção Técnica do HRBA e membros da família da paciente, Sra. Jucivane Silva Santos, foi esclarecido o motivo que determinou o adiamento do seu procedimento cirúrgico e a remarcação para o dia 26/01/2023 (quarta-feira). O procedimento foi realizado com sucesso e o paciente encontra-se na UTI em pós-operatório recebendo toda assistência necessária ao seu tratamento. Agradecemos pela sua atenção.	Rocha Telefone(s): (93) 99165-7435 / (93) 99125-5467 Data do Registro: 18/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e atenção dada ao seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00036	"Eu Edlázia Estou aguardando um exame Realizado 12/12/22: Que ate a Data presente não Recebi." Paciente: Edlázia Maria Sirotheau Pedroso Data de Nascimento: 21/04/1971 Realização do Exame: 12/12/2022 Previsão de Entrega: 20/12/2022 Exame: Densitometria Nº do Protocolo: 1918292	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Edlázia Maria Sirotheau Pedroso, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Edlázia Maria Sirotheau Pedroso, não foi disponibilizado na data prevista. Contudo, o referido resultado já encontra-se disponível na central de entrega, podendo ser feita a retirada	Nome do (a) Usuário(a): Edlázia Maria Sirotheau Pedroso Telefone(s): (93) 99125-0170 Data do Registro: 18/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. Aresposta foi repassada

		nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Certos de sua compreensão, agradecemos.	para o Sr. José Pedroso (esposo). Agradeceu pelo retorno e garantiu informar sua esposa sobre a liberação do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00037	"Eu, Natalice Demetrio Rodrigues, estou esperando o resultado de uma tomografia pélvica que era para ser entregue dia 02.12.2022 e até hoje ainda não conseguir receber e estou precisando do mesmo para fazer outros que a média me pedia." Paciente: Natalice Demetrio Rodrigues Data de Nascimento: 01/04/1974 Realização do Exame: 17/11/2022 Previsão de Entrega: 01/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1906151	Prezada usuária Natalice Demetrio Rodrigues, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Natalice Demetrio Rodrigues Telefone(s): (93) 99206-0091 Data do Registro: 18/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00039	"Estou aguardado essa atendimento porque que demora que foi marcado em junho de 2022. Nesse momento sinto dores." CNS: 704004339026066	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento	Nome do (a) Usuário(a): Maria Nelita Bernardes Rebelo Telefone(s): (93) 99903-4671 / (93) 99124-5403 Data do Registro: 18/01/2023



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO

Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ

			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, no dia 03/02/2023 as 07h30. 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 23/01/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Neuciane Alves (filha), que irá informar sua mãe sobre o agendamento da consulta. Finalizou agradecendo pelo retorno. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00042	"Paciente internado no dia 11 de janeiro de 2023 no acolhimento trata-se de paciente oncológico. No dia 17 de janeiro, o mesmo iria receber alta, pois segundo o Dr. Danilo da Silva Patrício afirmou para sua responsável, que os exames se encontravam dentro da normalidade e que o tratamento no hospital havia terminado com receita para casa, porém solicitei para que o paciente permanecesse no hospital por mais um dia por questões de logística para seu recebimento em casa. O paciente permaneceu no hospital. Não houve mais comunicação de que ele teria alta, pelo contrário, foi realizado um exame de antígeno para que ele pudesse ser transferido para a clínica médica oncológica, porém, ontem, a acompanhante Erlen Raiane comunicou-me	Acolhimento Monica Bianca Brasil Xavier da Silva	Prezada Sra. Maria Ruth Delgado, Pedimos desculpas pelo ocorrido com o paciente, Sr. José Roberto Delgado. Esclarecemos que estamos empenhados em aplicar processos de melhoria dentro da instituição. Quanto ao fato ocorrido, iremos tratar junto os envolvidos, analisar e gerar ações de melhoria, para que tal situação não ocorra novamente. Agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário(a): Maria Ruth Delgado Telefone(s): (93) 99125-4245 Data do Registro: 19/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa tomada quanto ao seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.



	que o mesmo iria receber duas bolsas de sangue. Canularam a veia, mas não explicaram o motivo das bolsas de sangue. Após a cobrança do motivo com a enfermeira Keila, foi verificado que as bolsas eram para outro paciente, José Ernesto, que também estava internado no mesmo setor, provando a falta de atenção dos profissionais no momento do acesso. Percebo que esta havendo falta de comunicação entre os médicos e enfermeiros, o que pode resultar um descaso com os <i>paciente</i> , principalmente meu irmão que se encontra já em um momento delicado."			Prezado usuário Renato Bezerra Marinho, 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 de Raio-x do Tórax para o dia 07/02/2023, as 8h00. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia, com	Nome do (a) Usuário(a): Renato Bezerra Marinho Telefone(s): (93) 98423-7724 Data do Registro: 19/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. A usuária demonstrou insatisfação pela demora para marcação de consultas, pois a consulta é de grande importância para a continuidade do tratamento do paciente.
00043	Paciente: José Roberto Delgado "Fiz uma cirurgia de pele e o resultado da Biopsia deu CA. O <i>medico</i> encaminhou para fazer os exames do Risco <i>cirurgico</i> e até o presente momento não fui chamado para execução dos mesmos. Os exames são: Rx Torax Pa e Perfil Cardiologista Neurologista espero ser atendido com a máxima urgência Pois se trata de um caso de "CA". CNS: 700005851287904	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos			



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública

GOVERNO DO
PARÁ

			antecedência. Quanto as solicitações das consultas pendentes, ainda não identificamos agendamento autorizado, no entanto, assim que tivermos as datas das marcações, 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.	Contato Efetivo. Registro Tratado.
00045	"A paciente, Jane Soares da Silva Perez, realizou um exame, "tomografia" na data do dia 16/11/2022, com retorno para o dia 30/11/2022, para receber resultado do Exame, porém, na data marcada foi comparecido neste hospital e o exame não estava pronto, novamente no mês de dezembro/2022, nova tentativa de receber o exame e nada e nesta data mais uma vez o exame não estar pronto e repassaram a informação que compareça no início de fevereiro/2023, para verificar a "possibilidade", não é uma certeza de receber o resultado. Diante ao exposto, deixo registrado minha insatisfação e indignação com a parte responsável do referido setor, uma vez que precisamos dos resultados para retorno com o médico o	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Gelnice Soares da Silva Ferreira, 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 Jane Soares da Silva Perez, 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): Gelnice Soares da Silva Ferreira Telefone(s): (93) 99121-0938 Data do Registro: 19/01/2023 Realizado contato telefônico em 25/01/2023. A usuária lamentou a demora para liberação do exame e irá permanecer aguardando a liberação. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.



	que causa mais demora no tratamento da paciente, que é minha irmã. Espero encarecidamente de uma resposta quanto a minha reclamação.				
00050	Paciente: Jane Soares da Silva Perez Data de Nascimento: 04/02/1972 Realização do Exame: 16/11/2022 Previsão de Entrega: 30/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1905723 "foi feito o Exames por imagem em 17-10-2022 e Era pra entrega em 31-10-2022 e ate agora não foi entregue nós queria estí Exame com urgência: por que Ela esta muito mau: já gastamo muito: por favor nos ajude."	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Jonas Gaspar de Sousa, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Edna Cardoso de Sousa, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Jonas Gaspar de Sousa Telefone(s): (93) 98406-4793 / (93) 98419-8940 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.	
00051	"Eu Maria Valdirene venho por meio desta pequenas palavras dizer-lhes que o senhor Vicente Miranda de	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da	Prezada usuária Maria Valdirene Pinto Rodrigues,	Nome do (a) Usuário(a): Maria Valdirene Pinto Rodrigues	

	Sousa de 73 anos fez uma tomografia do <i>crânio</i> e necessita urgente do resultado do exame pois o mesmo não consegue dormir e seu <i>médico</i> esta indignado com tanta demora. Pois o paciente e especial e preferencial. Eu como acompanhante sei todos os <i>direitos</i> que um paciente tem, então vamos. agilizar esse exame o mais <i>rapido</i> possível pois <i>nos</i> trabalhamos para Deus e Jesus. Esse TC do <i>crânio</i> foi pedido pelo <i>médico</i>, a consulta foi marcada e o exame não ficou pronto, pois já vim 3 vezes e eu não admito que isso esteja acontecendo pois somos filhos de Deus. Bom dia, meu Deus. Bom dia meu pai...Amém" Paciente: Vicente Miranda de Sousa Data de Nascimento: 28/02/1949 Realização do Exame: 17/11/2022 Previsão de Entrega: 01/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1906494	Silva Sousa	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 Vicente Miranda de Sousa, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Telefone(s): (93) 99140-0248 / (93) 98802-6595 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. A usuária lamentou a demora para liberação do exame e irá permanecer aguardando a liberação. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00052	"Eu realizei um Raio X dia 10-10-2022 com data para entrega dia 01-11-2022 e até a data presente não recebi o resultado." Paciente: Edeltraud Orth Data de Nascimento: 06/02/1956 Realização do Exame: 18/10/2022 Previsão de Entrega: 01/11/2022 Exame: Raio-x	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Edeltraud Orth, 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	Nome do (a) Usuário(a): Edeltraud Orth Telefone(s): (93) 99161-7398 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023.

	Nº do Protocolo: 1890380		seu exame, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	A usuária lamentou a demora para liberação do exame e irá permanecer aguardando a liberação. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00053	"Eu Luciane Carneiro da Conceição paciente oncológica fiz e faço acompanhamento no hospital, Dr. Eron fez um pedido de tomografia que no primeiro exame apresentou abaulamento discal em L4-L5, no ano de 2022 fiz aqui no hospital uma tomografia que no resultado não apresentou nenhuma lesão no então o Dr. avaliou e pediu que fizesse uma nova tomografia particular, onde a mesma acusou abaulamento discal em L4-L5. Relato para que outras pessoas não passem pelo mesmo transtorno de precisar pagar um exame para chegar a ter um tratamento responsável (e que o sistema do hospital não cometam o mesmo erro)."	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Luciane Carneiro da Conceição, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois é através dele que podemos avaliar nossos processos e gerar melhorias. Esclarecemos que nossos equipamentos são submetidos periodicamente a controles de qualidade, bem como toda nossa equipe de médicos radiologistas responsáveis pelas emissões de laudos possuem capacidade técnica e certificações necessárias para prestação do serviço proposto. Ressaltamos que após revisão médica do exame citado em registro o laudo emitido anteriormente será mantido, não sofrendo alterações. Para esclarecimentos adicionais a equipe encontra-se à disposição.	Nome do (a) Usuário(a): Luciane Carneiro da Conceição Telefone(s): (93) 99143-9608 / (93) 99143-9608 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, contudo, não concordou com a resposta, pois há divergência nas informações do laudo e isso deve ser sinalizado. Contato Efetivo. Registro Tratado.

				Certos de sua compreensão nossos agradecemos.	
00054	"Olá Sou Reginaldo Campos filho de dona Rita Rocha Campos que está aguardando a 5 meses o resultado de um exame de tomografia a mesma tem 83 anos de idade e precisa urgente deste resultado para se consultar com o geriatra. É inadiável a demora p/ter esse resultado. Apelo para o art. 196 da CF/1988 que o estado tem o dever de garantir políticas públicas de saúde a todos os cidadãos. Favor agilizar o resultado minha mãe tem consulta no dia 25 deste mês de janeiro e precisa este resultado." Paciente: Rita da Rocha Campos Data de Nascimento: 02/02/1940 Realização do Exame: 24/08/2022 Previsão de Entrega: 02/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1858933	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Reginaldo da Rocha Campos, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Rita da Rocha 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. 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): Reginaldo da Rocha Campos Telefone(s): (93) 99174-2379 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 07/02/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.	
00056	"No dia 26 de dezembro passei com a doutora Patricia radiologista, a mesma me encaminhou para ser avaliada com a especialidade de <i>genecologia</i>, pois o <i>medico</i> ira verificar a necessidade da realização <i>cirurgica</i> ou o tratamento <i>radioterapico</i>. sendo que uma semana depois fui verificar com os atendentes da marcação e eles me deram uma previsão do mês de novembro a ser chamada. <i>com tudo</i> não posso ficar sem	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Lucinilde Almeida Araujo, 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.	Nome do (a) Usuário(a): Lucinilde Almeida Araujo Telefone(s): (93) 98406-8613 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e ficará no aguardo	

	este tratamento pois tudo depende dessa avaliação, para não atrasar ainda mas o meu processo e recuperação. Além do mas estou aguardando 2 exames de tomografia e uma ressonância, ambas solicitadas no dia 26 de dezembro de 2022."		Informamos que ainda não agendamento autorizado para seu exame e 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.	da marcação de seu exame e consulta. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00057	"Sou a Aline Mota Pereira Lopes, não recebi a entrega de um exame de tomografia da paciente Milena Grazielle Pereira Lopes, feito no dia 18/11/2022 e data prevista de entrega 02/12/2022. A paciente é acompanhada pelo neurologista neste hospital e o atraso na entrega do exame dificulta o tratamento da paciente." Paciente: Milena Grazielle Pereira Lopes Data de Nascimento: 04/09/2006 Realização do Exame: 18/11/2022 Previsão de Entrega: 02/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1906979	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Aline Priscila Mota Pereira Lopes, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Milena Grazielle Pereira Lopes, 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. Certos de sua compreensão,	Nome do (a) Usuário(a): Aline Priscila Mota Pereira Lopes Telefone(s): (93) 99143-2058 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e fará a retirada do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.

00058	"Minha mãe Feiz esse Exame é afte agora nao receber pos preciso ele para avaliação medica Amesma ta com problema de Saude." Paciente: Neusa Feitosa de Sousa Data de Nascimento: 24/06/1938 Realização do Exame: 07/11/2022 Previsão de Entrega: 23/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1900312	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	agradeçemos. Prezada usuária Nelcimar Feitosa de Sousa, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Neusa Feitosa de Sousa, 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. Certos de sua compreensão, agradeçemos.	Nome do (a) Usuário(a): Nelcimar Feitosa de Sousa Telefone(s): (93) 99227-9506 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e irá providenciar a retirada do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00063	"Eue realize um Eema de RX de terique No dia 29 11 do 11 22 com uma previsão de Entrega pa u dia 14 do 12 de 22. Sendo que janvin vara vesi e não Ertan Pronto." Paciente: Manoel da Silva Costa Data de Nascimento: 25/02/1958 Realização do Exame: 29/11/2022 Previsão de Entrega: 14/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1912504	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Manoel da Silva Costa, Pedimos desculpas pelos transtornos causados, porém esclareçemos que tratativas já estão sendo traçadas e aplicadas para que tal situação seja resolvida o mais breve possível. Esclareçemos 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.	Nome do (a) Usuário(a): Manoel da Silva Costa Telefone(s): (93) 99182-4559 Data do Registro: 23/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. O usuário lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do

			Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	mesmo.
00064	"O paciente Luis de Sousa Gomes aguarda o resultado do exame 1147745 Rm de Bacia/ Pelve desde a data do dia 30/08/2022 as 07:29:45, no qual já foram agendado com Dr. Tolentino por 3x sem ter o resultado do exame e o Dr. sempre cobrando o porque ainda não levamos o exame p/ ele vê. Tudo que pedimos e ter em mãos o exame para levar p/ o médico. Aguardamos a solicitação ou fazer de novo um o exame." Paciente: Luis de Sousa Gomes Data de Nascimento: 25/08/1952 Realização do Exame: 30/08/2022 Previsão de Entrega: 14/09/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1861864	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Maria Eloiza Batista Gomes, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame do paciente Luis de Sousa Gomes, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo. Nome do (a) Usuário(a): Maria Eloiza Batista Gomes Telefone(s): (93) 99198-0509 / (93) 99125-2286 Data do Registro: 23/01/2023 A usuária compareceu ao SAU em 07/02/2023 para receber a resposta de sua queixa. Agradeceu pelo retorno e irá providenciar a retirada do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00065	"Estou precisando do meu exame, para meu retorno medico, pois esto sentindo muita dor de cefaleia ja perdi retorno medico por causa desse resultado ja vaiz mais de um mes que esto esperando esse resultado, e nada agera so posso marca meu retorno depois que tiver esse resultado em mão eu não miro neste municipio e sim em outro.	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Maria de Nazaré Vinhote Garcia, 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	Nome do (a) Usuário(a): Maria de Nazaré Vinhote Garcia Telefone(s): (93) 99123-6020 Data do Registro: 23/01/2023 Realizado contato telefônico

	Entao fico muito grata se resolve logo a minha situação, eu preciso muito desse resultado para ver o que /a causando essa cafaeleia. Obrigado pela compreensão." Paciente: Maria de Nazaré Vinhote Garcia Data de Nascimento: 22/10/1970 Realização do Exame: 22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1908777		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.	em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00067	"Solicito exame em atraso TC de crânio feito desde do ano passado o paciente ja perdeu consulta por conta desse exame que não estava pronto. O mesmo precisa desse resultado para avaliacao medica pois faz uso de medicamento continuo." Paciente: Rivanildo Souza da Silva Data de Nascimento: 10/10/1979 Data da Realização: 21/11/2022 Data de Previsão: 05/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1907814	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Lidiane Sousa da Silva, 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 Rivanildo Souza da Silva, 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): Lidiane Sousa da Silva Telefone(s): (93) 99165-6928 Data do Registro: 23/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00069	"Alá, Venho aqui reclamar sobre um exame de colposcopia da paciente "Vanete" pois ela é paciente da Rádio-terapia e Oncologia.	Recepção e Atendimento Kellen Davana Lins	Prezado usuário Manoel Donizete Sá Pimentel, Agradecemos o seu registro, mas	Nome do (a) Usuário(a): Manoel Donizete Sá Pimentel Telefone(s): (93) 99145-

	estamos esperando essa consulta que ja foi solicitada no mês de outubro de 2022, isso é uma vergonha um paciente espera uma consulta quase <i>mar</i> de 3 meses. A minha mãe se encontra <i>um</i> Ruim desse problema que apareceu nela, pois ela já fez <i>2 tratamento</i> na rádio e oncologia <i>novamente</i> aparece <i>basicamente</i> o mesmo caso, e o problema so faz <i>almunta</i>, as vezes da febre e <i>doi</i> no local ela se encontra debilitada c/isso e muito <i>preocupada</i> pois <i>ninguem</i> liga p obter um resposta a 3 meses. Nos vamos nossos <i>direito</i> imediatamente se não marcarem logo esse <i>exam</i> com o Dr Rui Alho, <i>depos</i> que não estiver mais <i>geito</i> que <i>vores</i> vão se <i>manifesta</i>? Se caso essa <i>demorar</i> vamos solicitar <i>empresa</i> p esclarecer essa situação p a sociedade, porque isso é uma vergonha minha mãe fez esse exame 09-10-2022 e até agora <i>nao</i> abriram o exame, sendo que o problema <i>ja</i> se agravou mais minha mãe chora por causa disso que ate agora não resolveram nada. Peço encarecidamente a vocês que solicite o <i>mar</i> rápido <i>possivel</i> essa consulta e <i>descobram</i> esse problema <i>porfavor</i> eu peço por que <i>vores</i> sabem que nossa saúde não tem preço, quem ver <i>auguém</i> de nossa familia doente, obrigado, que Deus abençoe voce!"	dos Santos	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 consulta solicitada da paciente Vanete Ferreira Sá em Ginecologia Oncológica no dia 23/02/2023 as 09h00. 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.	6109 / (93) 99146-3875 Data do Registro: 23/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.
--	---	------------	--	---



HOSPITAL REGIONAL DO
 BAIXO AMAZONAS
 DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
 Saúde Pública
**GOVERNO DO
 PARÁ**

	Paciente: Vanete Ferreira Sá CNS: 70240559088821 " No dia 23/08/22, fiz um exame (RM DE COLUNA CERVICAL) e hoje não pôde ser realizada uma consulta com o neuro por falta desde exame, pois já fiz procuração por varias vezes e o mesmo continua sem o laudo. Então preciso do mesmo urgente para poder dar continuidade no meu tratamento." Paciente: Keila Fernanda da Silva Data de Nascimento: 27/11/1979 Data da Realização: 23/08/2022 Data de Previsão: 06/09/2022 Exame: Ressonância N° do Protocolo: 1857847	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Keila Fernanda da Silva, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Keila Fernanda da Silva Telefone(s): (93) 99147-5966 / (93) 99142-7734 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e fará a retirada do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00070				
	"Olenice de Jesus Vieira Realizou um exame no dia 29.11.22 com previsão de Entrega para o dia 14.12.22 e ate a data presente não obteve o resultado E precisa com urgencia do mesmo para retorno com o medico." Paciente: Olenice de Jesus Vieira Data de Nascimento: 13/07/1969 Data da Realização: 29/11/2022 Data de Previsão: 14/12/2022 Exame: Ressonância N° do Protocolo: 1912455	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Raimundo Emidio de Oliveira, 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 Olenice de Jesus Vieira, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato	Nome do (a) Usuário(a): Raimundo Emidio de Oliveira Telefone(s): (93) 99162-6044 / (93) 99223-7245 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico em 03/02/2023. O usuário lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer
00071				



		com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00072	"O motivo é que a paciente Antonia Celma realizou um exame que era ser entregue o resultado no mês de novembro de 2022 e já vim algumas vezes <i>atraz</i> de receber e ainda não está pronto e o numero de telefone nunca atende." Paciente: Antonia Celma Monteiro de Andrade Data de Nascimento: 13/10/1988 Data da Realização: 07/11/2022 Data de Previsão: 23/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1900311	Prezado usuário Daniel dos Santos Silva, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do exame da paciente Antonia Celma Monteiro de Andrade, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Daniel dos Santos Silva Telefone(s): (93) 99148-6523 / (93) 98404-9554 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00075	"Fiz uma tomografia em 21/11/2022 e ainda não recebi o resultado, <i>precizo</i> posso <i>precizo</i> <i>Cirurgico</i> <i>P</i> <i>olipose</i> desse resultado antes do dia 06/02/2023, para que eu ter em mãos, pois fazer outro exame chamado Laudo, para que eu possa fazer minha cirurgia de Nasal. Peço encarecidamente, que me ajudem."	Prezada usuária Lidiane de Souza Silva, 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.	Nome do (a) Usuário(a): Lidiane de Souza Silva Telefone(s): (93) 99214-0733 / (93) 99225-4991 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico

	Paciente: Lidiane de Souza Silva Data de Nascimento: 21/05/1991 Data da Realização: 21/11/2022 Data de Previsão: 05/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1907758		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.	em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00076	"Minha netinha Larissa Daynara Duarte Castro no dia 04/11/2022, fez um exame de raio x, das mãos, e já vim várias vezes, 6 vezes receber esse resultado de exame, e não conseguir recebê-lo. E a mesma tem que fazer uma cirurgia nas mãos, preciso desse resultado demais. Desde já lhes agradeço." Paciente: Larissa Daynara Duarte Castro Data de Nascimento: 11/07/2022 Data da Realização: 04/11/2022 Data de Previsão: 21/11/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1899730	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Erica Alessandra Castro e Castro, 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 Larissa Daynara Duarte Castro, 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): Erica Alessandra Castro e Castro Telefone(s): (93) 99147-5826 / (93) 99194-6076 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00077	"Minha mãe realizou um exame de imagem no dia 19 (dezenove de agosto de 2022), foram duas ressonâncias da coluna e até o momento não foi liberado o laudo. A minha mãe já veio da nossa cidade	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Samia Serrão da Silva, Informamos que por problemas técnicos operacionais, o resultado do	Nome do (a) Usuário(a): Samia Serrão da Silva Telefone(s): (93) 99197-4855 Data do Registro:

	diversas vezes em busca do exame e nada, eu também já vim diversas vezes em busca do mesmo e sem resposta. Minha mãe precisa dar entrada no benefício, pois têm bastante tempo que o médico diagnosticou a mesma com hérnia de disco." Paciente: Laura Serrão da Silva Data de Nascimento: 27/05/1974 Data da Realização: 19/08/2022 Data de Previsão: 30/08/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1856020		exame da paciente Laura Serrão da Silva, 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. Certos de sua compreensão, agradecemos.	24/01/2023 Realizado contato telefônico em 07/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00078	"Eu fiz dia 28-11-22 e ainda não foi liberado." Paciente: Jucelia Soares Bonfim Data de Nascimento: 19/09/1968 Data da Realização: 28/11/2022 Data de Previsão: 13/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1912066	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Jucelia Soares Bonfim, 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): Jucelia Soares Bonfim Telefone(s): (93) 99130-0330 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.

00079	"Gostaria de deixar registrado o meu comparecimento ao setor de radiologia por 4 vezes, e na qual não tive o retorno dos resultados de exames. Tendo em vista que minha sogra não mora aqui, e esta precisando desses exames. Gostaria de saber e tem como resolver o mais breve possível!" Paciente: Francisca de Lourdes Farias Aguiar Data de Nascimento: 09/03/1958 Data de Realização: 24/11/2022 Data de Previsão: 09/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1910426	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Adriane Kely Santos Guimarães, 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 Francisca de Lourdes Farias Aguiar, 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): Adriane Kely Santos Guimarães Telefone(s): (93) 99180-1640 / (93) 99954-4878 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00082	"eu reazei ezane de ressonaria do torex no dia 22 do 8 di 22, sedo 9 apervisau Para interga era para se no dia 5, do 9,22, eu ga vej varas venzes." Paciente: Lidinalva Maria dos Santos Data de Nascimento: 21/12/1975 Realização do Exame: 22/08/2022 Previsão de Entrega: 05/09/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1857453	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Lidinalva Maria dos Santos, 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	Nome do (a) Usuário(a): Lidinalva Maria dos Santos Telefone(s): (93) 99242-7144 / (93) 99124-0510 Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo.

			compreensão, agradecemos.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00083	"Estamos a espera de um exame, no caso resultado de <i>ressonância</i> desde 25/08/2022 e até o presente momento não está liberado, o que acontece, quando for liberado <i>ja</i> estará vencido. Fica <i>difícil</i> porque o paciente <i>esta</i> sem tomar medicação porque não tem mais receita, sendo que o médico deu ((5) cinco receitas pra poder da tempo de esse exame ficar pronto, mas conforme meu relato ainda não está disponível o tal exame, então prego e conto com a ajuda de voces, para algo possa ser feito com relação a esse fato. Sem contar <i>ele ja</i> teve procedimento <i>cirurgico</i> por conta de atraso em excesso de exames, inclusive ele vai ter que refazer outros exames porque <i>ja</i> estão vencidos, e pelo visto esse vai ser mais um. Por gentileza nós ajude." Paciente: João Lopes Brito Data de Nascimento: 04/11/1943 Data da Realização: 08/08/2022 Data de Previsão: 25/08/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1849897	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Ana do Socorro Nascimento, 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 João Lopes Brito, 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): Ana do Socorro Nascimento Telefone(s): (93) 99125-1303 Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00084	"Realizei uma tomografia e até a data presente, não recebi o resultado."	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da	Prezado usuário Luiz Moraes Macambira,	Nome do (a) Usuário(a): Luiz Moraes Macambira Telefone(s): (93) 99121-

	Paciente: Luiz Morais Macambira Data de Nascimento: 03/02/1957 Data da Realização: 07/11/2022 Data de Previsão: 22/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1900710	Silva Sousa	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.	19023 Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. O usuário lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00085	"Venho através deste reclama a falta de respeito com os pacientes que realizam exames <i>Radeologias</i>, pois existe uma grande <i>denora</i> na entrega dos exames e os <i>patients</i> ficam a <i>mercer</i> na espera, não podendo da <i>continuida</i> do seu tratamento, com essa existindo uma evolução nas enfermidades." Paciente: Alenilton Rodrigues Belo Data de Nascimento: 29/05/1978 Realização do Exame: 22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1908830	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Alenilton Rodrigues Belo, 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): Alenilton Rodrigues Belo Telefone(s): (93) 99160-2778 Data do Registro: 02/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. O usuário lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00087	"Eu tenho um Procedimento cirurgico a ser	Núcleo Interno de	Prezada usuária Sra. Luciani	Nome do (a) Usuário(a):

	realizado com (do) a equipe da geral com procedimento de <i>Ureterolitotripsia transureteroscópica</i>. cirurgia hoje ao vim no hospital buscar informações me falaram que é pra aguardar porque tive troca de equipes e que tá sendo tudo um processo pra ver quem esta na prioridade das cirurgias e assim que verificarem vão me ligar, mas já está com muito tempo eu sinto muitas dores tenho febres e sinto cansaço intenso. Já fazem 5 meses que fiz esse implante do Duplo J que deveria ser retirado com 30 dias após a cirurgia e até agora não tive retorno da equipe. cateter Quero muito ser atendida porque já estou sofrendo demais e ruim ficar sentindo dores e não ter uma resposta." Data de Nascimento: 08/10/1983	Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Caetano, Informamos que em 30/09/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo de solicitação de cirurgia eletiva de ureterolitotripsia transureteroscópica, a ser realizada com o Dr. Gualter Ferreira. Esclarecemos que a senhora realizou avaliação pré-anestésica no dia 08/11/2022, 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. Prezada usuária Ana Claudia Rocha Marinho, 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 -	00088	"Senhores, desde do dia 06/09/2022, data de previsão de entrega do exame de <i>tomografia</i> do crânio, em nome de Ana Claudia Rocha Marinho, que não está pronto este exame... Sendo que ja vim buscá-lo, hoje pela quinta vez, peço <i>providencia</i>. <i>Obrigada</i>. Protocolo de Retirada está em xerox anexo. Aguardo o Resultado do exame de <i>tomografia</i> do crânio, em nome de Fernando Pereira Marinho, resultado este que deveria estar disponível para entrega	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Nome do (a) Usuário(a): Ana Claudia Rocha Marinho Telefone(s): (93) 99124-5090 / (93) 99197-1017 Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária questionou a demora na liberação dos exames e irá permanecer	Luciani Caetano Telefone(s): (93) 99239-4838 Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, porém, ressaltou a demora para marcação, pois sente constantes dores. Contato Efetivo. Registro Tratado.
--	--	---	---	--------------	---	---	--	--

	desde dia 06/09/2022, pois já vim 5x, pra buscar e ainda não está disponível, peço providências, protocolo de retirada está em xerox anexo!" Paciente: Ana Claudia Rocha Marinho Data de Nascimento: 27/09/1972 Realização do Exame: 23/08/2022 Previsão de Entrega: 06/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1858187 Paciente: Fernando Pereira Marinho Data de Nascimento: 11/11/1938 Realização do Exame: 23/08/2022 Previsão de Entrega: 06/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1858183		SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	aguardando os resultados dos mesmos. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00089	"eu realizei um exame e ate a data de Hoje não Recebi o resultado." Paciente: José Henrique de Sousa Data de Nascimento: 04/04/1955 Realização do Exame: 24/11/2022 Previsão de Entrega: 09/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1910395	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário José Henrique de Sousa, 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): José Henrique de Sousa Telefone(s): (93) 99181-4334 Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. O usuário informou que irá continuar aguardando a liberação do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.

00090	"Eu vim no dia 11/01 p/ fazer a cirurgia dia 12/01 depois de mais de 1 ano aguardando, fui internada porém às 23:30 hs Liberada, pois a Dra Cisa que era quem faria as cirurgias no outro dia não estava nem sabendo do meu caso, pois fiz o acompanhamento e exames com a Dra Debora, então ela resolveu me dá alta, pois ficou de verificar com a Dra Débora uma data para fazerem juntas a minha cirurgia por ser considerada uma <i>cirurgia</i> de grande porte, então voltei pra casa na esperança de me chamarem logo, mas já se passaram 13 dias e até agora nada, só me dão a mesma resposta que precisam conciliar a data das duas <i>Doras</i>. Porém a minha maior preocupação é se tenho todo esse tempo para esperar pois se trata de um câncer que evoluiu pra <i>metastase</i>, e todos nós sabemos que o tempo é o que predomina essa doença, será que tenho todo esse tempo para esperar pois essa cirurgia foi <i>solicitada</i> em Agosto de 2021, hoje é 25 de Janeiro de 2023, tenho um filha de 7 anos que é tão dependente de mim por isso estou lutando pela minha saúde, pois infelizmente não tenho como fazer essa cirurgia particular. Porém se for preciso vou chamar a <i>impoensa</i> pra vim aqui registrar todo esse descaso com os pacientes oncológicos."	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária Cristina Lira Nascimento, Informamos que o seu procedimento cirúrgico de linfadenectomia radical modificada cervical unilateral em oncologia, a ser realizado com a Dra. Débora Cristina Silva Pereira, está reprogramado para o dia 09/03/2023 com internação no dia 08/03/2023 as 14h00. Certos de sua atenção, agradecemos.	Nome do (a) Usuário(a): Cristina Lira Nascimento Telefone(s): (92) 99227-0374 / (93) 99223-9580 Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A resposta foi repassada para o Sr. Arlen Sousa (esposo), que agradeceu pelo retorno e irá transmitir a informação à usuária. Contato Efetivo. Registro Tratado.
--------------	--	---	---	---

Data de Nascimento: 20/09/1982



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00093	"Estou aguardando o resultado do exame de Tomografia que estava previsto a entrega 14.12.22 que foi realizado 28.11.22." Paciente: Jocelia Maria de Andrade Dias Data de Nascimento: 10/05/1967 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 14/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1912397	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Jocelia Maria de Andrade Dias, 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): Jocelia Maria de Andrade Dias Telefone(s): (93) 99121-0672 Data do Registro: 26/01/2023 Realizado contato telefônico em 03/02/2023. A usuária lamentou a demora do resultado do seu exame e informou que irá continuar aguardando a liberação. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00098	"Paciente Manoel Vitorio realizou o exame de RX de Torax dia 25/11/2022 e até a data presente não recebeu resultado ele está precisando com urgencia apresentar em consulta." Paciente: Manoel Vitorio de Oliveira Machado Data de Nascimento: 15/01/1953 Realização do Exame: 25/11/2022 Previsão de Entrega: 12/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1911240	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Maria Socorro Nascimento Machado, 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 Manoel Vitorio de Oliveira Machado, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.	Nome do (a) Usuário(a): Maria Socorro Nascimento Machado Telefone(s): (93) 99145-1101 / (93) 99130-1218 Data do Registro: 26/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. O usuário informou que irá continuar aguardando a liberação, mas lamentou a demora do resultado.





HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO

			Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00100	"Sou paciente oncológica, me chamo Mariana de Melo, preciso urgentemente de uma avaliação com <i>offalmo</i>, sinto que depois das seções de radioterapia tive uma piora na visão, ainda necessito de uma avaliação pois meu óculos quebrou, estou aguardando uma consulta mais de 2 anos, conforme a solicitação em anexo. No momento estou somente em acompanhamento junto ao Regional e preciso que me passe alguma posição sobre a minha referida consulta. Acredito muito em vocês que possa estar me ajudando, não pretendo e nem quero ir para outros meios, sempre fui bem atendida por essa unidade Hospital Regional." CNS: 705002675173350	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária, Sra. Mariana de Melo, 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 sua 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. Prezado usuário Frank Melo, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de	Nome do (a) Usuário(a): Mariana de Melo Telefone(s): (93) 99129-1058 / (92) 99137-31666 Data do Registro: 26/01/2023 Realizado contato telefônico em 01/12/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, porém, manifestou insatisfação quanto a tratativa dada ao seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00101	"Meu relato que minha esposa está aguardando a realização do exame de ressonância do crânio desde o dia 19 de Outubro de 2022 e até o momento não foi	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins		Nome do (a) Usuário(a): Frank Melo Telefone(s): (93) 99293-0129 / (93) 99184-3034



	chamada ou avisado para fazer esse exame e a mesma fez uma cirurgia do cérebro recentemente da retirada de um tumor, a mesmo senti algumas dores e <i>precisar</i> fazer a consulta de retorno com o neuro, e precisa fazer esse exame." Paciente: Rita Azevedo da Costa CNS: 705302429361690	dos Santos	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 Rita Azevedo da Costa. 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.	Data do Registro: 26/01/2023 Realizado contato telefônico em 01/02/2023. O usuário agradeceu pelo retorno, contudo, manifestou insatisfação pela demora para marcação do exame de sua genitora. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00102	"O paciente Railson realizou uma tomografia no dia 07/11/22 e até a data presente não recebeu o resultado e precisa <i>urgentemente</i> do mesmo." Paciente: Railson Hebrain dos Santos Passos Data de Nascimento: 22/05/2002 Realização do Exame: 07/11/2022 Previsão de Entrega: 22/11/2022 Exame: Tomografia	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Rosana Rodrigues dos Santos, 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 Railson Hebrain	Nome do (a) Usuário(a): Rosana Rodrigues dos Santos Telefone(s): (93) 99209-3782 Data do Registro: 26/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária questionou a

	Nº do Protocolo: 1900721		dos Santos Passos, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	demora na liberação do resultado do exame do paciente e irá continuar aguardando. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00103	"Eu Raimundo Nonato paciente oncológico, preciso saber o motivo pelo qual não fui atendendo pelo o pneumologista até a data presente data de solicitação 11-01-2022 (2022)." CNS: 701801206647170	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado usuário Raimundo Nonato da Silva Lima, 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 sua consulta solicitada para Pneumologista para o dia 06/02/2023 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.	Nome do (a) Usuário(a): Raimundo Nonato da Silva Lima Telefone(s): (93) 99172-1543 Data do Registro: 26/01/2023 Realizado contato telefônico em 01/02/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro. Irá fazer a retirada da marcação, conforme orientação recebida. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00110	"Bom dia, me chamo Adna Marcia, mãe da paciente Thallita Mariane, venho relatar a necessidade de providências no	Clínica Oncológica	Prezada Adna Marcia de Mendonça Lopes,	Nome do (a) Usuário(a): Adna Marcia de Mendonça Lopes

	seguinte quadro. *Necessidade de resposta, pois há duas semanas, minha filha teve uma infecção no leito, adquirida na enf. Jujuba 03, pois tendo uma nefrostomia do lado direito sofreu <i>bloqueio</i> causado por uma infecção (bactéria), levando ao extremo de sudorese, e a "chocar". *Com esse quadro emergencial, fomos atendidas pelo Dr. Francisco Loureiro, que com sua habilidade e humanização conseguiu c/ a graça de Deus, ajudar e reverter o quadro clínico de minha filha... *Na sexta 20/01 sai da UTI, é redirecionada ao setor oncológico 2º andar, pois é uma paciente <i>reicidiva</i> CA no colo em tratamento de quimioterapia. E retorno à mesma enfermaria já mais debilitada, e estamos hoje no mesmo lugar c/ uma paciente também necessitada de cuidados, porém c/ um tumor exposto o qual necessita de curativos rotineiros, c/ isso liberando no ar ambiente, bactérias que um organismo debilitado é uma porta aberta. Ambiente fica tomado de odor fétido gerando o aumento da possibilidade de uma nova infecção. *Relatando que ao vir da UTI, <i>adquiriu</i> trombose, e agora uma tremenda expectoração. *A paciente ao lado, não pode usar máscara, expectora constantemente, dessa forma contaminando o ar ambiente e prejudicando ainda mais quem	Simone Reis da Silva Pontes	Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Na oportunidade, esclarecemos a V. Sa. que durante o período de internação de qualquer paciente, algumas medidas preventivas precisam ser adotadas para assegurar a assistência prestada a todos os assistidos, sendo todas as informações repassadas ao próprio paciente e seu acompanhante durante a admissão, quando o consentimento informado é esclarecido. No decorrer da explicação do consentimento é esclarecido aos envolvidos o objetivo do tratamento, os resultados esperados; os possíveis tratamentos alternativos; os riscos previsíveis; possíveis complicações a necessidade de seguir o tratamento proposto de forma rígida e com disciplina; eventuais intercorrências; permanência no hospital superior, dentre outras. Considerando o seu relato, esclarecemos que em decorrência do ambiente hospitalar ser propício a vários riscos, incluindo infecção, utilizamos constantemente de medidas de controle para que	Telefone(s): (93) 99241-1640 Data do Registro: 27/01/2023	Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimentos dados mediante seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.
--	--	------------------------------------	---	---	---



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública

GOVERNO DO
PARÁ

Luciana C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

	está c/imunidade baixa." Paciente: Thallita Mariane de Mendonça Góes			possamos assegurar ao usuário uma assistência de qualidade. Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos. Prezada usuária Sra. Adna Márcia de Mendonça Góes, Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação referente a paciente Sra. Thallita Mariane de Mendonça Góes. Paciente submetida ao procedimento de nefrostomia à direita, evoluiu com estabilidade e aumento de diurese, internada na UTI (Unidade de Terapia Intensiva) geral. Recebeu alta da UTI no dia 20/01/2023, encaminhada para enfermaria para submeter-se a quimioterapia. Evoluiu com TVP (Trombose Venosa Profunda) em MIE (Membro Inferior Esquerdo), o que a impossibilita da realização da nefrostomia à esquerda devido ao uso de anticoagulante. Deverá ser novamente avaliada pela equipe médica para validar a necessidade do referido procedimento após a suspensão do uso de anticoagulante.	Nome do (a) Usuário(a): Adna Marcia de Mendonça Lopes Telefone(s): (93) 99241-1640 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimentos dados mediante seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00111	Paciente: Thallita Mariane de Mendonça Góes	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho			
00112	"Eu Carlos Roberto Palma Ferreira Pai	Núcleo Interno	Agradecemos pela sua atenção. Prezado usuário Sr. Carlos Roberto	Nome do (a) Usuário(a):	



	venho aqui nesses hospitais pelo meu filho porque ele sorria muito de do e que arranco o bolso e por ele se criança de 2 anos quero pedi a cirurgia dele porque ele soioia muito por favor." Paciente: Carlos Edgar Licata Ferreira Data de Nascimento: 07/10/2020	de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Palma Ferreira, Informamos que em 30/12/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Carlos Edgar Licata Ferreira da solicitação de cirurgia de enterocanostomose (qualquer segmento), a ser realizada com o Dr. Carlos Sinimbu. Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado. Certos de sua atenção, agradecemos.	Carlos Roberto Palma Ferreira Telefone(s): (93) 99144-4360 / (93) 99197-4714 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Elleder Licata (esposa), a qual demonstrou insatisfação com a resposta e irá transmitir a informação ao usuário. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00113	"O paciente Clauber de Andrade Costa realizou um exame de RM de coluna lombar, no dia 25/10/2022 as 07:17, Eu Williany Carvalho ja vim 6 vezes buscar o resultado e o mesmo não está pronto até a data presente data: O paciente depende desse exame para dar segmento ao tratamento." Paciente: Clauber de Andrade Costa Data de Nascimento: 09/08/1976 Realização do Exame: 25/10/2022 Previsão de Entrega: 09/11/2022 Exame: Ressonância	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Williany Carvalho da Silva, 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 Clauber de Andrade Costa, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa.	Nome do (a) Usuário(a): Williany Carvalho da Silva Telefone(s): (93) 99194-2322 / (93) 99226-5882 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação do exame e irá continuar aguardando.

	Nº do Protocolo: 1893894		Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00114	"Franciane Farias dos Santos ela é uma paciente ecológica está aguardando para realizar uma ressonância solicitada pela Dr. Carla no dia 2 de Janeiro e até a data presente não foi chamada a paciente esta com muitas dores." CNS: 706002334120743	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária, Sra. Francisca Campos dos Santos, 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 consulta solicitada da paciente Franciane Farias dos Santos. 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.	Nome do (a) Usuário(a): Francisca Campos dos Santos Telefone(s): (93) 98116-3447 / (93) 98105-1185 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 01/02/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Franciane dos Santos (filha/paciente), a qual informou que o setor responsável pela marcação já entrou em contato com a mesma para informar sobre a marcação do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00115	"A minha filha já foi internada por varias vezes com problemas respiratorios e não recebemos o	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da	Prezado usuário Ailton de Jesus Araujo,	Nome do (a) Usuário(a): Ailton de Jesus Araujo Telefone(s): (93) 99160-

	laudo do exame e estamos precisando muito desse laudo por favor nos ajude." Paciente: Yolane da Rocha Araujo Data de Nascimento: 30/08/2006 Realização do Exame: 21/11/2022 Previsão de Entrega: 05/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1907843	Silva Sousa	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 Yolane da Rocha Araujo, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	2778 99210-2816 / (93) 99135-6509 / (93) 99157-1118 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. O usuário lamentou a demora na liberação do exame e irá permanecer aguardando o resultado do mesmo. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00116	"Relato que esses pacientes estão com exames em atrasos, e necessita retornar com o médicos Para entrega o resultado para dar continuidade no seu tratamento médico em anexo os pacientes citados abaixo. Brigida Rosani Shanholzer: TC Cervical 23/09/2022 Marilene Maria da Silva: RM Coluna 23/11/2022 Derlane Teixeira da Cruz: RM ab. Sup. 14/10/2022 Alexandre Xavier de Lima: TC. ab. Sup. 14/10/2022 Girleene de O. Portela Rx. C. Sacra 14/12/2022	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Girleene de Oliveira Portela, 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.	Nome do (a) Usuário(a): Girleene de Oliveira Portela Telefone(s): (93) 99163-5241 / (93) 99218-1474 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária lamentou a demora na liberação dos exames. Ressaltou que os pacientes precisam com urgência desses resultados para que possam dar prosseguimento ao tratamento.

	Paciente: Iuri Gabriel Batista de Moura Data de Nascimento: 12/03/2006 Realização do Exame: 25/11/2022 Previsão de Entrega: 12/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1911044 Paciente: Iuri Gabriel Batista de Moura Data de Nascimento: 12/03/2006 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1911920 Paciente: Girlene de Oliveira Portela Data de Nascimento: 03/10/1984 Realização do Exame: 29/11/2022 Previsão de Entrega: 14/11/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1912464 Paciente: Alexandre Xavier de Lima Data de Nascimento: 29/06/1986 Realização do Exame: 30/09/2022 Previsão de Entrega: 14/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1881595 Paciente: Darlene Teixeira da Cruz		Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
--	--	--	--

	Data de Nascimento: 27/08/1983 Realização do Exame: 29/09/2022 Previsão de Entrega: 14/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1880533 Paciente: Marilene Maria da Silva Data de Nascimento: 09/04/1965 Realização do Exame: 07/11/2022 Previsão de Entrega: 23/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1900322 Paciente: Brigida Rosani Schonholzer Data de Nascimento: 07/10/1963 Realização do Exame: 09/09/2022 Previsão de Entrega: 23/09/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1868601			
00117	"Relatando minha filha de dieta zero deste 22:00 hrs da noite de 26/01, até o momento 12:35 sem alimento c/ <i>estomago</i> cheio de medicação. Não tem resposta efetiva da sala de imagem. Descaso, <i>negligencia!</i> Se o setor tem uma programação, <i>pq não cumpre?</i> Se a paciente, necessita está em um leito é porque sua saúde está comprometida. Cadê humanização, trabalhar com ser humano, se pratica a empatia. Se não poderão, atender a paciente informe c/ antecipação; e não <i>bringuem</i> com a vida e a saúde mental de um ser humano, <i>que</i> num momento de	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Adna Márcia de Mendonça Lopes, Esclarecemos que para realização de exames de imagem com contraste o período de jejum exigido é de apenas 4 horas. Ressaltamos que nossos atendimentos são executados respeitando a ordem de chegada dos pacientes externos, bem como os pacientes com prioridade, incluindo os pacientes internados nas unidades. Esclarecemos que o horário informado se trata de uma	Nome do (a) Usuário(a): Adna Márcia de Mendonça Lopes Telefone(s): (93) 99241-1640 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária demonstrou-se insatisfeita por não concordar com a resposta dada ao seu relato.

	fragilidade se depara com esse sistema, onde infelizmente na <i>encontramo</i>. Só no dia de hoje, precisei formular duas denúncias! Misericórdia, afinal o aconteceu, com o <i>tratamento</i> humanitário de antes!!! Mãe de paciente!!!" Obs.: Paciente Thalita Marianne de Mendonça Goes encontra-se na Clínica Oncológica.		programação prévia para transferência do paciente, podendo existir atrasos em decorrência de intercorrências dos exames anteriores. Frisamos que todos os atrasos são informados ao setor cliente para repasse de informações ao paciente. Não queremos, no entanto, tornar a espera desagradável e estudamos constantes melhorias e soluções para agilizar o tempo de espera e melhorar o atendimento aos nossos pacientes. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos sua compreensão.	Contato Efetivo. Registro Tratado.
00118	"Estou aguardando para realizar um <i>prosedimento cirurgico</i>, desde de 01-07-2022. Com o Doutor alberto Tolentino e procurei o hospital para verificar o procedimento <i>mais</i> até o momento só falam para mim <i>aguarda</i> ligação e <i>nemca</i> me deram nem uma resposta." Data de Nascimento: 27/02/1991	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária Sra. Jessica Santos de Almeida, Informamos que em 07/03/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo de solicitação de cirurgia coledocotomia com ou sem colecistectomia, a ser realizada com o Dr. Alberto Mariano Gusmao Tolentino. Esclarecemos que a senhora realizou avaliação pré-anestésica no dia 01/07/2022, mas seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes,	Nome do (a) Usuário(a): Jessica Santos de Almeida Telefone(s): (93) 99235-8332 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, no entanto, manifestou insatisfação com a demora para marcação de sua cirurgia. Contato Efetivo. Registro Tratado.

		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.		
00121	"O paciente Francisco Bezerra de Sousa realizou exames, no dia 01_011_22, e até a presente não recebemos. Estamos precisando para apresentar na consulta. O mesmo realiza hemodialise nesse Hospital, segunda, quarta e sexta. E de muita importância, pois o mesmo esta na cadeira de roda e precisamos saber como esta na cadeira de roda e precisamos saber como esta a cirurgia que o mesmo realizou nesse hospital. Por favor nos oriente e se for possível com urgência. Agradecemos." Paciente: Francisco Bezerra de Sousa Data de Nascimento: 30/07/1957 Realização do Exame: 01/11/2022 Previsão de Entrega: 17/11/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1897796	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Jocenilza Maria Ferreira de Sousa, 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 Francisco Bezerra de Sousa, 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): Jocenilza Maria Ferreira de Sousa Telefone(s): (93) 99205-6304 / (93) 99164-6141 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária informou que irá continuar aguardando a liberação do exame do paciente. Espera que seja liberado brevemente. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00122	"Eu Vera estou reclamando que o H.R.B.A foi irresponsavel de não concluir o procedimento da cirurgia por que está alegando não ter leito, depois de 2 dias do paciente do paciente estar internado, ele está muito mal sentindo muita dor. a equipe do atendimento foi muito irresponsavel ja foi remancando, a	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária Sra. Vera Lúcia da Silva Melo, Agradecemos a oportunidade para esclarecer a situação referente ao paciente Sr. Domingos da Conceição. Paciente com cirurgia suspensa por	Nome do (a) Usuário(a): Vera Lúcia da Silva Melo Telefone(s): (93) 99236-2676 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico

	cirurgia por 2 vezes. o paciente não tem parentes que possa acompanhá-lo, eu me dispus a acompanhá-lo." Paciente: Domingos da Conceição Data de Nascimento: 10/08/1944		falta de leito de UTI (Unidade de Terapia Intensiva), indispensável no pós-operatório imediato. Realizado o procedimento no dia 30/01/2023, encaminhado para recuperação pós-operatória na UTI. Agradecemos pela sua atenção.	em 02/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno. Reiterou que o paciente realizou o procedimento e encontra-se em recuperação. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00123	"dia 18 de janeiro fiquei sabendo pelo a equipe médica, que o Hospital estava em falta do o kit de drenagens Biliar percutâneo, e sem previsão de chegar, por esse motivo estou me disponibilizando a fazer adoção do material para o hospital, para ser usado no paciente Elias Botelho da costa. Em nenhum momento o hospital solicitou a compra de tal material, eu e meus familiares nós disponibilizamos a compra para que o paciente senhor Elias possa ser submetido ao procedimento cirurgico o mas rapido possivel. Aguardamos a resposta o más breve possivel."	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária Sra. Tainá Marques de Oliveira, Em atenção ao seu registro esclarecemos que o insumo do kit biliar percutâneo encontra-se disponível no HRBA. Pedimos desculpas pelo atraso que decorreu da falta no fornecedor do modelo usado no Hospital. Foi necessário a troca do fornecedor, o que proporcionou a descontinuidade do insumo para o procedimento. Agradecemos a gentileza da aquisição, no entanto, caso persista com interesse de doação para efetivar a doação ao SUS, orientamos que a senhora dirija-se à SESPA - 9ª Regional para efetivar a doação. Agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário(a): Tainá Marques de Oliveira Telefone(s): (93) 98125-3240 / (93) 98110-1355 Data do Registro: 30/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A usuária agradeceu pelo esclarecimento e suporte dado. Ressaltou que já está ciente da situação por meio do médico que acompanha o paciente. Contato Efetivo. Registro Tratado.

Reclamações Folder: 34 (trinta e quatro) Manifestações com autores identificados

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
	"estou com um Exames a 7 meses e nunca fui chamada e muito serio meu caso porque eu fui operada na cabeça e o Exames é tomografia do cranio e será que ainda vai me chamar porque doi a minha cabeça sempre. Enquanto a limpeza Ok agora o tempo de espera é masacrante." Paciente: Isabel Andrade de Souza Costa CNS: 709800065562896	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária, Sra. Isabel Andrade de Souza Costa, 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 seu exame solicitado. 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.	Nome do (a) Usuário(a): Isabel Andrade de Souza Costa Telefone(s): (93) 99138-9086 Data do Registro: 02/01/2023 Realizado contato telefônico em 12/01/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Cassia Campos (sobrinha), que garantiu transmitir a informação à usuária. Contato Efetivo. Registro Tratado.

	"16:59 Volta do médico p/ consulta consulta realizada 30/12/2022 Saída as 16:15 Ao perguntar ao colaborador se havia se havia <i>saido p/ outra consulta</i> o mesmo falou que havia <i>said p/ a direcao</i> havia chamado Venho através deste manifestar minha <i>indgnacao</i> a qual das vezes que minha mãe sempre vem isso quase anualmente, sendo que das vezes que a mesma vem, <i>ha</i> uma longa espera dentre dessa espera a qual é longa muitas das vezes passa de duas horas para ser atendida, tem <i>cituações</i> onde o profissional tem sua <i>Saida do consultori</i> e demora para voltar a consulta seus pacientes os quais já estão á horas a esperar isso é uma " falta de respeito para quem já está uma longa espera hoje ao sair da sala achei a demora muito grande quase +- uma hora de <i>Saida</i> para a direção qual tinha lhe chamado venhamos que em <i>horario</i> de consulta a direção creio eu não se deve chamar um profissional deixando por quase +- uma hora seus <i>pesciente</i> a esperar <i>lenbrando</i> que não é <i>aprimeira</i> vez que o <i>midco</i> fez isso, estou deixando claro porque minha mãe e idosa e não pode ficar muito tempo sentada e faz tratamento C.A. grata."	Nome do (a) Usuário(a): Maria Conceição Silva Pinto Telefone(s): (93) 999137-5846 Data do Registro: 02/01/2023 Realizado contato telefônico em 16/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento. Ressalta a importância de uma melhor comunicação entre a recepção do ambulatório e usuários, pois não foi informado sobre a urgência do medico em questão, e compreende que casos como esses podem ocorrer no ambiente hospitalar. Contato Efetivo. Registro Tratado.
Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária Sra. Maria Conceição Silva Pinto, Pedimos desculpas pelo transtorno causado referente ao atraso nos atendimentos do dia 30/12/2022, o que ocorreu devido à necessidade do referido médico se ausentar com o objetivo de atender uma demanda de urgência na direção, para solução de assistência ao paciente internado na enfermaria do hospital. Ressaltamos que todos os pacientes agendados foram atendidos com qualidade. Agradecemos pela sua atenção.	
Paciente: Maria da Conceição Silva Pinto Autor do Registro: Maria Conceição Silva Pinto		



21821	"O atendimento em modo geral está muito bom, mas, é importante verificar e melhorar a questão da entrega dos exames. uma vez que, estão demorando muito para realizar a entrega do resultado dos exames. Procedimento Tc de Torax com Contraste." Paciente: Herivelto Angelo Langer Data de Nascimento: 29/05/1952 Realização do Exame: 11/10/2022 Previsão de Entrega: 25/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1886703	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Maria da Glória Gomes Langer, 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 Herivelto Angelo Langer, 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): Maria da Glória Gomes Langer Telefone(s): (93) 99192-2156 / (93) 98408-5136 Data do Registro: 05/01/2023 Realizado contato telefônico em 19/01/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Sara (filha), que garantiu transmitir à usuária a informação recebida. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
21826	"Quero fazer uma reclamação de uma <i>funcionaria</i> chama Mayla da Radioterapia, a mesma me passou informação errada fazendo com que quase perco o exame de <i>Ressonancia</i> da minha sogra. Durante minha sogra fazer o tratamento de câncer neste estabelecimento bem conceituado até então, nunca fomos tão atendidas. A mesma nos mandou voltar para casa pois disse que o setor de <i>ressonancia</i> não resolveria nada, dizendo e afirmando que conhecia o setor. Uma <i>funcionaria</i> muito grossa mau educada e responde sem ter razão.	Recepção e Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	Prezada usuária Sra. Arenilda da Silva Rocha, Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que prezamos por um atendimento proativo por parte de nossos colaboradores, atuando de forma resolutive a fim de prestar um atendimento de excelência aos nossos usuários. Estaremos tratando sua reclamação junto a equipe a fim de que os fatos sejam apurados e devidamente corrigidos.	Nome do (a) Usuário(a): Arenilda da Silva Rocha Telefone(s): (93) 99154-2533 Data do Registro: 05/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e aguarda que este incidente seja um caso isolado e não passe por situações semelhantes a esta, uma vez que sempre foi muito bem tratada por

	Se eu tivesse ouvido-a pra voltar pra casa, teria perdido o exame e so Deus sabe quando iria fazer de novo. A pessoa vem pra se tratar de câncer e ainda encontra uma pessoa dessa. fica minha revolta."		Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos a sua colaboração para a melhoria de nossos processos.	todos. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21832	"Fui encaminhada para o HRBA para uma consulta com o mastologista e logo após ela me encaminhou para fazer os devidos laboratoriais. Passei pelo anestesista, fiz todos os exames indicados pela médica e até o presente momento não recebi nenhuma ligação ou satisfação para continuar com o procedimento que se iniciou no dia 11/11/21 e até o presente momento 05/01/2023 não obtive nenhuma informação dos procedimentos que terei que realizar. No presente momento sinto muita dor no quadrante superior esquerdo da mama e não sei mais para onde recorrer com a falta de atenção e desumanidade que estou passando. Obrigada pela compreensão."	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária Jozelia de Souza da Silva, Informamos que em 06/09/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo de solicitação de cirurgia para tratamento cirúrgico de setorectomia / quadrantectomia, a ser realizado com o Dr. Armando Cunha. Esclarecemos que Vossa Senhoria realizou avaliação pré-anestésica no dia 11/10/2022, 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.	Nome do (a) Usuário(a): Jozelia de Souza da Silva Telefone(s): (93) 98435-7997 Data do Registro: 06/01/2023 A usuária compareceu ao SAU em 17/01/2023, para receber a resposta de sua queixa. Ressaltou que irá continuar aguardando a marcação de sua cirurgia. Contato Efetivo. Registro Tratado.
21833	"Bom dia! Tenho uma reclamação a fazer sobre a demora para chamarem pra realizar a reavaliação do meio Cardio / Vascular sendo que foi feito cateterismo e tem artérias com 90% <i>entupidas</i> e nada de	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos	Certos de sua atenção, agradecemos. Prezada usuária Luciana Flexa Oliveira, Informamos que em 22/04/2021 recebemos da Central de Regulação	Nome do (a) Usuário(a): Luciana Flexa Oliveira Telefone(s): (93) 99176-8225 / (93) 99131-6029 Data do Registro:

Data de Nascimento: 06/01/1967



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

GOVERNO DO
PARÁ
Secretaria de
Saúde Pública

	chamarem nem pelo <i>meno</i> o risco <i>cirurgico</i>. sendo que dia 18/02/2023 Vai fazer 2 anos que deu entrada no Hospital Regional. Sei que houve a <i>paralização</i> do procedimento durante a pandemia. E que tem que aguardar na fila, gostaria de solicitar em qual posição ela está nessa fila, pois ja fui comunicado que já retornaram os procedimentos. Fico no aguardo de uma posição. muito Obrigada!! Luciana Flexa" Paciente: Luzia da Silva Flexa Data de Nascimento: 29/10/1955	Santos Gamboa Araújo	Estadual o laudo de solicitação de cirurgia de Luzia da Silva Flexa, para tratamento cirúrgico de revascularização miocárdica c/ uso de extracorpórea (com 2 ou mais enxertos), a ser realizada com a Dr. Renê Augusto. Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes, recebidas em momentos anteriores a sua, ressaltando que o grau de complexidade do caso de cada paciente também é avaliado. Certos de sua atenção, agradecemos. Prezado usuário Neudson Pinto Coutinho, 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 consulta solicitada da paciente Maria Nilda Rego Pinto. No entanto, assim que tivermos a data	06/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, contudo, ficou insatisfeita com a resposta, pois aguardava um resultado positivo para a paciente. Contato Efetivo. Registro Tratado.	
21841	"Venho por esta carta <i>informa</i> o atraso com o retorno com a <i>medica oncológica</i> da paciente M^a Nilda R. Pinto que <i>esta</i> mais de 3 meses sendo que seu acompanhamento e durante no máximo 3 meses, os exames es estão próximo a vencer e um já esta vencido de endoscopia, exame e extremamente importante para as avaliações, peço para agilizarem o retorno pois qualquer atraso e prejudicial para a saúde da paciente. Com <i>tudo</i> a necessidade de agilizar retorno <i>medico</i>, caso não <i>sera</i> necessario refazer os exames de onde poderá demorar e atrasando mais ainda os	Recepção e Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	Nome do (a) Usuário(a): Neudson Pinto Coutinho Telefone(s): (93) 97400-9023 Data do Registro: 06/01/2023 Realizado contato telefônico em 12/01/2023. A resposta foi repassada para a Sra. Maria Nilda (genitora/paciente), que manifestou-se insatisfeita com a tratativa dada à sua queixa.		





INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	serviços de avaliação médica oncológica. Assinado: Neudson Pinto Coutinho." Paciente: Maria Nilda Rego Pinto CNS: 701005896848393		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.	Contato Efetivo. Registro Tratado.
21843	"09/01/2023 Bom dia! Venho através deste solicitar uma resposta do hospital Regional uma posição do exame da minha mãe. O procedimento é Angioplastia coronariana com implante de Stent. Na data do dia 20 de novembro fui informada que ela estava na posição 20° e que pela idade da mesma (75 anos) já não demoraria muito. Mas até agora o setor de hemodinâmica não entrou mais em contato. Inclusive a minha mãe já realizou o exame de risco cirúrgico. Desde já espero ser atendida. Ass: Albanita (93) 99134-6597." Paciente: Maria Anísia Almeida Carvalho CNS: 705006489197656	Hemodinâmica Mirelli Ferreira Nobre	Prezada usuária, Sra. Albanita Carvalho Rebelo, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele podemos avaliar melhor a qualidade do nosso atendimento. Avaliamos a posição na fila da Sra. Maria Anísia Almeida Carvalho, atualmente a paciente ocupa a 14ª posição para a realização do procedimento. No entanto, para a realização do procedimento temos a necessidade de leito de UTI e material específico, motivo o qual faz com que a fila ande lentamente. Caso a paciente apresente qualquer alteração, orientamos que a mesma seja encaminhada para unidade de urgência e emergência do seu município para avaliação e conduta médica. Ressaltamos que somente	Nome do (a) Usuário(a): Albanita Carvalho Rebelo Telefone(s): (93) 99134-6597 Data do Registro: 09/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, porém, manifestou insatisfação com a tratativa dada. Irá comparecer ao SAU para receber a resposta de forma impressa. Contato Efetivo. Registro Tratado.





INSTITUTO

Mais Saúde

Secretaria de
Saúde PúblicaGOVERNO DO
PARÁ

			por conduta médica podemos "urgenciar" qualquer procedimento e caso necessário será realizado transferência de leito a leito para a realização do procedimento. Fora da urgência médica o agendamento ocorre conforme ordem de chegada do processo de cada paciente, idade e complexidade, pois estes possuem a mesma faixa etária e gravidade relacionado a saúde cardíaca. Agradecemos sua compreensão e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos. Prezada usuária, Sra. Marlene Ieta Rickli da Gama, 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 Mayron Rickli. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.		
21848	"Guia de encaminhamento de retorno: Oncológico - quase 1 ano Ofタルmo - + de um (1) ano 03.12.21 Ainda não foi atendido Suspeita de Carcinoma Conjuntival" Paciente: Mayron Rickli CNS: 706808268521429	Recepção e Atendimento Pamella Cristine Ferreira De Aguiar	Nome do (a) Usuário(a): Marlene Ieta Rickli da Gama Telefone(s): (92) 99191- 9135 Data do Registro: 10/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, contudo, manifestou insatisfação pela grande demora para marcação da consulta de seu pai, pois o mesmo está sendo prejudicado, e a cada dia tendo piora na sua visão.		



21849	"Ola boa tarde eu me chamo Fabiola Jesus da Silva Nº 991366834 Quero reclama que sou a <i>ultima</i> entra no 3º turno, pois eles falam que a moça que <i>dializa</i> no 2º só chega <i>atrazada</i> Só que eu não tenho culpa. Se ela chega atrasada tem que <i>dializar</i> menos tempo porque ela me prejudica Eles dão atenção pra ela e eu fico como nessa <i>situação</i> Pois chego cedo todo dia. Então me troquem de <i>maquina</i> ou <i>Troquem</i> ela. Obrigado pela atenção"	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. Prezada usuária Fabiola Jesus da Silva, Agradecemos pelo seu registro, pois através deles podemos avaliar nossos processos e prestar uma melhor assistência. Esclarecemos que verificamos em nossos registros realizados em seu prontuário e evidenciamos que houve um dia pontual um atraso de 15 (quinze) minutos, em decorrência de um ajuste no equipamento utilizado durante seu tratamento. Considerando que a senhora realiza 3:30 (três horas e trinta minutos) de tratamento, conforme prescrição médica, não houve prejuízo na assistência no referido dia. Quanto a troca de máquina podemos verificar com outro paciente que também tenha interesse em trocar,	Contato Efetivo. Registro Tratado. Nome do (a) Usuário(a): Fabiola Jesus da Silva Telefone(s): (93) 99136-6834 Data do Registro: 10/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, contudo, ficou insatisfeita com a resposta, ressaltando que não é a primeira vez que ocorre o atraso. Contato Efetivo. Registro Tratado.
-------	---	---	--



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública

GOVERNO DO
PARÁ

Daniela C. Maduro Sousa
Supervisora do SAU
HRBA

			para não termos conflitos internos.	
	"Eu Lucia de Sousa Marques irmã da paciente Geni Marques, faço uma reclamação pois marcaram uma consulta com o <i>otopedista</i> 13.00 da tarde e já são 4 horas e ainda nem <i>comerso</i> chama, senda que eu trabalho a noite ja entro 5 da tarde, <i>questinei</i> e tem 5 pessoa ainda na frente dela quero saber se pode ser marcado uma consulta pra 13.00 e 4 horas ainda nem ser chamada, muita falta de respeito e compromisso com os <i>usuário</i> do hospital aqui fica o meu questionamento, sera que se eu chegasse 4. horas eu seria atendido sendo que meu <i>horario</i> seria 13.00 falta de respeito, com os <i>paciente</i>." Obs.: Registro referente ao atendimento do dia 05/01/2023.	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária Sra. Lúcia de Sousa Marques, Pedimos desculpas pelo transtorno causado, referente a demora no atendimento médico da Sra. Geni de Sousa Marques, no dia 05/01/2023. Infelizmente, os atendimentos sofreram atrasos neste dia, devido a complexidade das doenças apresentadas nos pacientes atendidos. No entanto, ressaltamos que todos os pacientes foram examinados com segurança e tiveram suas condutas dentro dos critérios de qualidade para conclusão dos seus tratamentos. Agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário(a): Lúcia de Sousa Marques Telefone(s): (93) 998807-0357 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado sobre o atraso do referido dia, pois como mencionado em seu relato não podia aguardar mais tempo devido o horário de retorno ao seu trabalho.
	"Olha chegamos 5 horas da manhã não fomos <i>informados</i> que que <i>subi</i> quando fomos <i>informado</i> já era 9 horas da <i>manha</i> sendo que minha tinha que ser <i>enternada</i> 6:30 da <i>manha</i>. Cancelaram a <i>cirurgia</i> da minha mãe por causa de um exame que não foi feito poderia ter evitado isso até agora <i>ninguém</i> compareceu não dar uma	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária Sra. Sandra dos Santos Figueiredo, Pedimos desculpas pelo transtorno causado, referente a Sra. Leonora dos Santos Figueiredo. Esclarecemos que a paciente teve o procedimento transferido para o dia 18/01/2023, devido à necessidade de	Contato Efetivo. Registro Tratado. Nome do (a) Usuário(a): Sandra dos Santos Figueiredo Telefone(s): (93) 98122-2916 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico



00014	explicação quando vão marcar a cirurgia ale agora não colheram o sangue da paciente pra fazer o exame estamos aqui sem nem uma explicação já são 17.33 e nada de ninguém aparece estou muito triste com essa situação então vamos informa quando uma cirurgia for cancelada avisa antes não fazem isso."		atualização dos exames pré-operatórios. Dessa forma, sua cirurgia ocorreu sem intercorrências na data programada, seguindo de recuperação pós-operatória e recebendo alta hospitalar no dia seguinte. Agradecemos pela sua atenção.	em 20/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e todo suporte dado pelos profissionais e unidade na qual a paciente ficou internada. Contato Efetivo. Registro Tratado.
	Paciente: Leonora dos Santos Figueiredo "CARTA DE RECLAMAÇÃO A paciente Maria Júlia Costa de Almeida nasceu no dia 08 de outubro de 2019 no Hospital Municipal de Santarém. Desde então, precisou passar por várias internações devido ao atraso no diagnóstico correto de uma malformação congênita chamada estenose hipertrófica de pirolo. Em virtude da demora no atendimento no HMS, atraso no diagnóstico da malformação e morosidade em sua transferência para o Hospital Regional do Baixo Amazonas, desenvolveu complicações potencialmente fatais como a sepse, necessitando de intubação acesso venoso central e antibióticoterapia com diversos efeitos colaterais. No HRBA, realizou sua cirurgia e permaneceu internada por três meses entre enfermagem pediátrica e UTI. Dentre as sequelas resultantes de tudo que foi citado acima, tem-se atraso do desenvolvimento neuropsicomotor e uma	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária Elaine Cristina da Silva Costa, Informamos que em 07/03/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de solicitação de cirurgia de Maria Júlia Costa de Almeida para tratamento cirúrgico de gastroenteria, a ser realizada com a Dra. Luciana Campelo. Esclarecemos que a avaliação pré-anestésica está agendada para o dia 13/02/2023, mas o 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.	Nome do (a) Usuário(a): Elaine Cristina da Silva Costa Telefone(s): (93) 99113-9087 / (93) 98411-9410 Data do Registro: 13/01/2023 Realizado contato telefônico em 17/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno, porém manifestou-se insatisfeita com a resposta dada ao seu registro. Contato Efetivo. Registro Tratado.

	grave disfagia. Devido a disfagia, houve a necessidade de <i>gastrofomia</i> (GTT) para fornecer sua dieta e garantir suporte nutricional adequado. A paciente foi para casa com esse dispositivo invasivo no ano de 2020, enquanto realizava acompanhamento com fonoaudiólogo. No entanto, em decorrência da pandemia, o serviço não foi mais disponibilizado, atrasando a sua recuperação. Em janeiro de 2021, a paciente foi para o <i>pronto-atendimento</i> do HRBA porque removeu a sua GTT de forma abrupta. No setor, a responsável foi informada que não havia necessidade de abordagem cirúrgica naquele momento, tendo o profissional de saúde explicado que haveria fechamento espontâneo do orifício. Contudo, ainda hoje há extravasamento de sangue e conteúdo gástrico, ou seja, não houve o fechamento espontâneo, o que gera desconforto à paciente e impossibilita atividades do cotidiano de qualquer criança como brincar, estudar, e se alimentar. Foi informado à família que toda parte burocrática de solicitação da cirurgia havia sido feita e que era necessário apenas aguardar o chamamento do HRBA. No entanto, 1 ano depois, a família segue sem resposta. Enquanto isso a paciente corre risco, como infecção que poderiam ser revertidos se esse procedimento relativamente simples fosse agilizado. É por isso que a família faz esse apelo para		
--	--	--	--

	que não aconteça mais negligências na vida da paciente Maria Júlia. Pedimos uma resposta do HRBA... Santarém, 13 de Janeiro de 2023"			Nome do (a) Usuário(a): Francisca Helena Siqueira Cunha Telefone(s): (93) 98101-7476 Data do Registro: 18/01/2023
00033	Paciente: Maria Júlia Costa de Almeida Data de Nascimento: 08/10/2019 "Venho através desse solicitar o exames seguintes para <i>diagnostico medico</i>. Arno Albino Engelmann. 19 13 240 Jose Ramos dos Santos 1907 185 Maria Helena Viana Silva 19 07737 Leocir Machado 1912050 Maria Jose da Conceição Firmino 1905353" Paciente: Maria Helena Viana Data de Nascimento: 28/10/1965 Realização do Exame: 21/11/2022 Previsão de Entrega: 05/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1907737 Paciente: Leocir Machado Data de Nascimento: 16/12/1969 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1912050 Paciente: Maria Jose da Conceição Firmino Data de Nascimento: 19/03/1978 Realização do Exame: 16/11/2022	Prezada usuária Francisca Helena Siqueira Cunha, 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 mencionados no seu registro, o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU entrará em contato com V. Sa. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos.	Realizado contato telefônico em 25/01/2023. A usuária lamentou a demora. Ressaltou que os pacientes precisam dos resultados dos exames para darem seguimento ao seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.	



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Previsão de Entrega: 30/11/2022 Exame: Ressonância N° do Protocolo: 1905353 Paciente: Arno Albino Engelmänn Data de Nascimento: 19/04/1954 Realização do Exame: 30/11/2022 Previsão de Entrega: 15/12/2022 Exame: Raio-x N° do Protocolo: 1913240 Paciente: Jose Ramos dos Santos Data de Nascimento: 08/03/1962 Realização do Exame: 18/11/2022 Previsão de Entrega: 02/12/2022 Exame: Ressonância N° do Protocolo: 1907185			
00038	"Ola meu nome e: Marcelo Izac da Silva estou escrevendo para <i>fala</i> sobre uma marcação de consulta que vim <i>marca</i> e <i>esta</i> de <i>morando</i> muito pra ligarem pra <i>marca</i> essa consulta e <i>ja</i> fiz a <i>tomogra</i> que a <i>medica</i> me pediu já fiz pago mesmo pra <i>ve</i> <i>ci</i> <i>anda</i> mais <i>rapido</i> pós já estou com o resultado da tomografia em mãos. <i>fo</i> só esperando pra (<i>ligem</i>) ligarem pra <i>marca</i> a consulta e até agora não no ligaram então <i>por</i> <i>que</i> tanta demora pra <i>marca</i> uma consulta quando <i>mim</i> ligarem e resultado da tomografia que eu fiz <i>ja</i> vai <i>esta</i> vencido e o tratamento no pode <i>espera</i> tanto assim tenho que <i>consulta</i> para da seguimento no meu tratamento."	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado usuário, Sr. Marcelo Izac da Silva, 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 a sua consulta solicitada, no dia 01/02/2023 as 13h00. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia com	Nome do (a) Usuário(a): Marcelo Izac da Silva Telefone(s): (93) 99209-0055 Data do Registro: 18/01/2023 Realizado contato telefônico em 23/01/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e fará a retirada da ficha de marcação, conforme orientação recebida. Contato Efetivo. Registro Tratado.



00040	CNS: 703206692344198 OBS: Em contato com o usuário, o mesmo informou que aguarda retorno com a especialidade em Hematologia. "Uma falta de Respeito para uma pessoa que <i>emodialise</i> passar horas esperando para fazer um exame com fome. Não temos uma prioridade se passamos fome se comer fora de Hora Sofremos com dores de cabeça. <i>Resolvam</i> isso pelo amor de Deus. Fazer <i>emodialise</i> <i>já</i> um sofrimento <i>constate</i> e chegar <i>agui</i> para fazer uma <i>ultrason</i> é um ano esperando."	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	antecedência. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção. Prezado usuário Darcley Cabral dos Santos, Esclarecemos que atrasos nos atendimentos podem ocorrer em razão da assistência aos pacientes que se enquadraram como prioridade. Em respeito às leis federais 10.048/2000, 10.741/2003, 13.466/2017 e 12.764/2012, esclarecemos quais são as prioridades no atendimento: Pessoas com deficiência; Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos; Gestantes e lactantes; Autistas; Pessoas com crianças de colo até 2 (dois) anos. Além dos atendimentos prioritários citados acima, realizamos atendimentos aos pacientes internados, os quais também são considerados prioridades.	Nome do (a) Usuário(a): Darcley Cabral dos Santos Telefone(s): (93) 99234-0004 Data do Registro: 18/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. O usuário manifestou insatisfação com a resposta dada ao seu registro, pois aguardava outra tratativa. Contato Efetivo. Registro Tratado.
-------	--	---	--	---

			Não queremos, no entanto, tornar a espera desagradável e estudamos constantes melhorias e soluções para agilizar o tempo de espera e melhorar o atendimento aos nossos pacientes. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos sua compreensão. Prezada usuária Josely Pereira Ferreira, 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 de Ressonância da paciente Joelma Pereira Figueira para o dia 01/02/2023, às 9h00 e 12h00. Orientamos que faça a retirada da guia de marcação na Recepção da Radioterapia, com antecedência. Quanto as solicitações dos exames pendentes de tomografia, ainda não identificamos agendamento autorizado, no entanto, assim que tivermos as datas das marcações, entraremos em contato.	
00041	"Nesta, vim manifestar indignação pela demora do exame RNM cervical com contraste. (Avaliação de Risco de <i>Síndrome</i> de compressão medular. Solicito em de urgência uma vez que, a própria profissional fez a solicitação caráter Juntamente com esse, tem outros: RNM de Coluna Lombar com contraste RNM de Pelve com contraste (câncer de colo uterino: avaliação de risco de <i>Síndrome</i> de compressão medular por sintomas agudos de dor e parestesia em MIE e etc. APA TC de Tórax com contraste. TC de Pelve com contraste A paciente encontra-se no acolhimento e necessita que seja realizado essas solicitações com a máxima urgência para que os profissionais possam indicar o tratamento adequado para a mesma. Que seja realizada a intervenção para esse	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Nome do (a) Usuário(a): Josely Pereira Ferreira Telefone(s): (93) 99130-7725 Data do Registro: 18/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. A resposta foi repassada para o Sr. Pedro Gaspar (esposo), que agradeceu pelo retorno e irá transmitir a informação à usuária. Contato Efetivo. Registro Tratado.	

	caso. Atenciosamente, Josely Pereira."		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.	
00044	Paciente: Joelma Pereira Figueira CNS: 704607682011728 "# Reclamação sobre exames atrasados Rosimere Lopes Souza RM - 06/12/22 Dejenane Pereira Freitas TC - 06/12/22 Francimar Silva Souza TC - 13/12/22 Marcilene dos Passos Vieira Rx - 14/12/22 Jocelia Maria de Andrade Dias TC - 14/12/22 Raimunda Iraide Araujo Campelo RX - 14/12/22 Maria Nilma da Mota Marinho TC - 14/12/22 Juniane Iara Lopes Abreu RM - 13/12/22 Rosiete Gonçalves TC-12/12/22 Rogerio Luiz dos Santos Valente RM - 13/12/22 Allan Castiel Campelo Cerdeira TC - 28/10/22 Continuação Lucas Kaua dos Santos Silva	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Thaiana Neves, 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 mencionados no seu registro, 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): Thaiana Neves Telefone(s): (93) 99161-0646 Data do Registro: 19/01/2023 Realizado contato telefônico em 25/01/2023. A usuária lamentou a demora. Ressaltou que os pacientes precisam dos resultados dos exames para darem seguimento ao seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.

TC - 07/11/22"

Paciente: Raimunda Iraide Araujo Campelo

Data de Nascimento: 01/08/1958

Realização do Exame: 29/11/2022

Previsão de Entrega: 14/12/2022

Exame: Raio X

Nº do Protocolo: 1912561

Paciente: Jocelia Maria de Andrade Dias

Data de Nascimento: 10/05/1967

Realização do Exame: 29/11/2022

Previsão de Entrega: 14/12/2022

Exame: Tomografia

Nº do Protocolo: 1912397

Paciente: Maria Nilma da Mota Marinho

Data de Nascimento: 18/05/1955

Realização do Exame: 29/11/2022

Previsão de Entrega: 14/12/2022

Exame: Tomografia

Nº do Protocolo: 1912424

Paciente: Juniane Iara Lopes de Abreu

Data de Nascimento: 27/10/1990

Realização do Exame: 28/11/2022

Previsão de Entrega: 13/12/2022

Exame: Ressonância

Nº do Protocolo: 1912051

Paciente: Rosimeire Lopes Souza

Data de Nascimento: 11/12/1978

Realização do Exame: 22/11/2022

Previsão de Entrega: 06/12/2022



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENHA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1908515 Paciente: Dejeanane Pereira Freitas Data de Nascimento: 28/09/1971 Realização do Exame: 22/11/2022 Previsão de Entrega: 06/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1908566 Paciente: Francimar Silva Souza Data de Nascimento: 20/09/1978 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1911829 Paciente: Marcilene dos Passos Vieira Data de Nascimento: 11/01/1962 Realização do Exame: 29/11/2022 Previsão de Entrega: 14/12/2022 Exame: Raio X Nº do Protocolo: 1912669 Paciente: Rogerio Luiz dos Santos Valente Data de Nascimento: 19/09/1987 Realização do Exame: 28/11/2022 Previsão de Entrega: 13/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1911702 Paciente: Allan Castiel Campelo Cerdeira Data de Nascimento: 07/04/2019 Realização do Exame: 14/10/2022			
--	--	--	--	--



	Previsão de Entrega: 28/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1888353 Paciente: Lucas Kaua dos Santos Silva Data de Nascimento: 21/01/2017 Realização do Exame: 21/10/2022 Previsão de Entrega: 07/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1892217 Paciente: Rosiete Gonçalves Data de Nascimento: 16/08/1975 Realização do Exame: 25/11/2022 Previsão de Entrega: 12/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1911089		
00046	"# Reclamação sobre atraso em resultados de exames Jherlem Nascimento da Silva RX - 08/09/22 Maria Luiza Brito Lopes RM - 23/09/22 Raimunda Elide Lavor Santos RM - 18/10/22 Evandro Luiz Guerreiro Serrão RM - 25/11/22 Marcos Ryan Farias Moraes RM - 30/11/22 Ednaldo Rodrigues Figueiredo TC - 09/11/22 Vicente Dorão TC - 23/11/22 Beatriz da Mota Feijão	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Nome do (a) Usuário(a): Thaiana Neves Telefone(s): (93) 99161-0646 Data do Registro: 19/01/2023 Realizado contato telefônico em 25/01/2023. A usuária lamentou a demora. Ressaltou que os pacientes precisam dos resultados dos exames para darem seguimento ao seu tratamento. Contato Efetivo.



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ

RM - 20/10/22 Ronisson Pimenta Pereira Urotomografia - 14/10/22 Luciane dos Santos Sousa TC - 06/10/22 Leila Lima amaral RM - 21/10/22 Gabriel Farias Ribeiro TC - 01/12/22 Angelica Silva Batista TC - 25/10/22 Continuação Exames atrasados. Leila maria Portilho de Souza RM - 25/10/22 Maria Luiza Oliveira de Amorim RM - 25/10/22 Sonia Maria Printes Figueiredo RM - 14/10/22 Iracilda Leão Gato RM - 17/10/22 Márcio de Andrade Sarubi TC - 09/11/22 Maria Zuila Pereira da Silva TC - 09/11/22 Cleonice Pereira de Araujo TC - 09/11/22 Adrielle Oliveira da Cruz TC - 09/11/22 Maria Madalena Ferreira Franco TC - 10/11/22 Maria Eduarda Pereira Coutinho RX - 14/10/22 Alessandra Coimbra de Souza			Registro Tratado, porém, não resolutivo.
---	--	--	---



TC - 11/11/22."	Paciente: Jherllen Nascimento da Silva Data de Nascimento: 19/11/2015 Data de Realização: 25/08/2022 Data de Entrega: 08/09/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1859302 Paciente: Maria Luiza Brito Lopes Data de Nascimento: 11/08/1964 Data de Realização: 09/09/2022 Data de Entrega: 23/09/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1859302 Paciente: Evandro Luiz Guerreiro Serrao Data de Nascimento: 14/02/1968 Data de Realização: 10/11/2022 Data de Entrega: 25/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1902748 Paciente: Raimunda Elida Lavor Santos Data de Nascimento: 29/09/1972 Data de Realização: 04/10/2022 Data de Entrega: 18/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1883175 Paciente: Marcos Ryann Farias Moraes Data de Nascimento: 30/11/2010 Data de Realização: 16/11/2022			
------------------------	---	--	--	--

	Data de Entrega: 30/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1905352 Paciente: Vicente Dorao Data de Nascimento: 15/03/1957 Data de Realização: 07/11/2022 Data de Entrega: 23/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1900351 Paciente: Ednaldo Rodrigues Figueiredo Data de Nascimento: 07/10/1988 Data de Realização: 25/10/2022 Data de Entrega: 09/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1894259 Paciente: Luciane dos Santos Sousa Data de Nascimento: 21/12/1974 Data de Realização: 22/09/2022 Data de Entrega: 06/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1876594 Paciente: Ronisson Pimenta Pereira Data de Nascimento: 17/08/1984 Data de Realização: 30/09/2022 Data de Entrega: 14/10/2022 Exame: Urotomografia Nº do Protocolo: 1881313 Paciente: Beatriz da Mota Feijão			
--	--	--	--	--



INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



Data de Nascimento: 24/11/2001 Data de Realização: 06/10/2022 Data de Entrega: 20/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1884720 Paciente: Leila Lima Cabral Data de Nascimento: 26/09/1990 Data de Realização: 29/09/2022 Data de Entrega: 21/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1880885 Paciente: Gabriel Farias Ribeiro Data de Nascimento: 23/01/2007 Data de Realização: 17/11/2022 Data de Entrega: 01/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1906502 Paciente: Angelica Silva Batista Data de Nascimento: 01/07/1996 Data de Realização: 11/10/2022 Data de Entrega: 25/10/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1886995 Paciente: Leila Maria Portilho de Souza Data de Nascimento: 10/08/1974 Data de Realização: 11/10/2022 Data de Entrega: 25/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1887026			
--	--	--	--



	Paciente: Maria Luiza Oliveira de Amorin Data de Nascimento: 09/12/1962 Data de Realização: 11/10/2022 Data de Entrega: 25/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1886768 Paciente: Maria Printes Figueiredo Data de Nascimento: 20/11/1968 Data de Realização: 29/09/2022 Data de Entrega: 14/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1880517 Paciente: Iracilda Leão Gato Data de Nascimento: 08/08/1971 Data de Realização: 03/10/2022 Data de Entrega: 17/10/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1882431 Paciente: Marcio Andrade Sarubi Data de Nascimento: 05/10/1982 Data de Realização: 25/10/2022 Data de Entrega: 09/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1893935 Paciente: Maria Zuila Pereira da Silva Data de Nascimento: 28/01/1954 Data de Realização: 25/10/2022 Data de Entrega: 09/11/2022		
--	---	--	--



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO
Mais Saúde

GOVERNO DO
PARÁ
Secretaria de
Saúde Pública

	Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1893958 Paciente: Cleonice Pereira de Araujo Data de Nascimento: 28/05/1968 Data de Realização: 25/10/2022 Data de Entrega: 09/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1893913 Paciente: Adriele Oliveira da Cruz Data de Nascimento: 15/04/1999 Data de Realização: 25/10/2022 Data de Entrega: 09/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1894302 Paciente: Alessandra Coimbra de Souza Data de Nascimento: 11/01/1982 Data de Realização: 27/10/2022 Data de Entrega: 11/11/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1895529 Paciente: Maria Eduarda Pereira Coutinho Data de Nascimento: 25/09/2006 Data de Realização: 29/09/2022 Data de Entrega: 14/10/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1880574 Paciente: Maria Madalena Ferreira Franco Data de Nascimento: 02/03/1946		
--	---	--	--



www.institutomaissaude.org.br * (93) - 2101-0700 Avenida Sérgio Henn nº 1100, Diamantino - CEP 68025-000 * Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

	Data de Realização: 26/10/2022 Data de Entrega: 10/11/022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1895072 "Providenciar com urgencia a central de Ar para o setor de recepção da Quimioterapia, se faz necessário devido o atendimento ao público quando ao bem estar do servidor."		Prezada usuária, Sra. Maria Iracema Freitas Pantoja, Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e também lhe agradecer pelo registro realizado, pois são atitudes como a sua que sinalizam onde precisando melhorar nossos fluxos e processos, e assim entregar o melhor serviço possível ao usuário. Esclarecemos que estamos empenhados na resolutividade da demanda apresentada, para que dentro de pouco tempo, possamos restabelecer o correto funcionamento do sistema de refrigeração e assim tornar o ambiente o mais confortável possível. Agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário(a): Maria Iracema Freitas Pantoja Telefone(s): (93) 99165-8525 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 27/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e aguarda que as melhorias mencionadas sejam implementadas em breve. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
00048		Engenharia Hospitalar Mateus Rodrigues Mota de Sousa		
	"Gostaria de fazer uma reclamação tem algumas cadeiras que estão com o controle quebrado e isso dificulta nós que somos usuarios. Cadeira do salão arapiuns da hemodialise."	CTRS - Hemodialíse Kamila Fernanda Bonfim Lacerda	Prezada usuária, Sra. Emily Isabela Silva Rocha, Agradecemos pela informação uma vez que podemos buscar melhorias no serviço, informamos que as cadeiras que apresentam problema ou mal contato no controle, são realizadas ordens de serviço para	Nome do (a) Usuário(a): Emily Isabela Silva Rocha Telefone(s): (93) 99177-5302 Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 27/01/2023.
00049				

			que seja providenciado o mais rápido possível a resolutive do problema. Estaremos solicitando a manutenção da poltrona mencionada em seu registro. Pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos pela sua atenção.	A usuária agradeceu pelo retorno e aguarda melhorias mencionadas. Contato Efetivo. Registro Tratado.
		Laboratório Wellerson Mateus Nunes do Amaral	Prezado senhor Dhonatas Sousa de Oliveira, Pedimos desculpas pelo ocorrido, pois esse ato não é perfil do laboratório, mas tal fato aconteceu diante da mudança de sistema. Sistema esse que vem com melhorias para assegurar a confiabilidade de todos os processos para todos os nossos pacientes. Agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário(a): Dhonatas Sousa de Oliveira Telefone(s): (93) 98415-4993 Data do Registro: 23/01/2023 Realizado contato telefônico em 27/01/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e compreendeu a situação ocorrida no laboratório no dia do seu relato. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00062		Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Ivonete Ribeiro do Nascimento, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento	Nome do (a) Usuário(a): Ivonete Ribeiro do Nascimento Telefone(s): (93) 99115-8734 Data do Registro: 23/01/2023

	procedimentos. Como paciente de C.A, tenho meus direitos garantidos sob a lei nº 14238, 19 de novembro de 2021 e é, nessa garantia que venho exigir meus direitos. Já me falaram que a demanda é grande, e eu sei, mas tem tempos que estou nessa "fila". Por várias vezes recorrer ao SAU, e so tenho respostas negativas. Espero não precisar, agir de outra forma. Grata pela compreensão Ivonete R. Nascimento." CNS: 700805948364582		de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório e andamento da lista de espera. Informamos que identificamos agendamento autorizado para consulta e exame solicitado. Na especialidade de Cabeça e Pescoço para dia 27/01/2023, as 8h00 e Ultrassonografia de Tireoide para dia 02/02/2023, as 7h00. 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 26/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro e fará a retirada da ficha de marcação, conforme orientação recebida. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00066	"Meu pai realizou uma cirurgia de cãnce de <i>prosta</i> a 9 meses e <i>preciza</i> fazer quimioterapia ou radioterapia. E a <i>doutora</i> Karla Maia <i>preciza</i> dessas tomografia <i>urgente</i> e o mínimo que ela <i>preciza</i> pra ver qual o tipo de procedimento que tem que ser feito, no meu <i>paí</i> TC <i>Abdome Superio</i> TCToraxDez de setembro que ele aguarda essas: Tomografia: de com contraste. de com contraste. TC de Pelve com contraste. <i>Preciza</i> fazer esses procedimento no <i>minima</i> a quatro sema. Pos os PSA. dele <i>sobiro</i> bastante, tem que <i>subimeter</i> a um tratamento urgente não espera muito	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado usuário Jucerlan Portela Cardoso, 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 Josemar de Aguiar Cardoso.	Nome do (a) Usuário(a): Jucerlan Portela Cardoso Telefone(s): (93) 99978-9365 Data do Registro: 23/01/2023 Realizado contato telefônico em 26/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro e irá fazer a retirada da marcação no setor informado. Contato Efetivo.

	tempo DTMaioprecizasimetassas. Karla dessas tomografia: para ver tem espalhadas." Paciente: Josemar de Aguiar Cardoso CNS: 700001406755901		Tomografia de Tórax com Contraste, Tomografia de Abdômen Superior com Contraste e Tomografia de Pelve com Contraste para dia 14/02/2023, 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.	Registro Tratado.
00073	"Oi meu nome Isis da Cruz Ribeiro. Sou paciente Oncológico vim aqui através do Sau informa que na recepção da Oncologia esta sem ar condicionado. E ficar difícil pra gente paciente Oncológico que faz uso de medicamentos forte ficar esperando horas em uma recepção sem ar Condicionado."	Engenharia Hospitalar Mateus Rodrigues Mota de Sousa	Prezada usuária, Sra. Isis da Cruz Ribeiro, Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e também lhe agradecer pelo registro realizado, pois são atitudes como a sua que sinalizam onde precisando melhorar nossos fluxos e processos, e assim entregar o melhor serviço possível ao usuário. Esclarecemos que estamos empenhados na resolutividade da demanda apresentada, para que dentro de pouco tempo, possamos restabelecer o correto funcionamento do sistema de refrigeração e assim tornar o ambiente o mais confortável possível. Agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário(a): Isis da Cruz Ribeiro Telefone(s): (93) 99120-3695 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023 A usuária agradeceu pelo retorno dado ao seu registro, contudo, reiterou que o problema persiste e que precisa ser resolvido com urgência. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.

00074	"A equipe do dia são profissionais competentes e bem educado. mais a 1. Equipe deixa os pacientes sem atendimento <i>nessesario</i> Eles vai dormir e passa do <i>horario</i> da medicação quando o <i>acompanhante</i> vai chamar. Eles ficam <i>Enrritado</i> e trata mal o paciente. e a Enfermeira de <i>prantão</i> dessa equipe ficou caluniando minha Esposa e Eu só <i>poque</i> Eu sou acompanhante dela minha Esposa tem dificuldade pra fazer <i>côô</i> e Eu <i>tenha</i> que dar banho e Elas ficam <i>issinuando</i> que <i>nos</i> Estamos <i>desrespeitando</i> o hospital fala que Ela tem que ficar só e (etc) minha <i>espolisa</i> passou mal e Ela não <i>penitil</i> que Equipe <i>prestace</i> socorro a <i>éla</i>."	Clinica Oncológica Simone Reis da Silva Pontes	Prezado usuário Denilson da Silva Teixeira, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos causados durante sua permanência no HRBA. Enfatizamos que nosso objetivo é assegurar a segurança dos nossos pacientes. Desta forma, estaremos tratando sua queixa com a equipe, visando fortalecer o processo de humanização e minimizar os riscos assistenciais durante o período de internação. Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Nome do (a) Usuário(a): Denilson da Silva Teixeira Telefone(s): (93) 98437-8130 Data do Registro: 24/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao eu registro. Aguarda que situações como a mencionada em seu relato não ocorram novamente. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00092	Paciente Nelcelina Gaia Alves "A equipe presente nesta data 24/01/2023 no <i>periodo</i> do dia <i>é horrivel</i>. Não faz a limpeza adequada deixa banheiro e quarto sujo... ... Os zeladores ficam no corredor sem fazer nada enquanto os quartos estão uma nojeira." Paciente: Olinda Queiros de Sousa Obs: Paciente encontra-se no 3º Andar Cirúrgico.	Serviço de Higiene e Limpeza - SHL Ana Paula Albuquerque Sá	Prezada usuária Yasmine Freitas dos Santos, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Esclarecemos que o serviço de higiene e limpeza busca diariamente identificar o que pode ser melhorado em nosso atendimento, realiza e	Nome do (a) Usuário(a): Yasmine Freitas dos Santos Telefone(s): (93) 98420-6829 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico em 03/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao

		apresenta um ambiente limpo e higienizado, a fim de auxiliar na redução do índice de infecção hospitalar, mantendo os processos alinhados, com objetivo de otimizar o bem estar e o conforto de todos os pacientes. Ressaltamos que a limpeza é realizada diariamente em todas as enfermarias e leitos dos pacientes, mantendo a rotina de higienização adequada para cada área, e de imediato melhorar os serviços prestados. Pedimos desculpas pelos transtornos e nos colocamos à disposição para sanar quaisquer dúvidas.	seu registro e acrescentou que já observou melhorias no processo mencionado em seu relato. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00094	" ... Não tem lençóis suficiente para os pacientes..." Paciente: Olinda Queiros de Sousa Obs: Paciente encontra-se no 3º Andar Cirúrgico.	SPR - Lavanderia Lilian Santarem Gomes	Nome do (a) Usuário(a): Yasmine Freitas dos Santos Telefone(s): (93) 98420- 6829 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico em 03/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado mediante seu registro.

00095	"Venho Fazer reclamação de uma paciente do Balão 01, a paciente não respeita dorme no leito com o marido, tem relações sexuais no leito com o marido, tanto no leito quanto no banheiro, ela tem ciúmes das nossas acompanhantes, isso e um desrespeito total com nos paciente. se a gente ta dormindo ela fica fazendo barulho pra que os outros acorde. Ela não respeita os outros paciente."	Clínica Oncológica Simone Reis da Silva Pontes	Esclarecemos que em casos de solicitações extras, tal necessidade pode ser informada à equipe de enfermagem, que fará a solicitação ao serviço de rouparia. Ressaltamos que iremos buscar alinhar os fluxos de entrega junto a unidade de internação, visando o bem estar e o conforto dos pacientes. Pedimos desculpas pelos transtornos e nos colocamos à disposição para sanar quaisquer dúvidas. Prezada usuária Larissa de Paula Souza dos Santos, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar melhor nossos processos. Esclarecemos que temos como missão prestar atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários. Informamos que sua queixa foi tratada, onde foi intensificado o atendimento para os envolvidos pelos profissionais psicólogo e assistente social, e devido à gravidade, solicitado o parecer do especialista.	Contato Efetivo. Registro Tratado. Nome do (a) Usuário(a): Larissa de Paula Souza dos Santos Telefone(s): (93) 99186-7695 Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e atenção dada ao seu registro. Ressaltou que as situações como a mencionada em seu relato devem ser tratadas junto aos setores competentes, pois não devem acontecer.
-------	--	---	---	--

			Desta forma, lhe asseguramos que foram realizadas as devidas tratativas para que situações como esta não ocorram novamente. Certos de sua atenção agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos. Prezada usuária, Sra. Sueli Freire de Souza, Em atenção ao seu registro informamos que a sua queixa foi tratada junto à profissional médica mencionada. Primeiramente gostaríamos de manifestar votos de rápida recuperação pela cirurgia de sua mãe, Sra. Joana Freire de Souza. Entendemos e concordamos com a urgência em iniciar o tratamento, porém, em caso de intercorrências, como é o caso da obstrução intestinal, é necessário primeiro resolver a urgência e somente depois podemos começar a quimioterapia. Isso porque a quimioterapia é um tratamento que pode trazer alguns riscos caso o paciente não esteja nas condições necessárias. Neste caso, é preciso que sua mãe se recupere minimamente da cirurgia, para então avaliar a possibilidade de iniciar o	Nome do (a) Usuário(a): Sueli Freire de Souza Telefone(s): (93) 99235-3115 / (93) 99157-1324 Data do Registro: 11/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento obtido e aguarda a marcação da consulta com a médica oncologista para dar prosseguimento ao tratamento de sua genitora. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00096	"Eu (Sueli Freire de Souza) sou acompanhante da (Joana Freire de Souza) hoje dia 24/01/2023, a Joana tinha uma consulta com a (Dra Carla) da quimioterapia, por <i>motiva</i> da minha mãe está internada passou por cirurgia de <i>colestomia</i> pois o tumor dela é no reto, e fechou o ânus, e por esse motivo fui informada que a médica não iria atender ela por está internada, fui informada que deveria remarcar a consulta dela, porém <i>qui</i> atrás de respostas pois por ser a 1ª consulta dela quero saber quando vai ser e quais as medidas serão tomadas para isso pois o <i>cancer</i> dela está só crescendo começou, no reto, foi para o intestino e já está no fígado, por essa razão quero obter uma resposta de como vai ficar essa situação Fico aguardando respostas Falar com (93) 99235-3115 Sueli (93) 99157-1324 Joana Se a Joana atender peça pra falar com a <i>sueli</i>." Paciente: Joana Freire de Souza	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho		

			tratamento. No momento da alta a paciente será novamente encaminhada para a consulta, pois esse é o fluxo normal do serviço de oncologia do HRBA. Agradecemos pela sua atenção.	
00097	"Eu estou aguardando o resultado do exame de RNM da coluna realizado no dia 25.11.22; com a previsão para entrega no dia 12.12.22. Já vim várias vezes no setor da imagem e só me falam que não tem previsão para entrega." Paciente: Joaquim Roque Reis da Mota Data de Nascimento: 16/08/1962 Realização do Exame: 25/11/2022 Previsão de Entrega: 12/12/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1910708	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário Joaquim Roque Reis da Mota, 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): Joaquim Roque Reis da Mota Telefone(s): (93) 99101-2066 / (93) 99223-4089 / (93) 99173-4434 Data do Registro: 26/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. O usuário informou que irá continuar aguardando a liberação do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo. Nome do (a) Usuário(a): Cintia Janaina Viana Telefone(s): (93) 99952-7550 Data do Registro: 26/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/03/2023.
00099	"A unica coisa que tenho a reclama é sobre nao deixarem o acompanhante subi com paciente operado - Estou das 9 sem bebe água desde da manhã porque não posso levantar e a enfermeira falou que o paciente tem que andar, sendo que o bebedouro fica longe."	3º Andar Cirúrgico Simone Reis da Silva Pontes	Prezada usuária Cintia Janaina Viana, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Ressaltamos que condutas como a	

			mencionada em seu registro não condizem com a política de atendimento do HRBA, que tem como missão prestar atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários. Informamos que sua queixa será tratada junto a colaboradora mencionada, no que se referente sua comunicação ao orientar nossos usuários. Desta forma, lhe asseguramos 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.	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado acerca de sua queixa. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00119	"Eu Ozana de Aguiar Narciso, 68 anos de idade com diagnóstico AC, motivo pelo qual fui encaminhada com urgência ao Hospital Regional do Baixo Amazonas para uma cirurgia para ser atendida o mais rápido possível. No dia 04/01/23 passei na consulta com Dr. Armando Cunha, o qual solicitou exame de Radiografia de tórax Pa e perfil, o qual já realizei, porém foram solicitados também ECG + Risco Cirúrgico e Hemograma completo, para esses, fui informada que não há previsão de realizá-los. Ressalvo que durante a consulta o dr. disse que entrariam em contato em até 7 dias corrido, mas até	Núcleo Interno de Regulação - NIR Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária Sra. Ozana de Aguiar Narciso, Informamos que em 25/01/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o seu laudo de solicitação de cirurgia eletiva de segmentectomia/quadrantectomia/set orrectomia de mama em oncologia, a ser realizado com o Dr. Armando Nazareno. Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de	Nome do (a) Usuário(a): Ozana de Aguiar Narciso Telefone(s): (93) 99121-6569 / (93) 99232-0404 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 31/01/2023. A usuária agradeceu pelo esclarecimento e ficará aguardando ser chamada para realizar o seu procedimento.

	agora não fui chamada. Me preocupo muito e tenho pressa, pois sinto muitas dores e temo que os exames já realizados percam a validade para realização da cirurgia." Obs: Por contato telefônico com a usuária, a mesma reiterar que seu relato é sobre a demora na marcação cirúrgica. Data de Nascimento: 11/07/1954		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.	Contato Efetivo. Registro Tratado.
00120	"Creficas antedemento do acolhimento tudo esta de morando nossa que houve com essa nova troca Sai com 30 minutos antes agora leva o dia paciente vem toma duas bolsas de sangue passa o dia a noite numa cadeira. sentado. Cadê essa equipe. Nova m Varos ter mas respeito pelo paciente." Paciente: Elias Silva dos Santos	Acolhimento Monica Bianca Brasil Xavier da Silva	Prezada usuária Sra. Lucelia Ferreira da Silva, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Esclarecemos que para a segurança do paciente, respeitamos criteriosamente o protocolo da Agência Transfusional, onde o exame pós transfusional é indicado a coleta após 4 horas do término da transfusão, levando em consideração que o paciente terminou a última bolsa de concentrado às 6:03h o exame pós transfusional seria coletado às 10:03h. Quanto ao ocorrido da cadeira, lamentamos a espera, priorizamos sempre o bem estar e conforto do	Nome do (a) Usuário(a): Lucelia Ferreira da Silva Telefone(s): (93) 99190-6974 Data do Registro: 27/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e atenção dada ao seu registro. Ressaltou que sua queixa foi uma forma de sinalizar a demora ocasionada no setor de Acolhimento. Contato Efetivo. Registro Tratado.

			paciente em sua internação. Constantemente estudamos melhorias para que o paciente tenha toda a estrutura dentro da instituição. Pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos pela sua atenção.	
--	--	--	--	--

Reclamações E-mail: 05 (cinco) Manifestações com autores identificados

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
00031	"bom dia solicito recebimento dos seguintes exames: Marcos da Costa, realizado dia 27/10/2022 com data prevista de entrega 11/11/2022. Marcos da Costa, realizado dia 28/10/2022 com data prevista de entrega 14/11/2022. Marina Akay Munduruku, realizado dia 25/11/2022 com data prevista de entrega 12/12/2022. Aldeico Silva Gomes, realizado dia 01/11/2022 com data prevista de entrega 17/11/2022. Adalvana Barbosa de Sousa, realizado dia 09/11/2022 com data prevista de entrega 24/11/2022. Marlene Pereira dos Santos, realizado dia 16/11/2022 com data prevista de entrega 30/11/2022. Maria Vilma Soares Silva, realizado dia 30/12/2022 com data prevista de entrega 15/12/2022. Antonio Mercias Perpetuo, realizado dia 30/12/2022 com data prevista de entrega 15/12/2022. Em anexo contato: 93-991215919 Aldilene técnica de enfermagem da casa de apoio	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Aldilene do Rosário Gonçalves da Silva, 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.	Nome do(a) Usuário(a): Aldilene do Rosário Gonçalves da Silva Telefone(s): (93) 99121-5918 E-mail: casadeapoiojcr.stm@gmail.com Data do Registro: 17/01/2023 Realizado contato telefônico em 25/01/2023. A usuária lamentou a demora. Ressaltou que os pacientes precisam dos resultados dos exames para darem seguimento ao seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DO PARÁ
DR. WALDEMAR PEREIRA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



	de Jacareacanga." Paciente: Marcos da Costa Data de Nascimento: 21/09/1970 Realização do Exame: 28/10/2022 Previsão de Entrega: 14/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1896293 Paciente: Marcos da Costa Data de Nascimento: 21/09/1970 Realização do Exame: 27/10/2022 Previsão de Entrega: 11/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1895894 Paciente: Marina Akay Munduruku Data de Nascimento: 28/06/1942 Realização do Exame: 25/11/2022 Previsão de Entrega: 12/02/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1910721 Paciente: Aldeico Silva Gomes Data de Nascimento: 10/06/1974 Realização do Exame: 01/11/2022 Previsão de Entrega: 17/11/2022 Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1897853 Paciente: Adalvana Barbosa Souza Data de Nascimento: 07/07/1988 Realização do Exame: 09/11/2022 Previsão de Entrega: 24/11/2022		
--	---	--	--



	Exame: Ressonância Nº do Protocolo: 1901997 Paciente: Marilene Pereira dos Santos Data de Nascimento: 01/11/2022 Realização do Exame: 16/11/2022 Previsão de Entrega: 30/11/2022 Exame: Mamografia Nº do Protocolo: 1905705 Paciente: Maria Vilma Soares Silva Data de Nascimento: 28/07/1972 Realização do Exame: 30/11/2022 Previsão de Entrega: 15/12/2022 Exame: Raio-x Nº do Protocolo: 1913198 Paciente: Antonio Mecias Perpetuo Data de Nascimento: 25/12/1961 Realização do Exame: 30/11/2022 Previsão de Entrega: 15/12/2022 Exame: Raio X Nº do Protocolo: 1913263		
00047	"Boa tarde! Solicito que seja viabilizado o exame ecodoppler de carótidas, pois o mesmo foi protocolado em Setembro de 2022 em setor de radioterapia. Desde então várias buscas por informações foram feitas, porém todas em vão apenas atendente informa "Não tem nada no Sistema - Aguarde ligação". Qualquer dúvida ligue para CASAI - CASA de Saúde Indígena.	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Nome do(a) Usuário(a): Judan de Brito Telefone(s): (93) 99143-6437 / (93) 99245-8335 E-mail: CASAISTMRT@hotmail.com Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato

	Fone: 93 99245 - 8335 Enfª Plantonista: Judan de Brito Fone: 93 99143 - 6437 Att, Judan De Brito" CNS: 702102780647191		identificamos agendamento autorizado para exame solicitado da paciente Nilza Kaba Munduru. 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. Prezado usuário Arnaldo Rodrigues Viana, 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. Certos de sua compreensão,	telefônico em 27/01/2023. A usuária agradeceu pelo retorno e informou que irá comparecer ao SAU para receber a resposta impressa. Contato Efetivo. Registro Tratado.
00055	"O sr.Arnaldo Rodrigues viana realizou um exame de tomografia de crânio no dia 18/11/2022, e o mesmo está precisando com urgência do resultado, era pra ser entregue no dia 02/12/2022 e até agora de ser entregue o resultado da tomografias do co crânio. Segue o comprovante de entrega de resultado de exame. Segue o contato. 93991793538." Paciente: Arnaldo Rodrigues Viana Data de Nascimento: 11/09/1958 Realização do Exame: 18/11/2022 Previsão de Entrega: 02/12/2022 Exame: Tomografia	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Nome do(a) Usuário(a): Arnaldo Rodrigues Viana Telefone(s): (93) 99179-3538 E-mail: arnaldo.arv2020@gmail.com Data do Registro: 20/01/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023 O usuário agradeceu pelo retorno e irá fazer a retirada do seu exame. Contato Efetivo. Registro Tratado.	

	Nº do Protocolo: 1906897		agradece-mos.	
00081	"Bom dia, Falo em nome do Marcos Souza da Silva, CPF 017.837.442-35, o mesmo realizou uma tomografia de tórax com contraste com previsão de entrega do laudo dia 14.12.2022 e até o momento não recebeu este resultado do exame, que é de extrema urgência devido seu quadro de saúde. O Marcos está com as pernas muito inchadas dificultando sua locomoção, seus pulmões são comprometidos e com presença de líquido e o médico precisa confirmar se seu coração está com tamanho aumentado para realizar um procedimento urgente. Semana passada, pela terceira vez, o Marcos esteve no HRBA e foi destrutado pela equipe da recepção, que além do péssimo atendimento, ainda não lhe deu nenhuma previsão da entrega do referido laudo. Peço, por gentileza, que verifiquem e agilizem a entrega deste exame para que o médico possa intervir em tempo! cordialmente, Daniela Evaristo 9399199-4665." Paciente: Marcos Souza da Silva Data de Nascimento: 27/05/1966 Realização do Exame: 29/11/2022	Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Daniela Evaristo, 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 Marcos Souza da Silva, 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): Daniela Evaristo Telefone(s): (93) 99121- 5918 E-mail: danny2ed.lima@gmail.co m Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 02/02/2023. A usuária informou que irá aguardar o contato por parte do hospital, sobre a liberação do exame. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.

00091	Previsão de Entrega: 14/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1912413 "Bom dia Segue em anexo protocolo da paciente Lacy Maфра Pinto. Eu preciso urgente dos meus resultados de exames pois sou uma paciente oncológica e preciso desse resultado para dar seguimento ao tratamento. Já fui aí e disseram que não estava pronto o resultado e nem tinha previsão que era pra fazer procura com vcs através de e-mail. Fico no aguardo de um retorno o mais breve possível. MEU NÚMERO PARA CONTATO É 93:99105-0513. Atenciosamente." Paciente: Lacy Maфра Pinto Data de Nascimento: 07/03/1960 Realização do Exame: 17/11/2022 Previsão de Entrega: 01/12/2022 Exame: Tomografia Nº do Protocolo: 1906237	Prezada usuária Lacy Maфра Pinto, 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): Lacy Maфра Pinto Telefone(s): (93) 99105-0513 E-mail: unopar1631s@unoparead.com Data do Registro: 25/01/2023 Realizado contato telefônico em 03/02/2023. A usuária informou que irá continuar aguardando a liberação do seu exame. Espera que seja em breve, pois precisa dar seu seguimento ao seu tratamento. Contato Efetivo. Registro Tratado, porém, não resolutivo.
-------	---	---	--

Sugestões: 02 (dois) Manifestações

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA SUGESTÃO	RESOLUÇÃO
21827	"Que tenha no banheiro principal um fraldário e que possam ser utilizados." Usuário não identificado	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
00011	"Devido a condição de cada paciente com CA, o setor de Radioterapia precisa ser mais ágil, pois causa desconforto aos pacientes e irritabilidade aos mesmos." Não Identificado	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



Elogios: 29 (vinte e nove) Manifestações

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DO ELOGIO	RESOLUÇÃO
21822	"ótimo - o tratamento da Sulen, masqueio Leandro"	Tabulado para o ranking de elogiados.
21828	Acompanhante: Marisa Leitão "Fico Agradecido pelos <i>médicos</i> todos <i>funcionários</i> do Hospital Santarem Regional de PA"	Tabulado para o ranking de elogiados.
21829	Paciente: Jordão Ferreira da Silva Sobrinho "Sim são pessoas carinhosa educada alimentação ótima, médicos atenciosos e outros funcionários também. Obrigada pelo tratamento a minha mãe."	Tabulado para o ranking de elogiados.
21830	Acompanhante: Simara Figueiredo Mendes Paciente: Sônia Brito de Sousa "Atendimento excelente de todos os profissionais que nos atendeu, maqueiro Leandro excelente profissional So gratidão a todos."	Tabulado para o ranking de elogiados.
21835	Acompanhante: Neissa de Sousa Pontes Paciente: João Mota de Sousa "Olá, Quero agradecer a toda equipe que nos atendeu, desde a chegada até a saída neste hospital. Ao chegar estávamos inseguras, com medo, assustadas, um turbilhão de emoções ruins, mas no fundo havia muita esperança. Muita gratidão pelo cuidado de cada uma e cada um. As enfermeiras, os médicos (as). A equipe de limpeza inclusive dona Eneida do <i>ultimo</i> dia. Chegamos de um jeito ruim e saímos, alegres, felizes,	Tabulado para o ranking de elogiados.



www.institutomaisaude.org.br * (93) -2101-0700 Avenida Sérgio Henn nº 1100, Diamantino - CEP 68025-000 * Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

	esperançosas e gratas a Deus. Um forte abraço a Todos (as)."	
21836	Acompanhante: Edileuza Paciente: Nara Lúcia Albarado "Na minha opinião foi tudo de bom, tanto atendimento quanto outras coisas. E dona Eneida meu muito Obrigado."	Tabulado para o ranking de elogiados.
21837	Paciente: Elana Simone S. Silva "Parabenizo a limpeza, satisfeita com o serviço prestado <i>atencionado</i> agradeço à todos que até a alta foi prestado Obrigado por tudo."	Tabulado para o ranking de elogiados.
21856	Paciente: Angela Mota dos Santos "elogios fomos muito bem atendidos por todos, os técnicos Gracenilda, Marcio, Marcelo e o <i>maquero</i> Leandro. Acompanhante: Maria Geovane dos Santos Xavier Paciente: José Joaquim dos Santos Xavier	Tabulado para o ranking de elogiados.
00003	"Só tenho agradecer a todos os colaboradores do Hospital Regional, fui muito bem recebido e tratado por todos, estão de parabéns. Muito obrigado! Ronald John Davidson."	Tabulado para o ranking de elogiados.
00005	Paciente: Ronald John Davidson "Gostei dos atendimentos <i>TECS. TECIA. Maquero Leandro</i> " Paciente: landrea de Sousa Soares	Tabulado para o ranking de elogiados.



HOSPITAL REGIONAL DO
BAIXO AMAZONAS DR. WALDEMAR PENHA

INSTITUTO
Mais Saúde

Secretaria de
Saúde Pública



00006	"Gostaria de parabenizar toda a equipe do Hospital Regional do Baixo Amazonas, pelo brilhante trabalho. Todos foram maravilhosos, mas gostaria de agradecer em especial a técnica de enfermagem Suellem Reis, pela atenção e dedicação no atendimento. Muito obrigado a todos e todas!"	Tabulado para o ranking de elogiados.
00007	Paciente: Adelson Garcia da Silva "Quero neste momento expressar minha gratidão a Deus primeiramente e toda a equipe do Hospital Regional do Baixo Amazonas, pelo ótimo serviço prestado ao meu filho. Muito obrigado a todos, principalmente aos médicos, enfermeiros e técnicos que com carinho cuidaram do meu filho. Meu muito obrigado, atenciosamente uma mãe muito agradecida. Bjos."	Tabulado para o ranking de elogiados.
00008	Acompanhante: Delcineia Figueira dos Santos Botelho Paciente: Lucas dos Santos Botelho "Gostei muito do atendimento... Muitos prestativos com os pacientes."	Tabulado para o ranking de elogiados.
00009	Usuário não identificado "Eu achei ele muito atencioso, Cristian obrigado pela sua atenção, vii que você da valor ao seu trabalho. Sempre trabalhando com amor, super paciente com seus pacientes, tratando bem, tudo na calma. explicando Gostei de ser atendida por você."	Tabulado para o ranking de elogiados.
00010	Paciente: Maria de Sousa Barros "Atendimento muito bom, parabéns a todos." Paciente: Cristiane Rayler Sousa Araújo	Tabulado para o ranking de elogiados.



www.institutomaissaude.org.br * (93) -2101-0700 Avenida Sérgio Henn nº 1100 Diamantino - CEP 68025-000 * Santarém (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

00027	"Não tenho que reclamar, nem tudo é possível, mas é satisfatório o trabalho de vocês, falo vocês em relação a parte dos médicos, enfermeiras (os), limpeza, o atendimento da recepção e os demais que no momento não me lembro, <i>mais</i> deixo aqui a satisfação de haver uma equipe completa que existe neste hospital. Não tenho o que falar e sim agradecer por vocês, por todos vocês. Obrigado. Salvadores de vidas. Que Deus ilumine o caminho de vocês. Ass: Edimir Guimarães Gós 15/01/2023." Paciente: Everaldo Guimarães Gós	Tabulado para o ranking de elogiados.
00059	"Gostei muito do atendimento, atenciosos e <i>profissionais</i> e carinhosos." Acompanhante: Maria Feliz Ribeiro da Silva Paciente: Ana Regina Silva Duarte	Tabulado para o ranking de elogiados.
00060	"Eu Maria Eunice Lobato venho <i>atraves</i> desta agradecer a todos os <i>funcionarios</i> deste Estabelecimento pelo tratamento que tivemos neste hospital pelos <i>medicos</i> e Enfermeira <i>psicologos</i> e Tec. de enfermagem principalmente Iracelia que com <i>nes</i> foi um exemplo de <i>profissional</i> e pra ela minha <i>nete</i> e 10." Acompanhante: Maria Eunice de Costa Lobato Paciente: Iglacilda Ramos Castro	Tabulado para o ranking de elogiados.

00068	"Parabéns aos seguintes colaboradores, pela dedicação. Enfermeira Cleiva e Fernanda. Tec. Enfermagem Margarida, Tec. Enfermagem Auclesiane, Tec. Enfermagem Dionaldo, Tec. Enfermagem Alex Tec. Enfermagem Aline, Tec. Enfermagem Valquiria, Tec. Enfermagem Isolene, Fisioterapeuta Karen Fisioterapeuta Brena Fonoaudióloga Edilucia Atenciosamente, Walter Alex Gonçalves da Silva"	Tabulado para o ranking de elogiados.
00080	Paciente: Walter Alex Gonçalves da Silva Filho "Olá? Hoje quero elogiar um profissional específico, DR. Emanuel Silva. Excelente! Viemos na primeira consulta em novembro de 2022, nos atendeu muito bem e me tirou dúvidas e até curiosidades a respeito do <i>problema</i> da minha filha. Aguardamos retorno do HRBA para trazer Maria Vitória (minha filha) para realizar o procedimento e não tivemos retorno. <i>tromou</i> A UBS que frequento conseguiu uma nova consulta para dezembro/2022. Fomos, novamente, bem atendidas pelo Dr. e ele questionou <i>pq</i> ainda não tinha trazido ela para procedimento e expliquei que não haviam nos ligado. Imediatamente ele providencia e 4 dias após ele nos atender retornamos para o CC. Finalmente Maria colocou o gesso!	Tabulado para o ranking de elogiados.

	Profissional humano, caridoso, educado, atencioso e que realmente se preocupa com o paciente. Dr. Emanuel é 1000, nem tenho palavras para expressar a gratidão que tenho, é um anjo este homem! Obrigada, Dr. Emanuel Silva!"	
00104	Acompanhante: Evelylyn Albuquerque de Oliveira Paciente: Maria Vitória Albuquerque Ramos "Eu Maria Eunice Lobato Venho através destas poucas palavras aqui agradecer pelo tratamento dado aos pacientes deste estabelecimento principalmente pela Doutora Kamila, pelas técnicas Iracelia Andressa Aline e outras que no momento não lembro o nome mas sempre nos trataram com muito carinho em fim eu se tenho a agradecer a todos os funcionários deste estabelecimento pelo tratamento que pra mim e nota 10 Maria Eunice."	Tabulado para o ranking de elogiados.
00105	Acompanhante: Maria Eunice da Costa Lobato Paciente: Iglacilda Ramos Castro "-A técnica Iracélia Gomes prestativa, humana e profissional. Quero bater palmas para essa profissional. Também quero elogiar a médica pela sua excelência prestada. Carla, Camila."	Tabulado para o ranking de elogiados.
00106	Acompanhante: Idelvina Souza Paciente: Ronan Gomes "Bom. Muita atenção. tem que ter muita paciência e um trabalho muito cansativo. mais um as das experiência que nos surpreender. Mais gostei, não tenho do reclamar. Só Agradeço muito Obrigado."	Tabulado para o ranking de elogiados.

00107	"Elogios" "Com muito carinho quero agradecer a todos os profissionais deste hospital, desde a recepção aos guardas, enfermeiros, a equipe da copa, da limpeza aos médicos e em especial pelo Diretor desta entidade, todos em um só propósito chamado (DEDICAÇÃO). Quero parabenizar todos, e expressar toda minha gratidão, ao excelente atendimento, atenção e o mais importante, o carinho de cada um, não sou da cidade, mesmo assim fui recebida com toda dedicação eu e meu irmão Ariston Aluizio Oriete Murrieta (paciente) como se fossemos da família de cada um deles (delas). Vocês são uma equipe e um hospital exemplar, humano e grandioso. Vocês são maravilhosos todos, em suas atividade, funções, tudo funciona; e é com sorrisos e muito carinho em um foco só querendo o bem do próximo. Um agradecimento sincero e votos de sucesso nesta batalha que vocês enfrentam todos os dias. Minha Gratidão eterna: Aos Anjos que todos os dia dão tudo pela saúde de quem precisa de vocês. Gratidão, Gratidão, Gratidão e meu muito obrigada." Acompanhante: Marcia Suely Onete Murrieta Paciente: Ariston Aluizio Onete Murrieta	Tabulado para o ranking de elogiados.
00108	"...O Técnico Henrique e a Jessica são exelentes. Muitos antenciosos e cuida bem dos pacientes. Estão de parabéns..." Acompanhante: Jasmine Freitas dos Santos Paciente: Olinda Queiroz de Sousa	Tabulado para o ranking de elogiados.

00109	"Os funcionários da oncologia são todos maravilhosos, cuidam muito bem da gente. Eu como paciente não consigo descrever o cuidado que eles tem, as enfermeiras são <i>incríveis</i> as técnicas são pessoas maravilhosas. Estão sempre atentas com a gente. A enfermeira Cleiva, nossa ela é <i>incrível</i>. A enfermeira Andressa, nossa ela é maravilhosa. A <i>fernanda também</i> e muito <i>incrível</i>. O enfermeiro Celio, ele é muito bom, cuida muito bem da gente. Os técnicos de enfermagem eu não tenho o que reclamar pessoas <i>incríveis</i>, trabalho excelente. Eu so tenho que agradecer por cada um cuidar tão bem de <i>nos</i> A oncologia tem os melhores!"	Tabulado para o ranking de elogiados.
00124	Paciente: Larissa de Paula Souza "Elogio para a Técnica Suellen Tatiane por sua disponibilidade em ajudar e humanidade para com os pacientes e a família. Suellen Tatiane muito cuidadora e amorosa com seus pacientes continue sendo essa pessoa que você vai longe. Parabéns!!! Deus te <i>abençoe</i> grandemente com <i>saude</i> prestando serviços as pessoas que precisam... O mundo precisa de pessoas como você Suellen... Muito Obrigada..." Acompanhante: Rosângela Carneiro Paciente: Vinicius Sousa	Tabulado para o ranking de elogiados.
00125	"Gostaria de Elogiar os enfermeiros: Douglas e Valquíria da <i>onco</i>. São profissionais, educados, humanos. Simpáticos São capacitados merecem todos elogios por serem pessoas que tem empatia.	Tabulado para o ranking de elogiados.

	Vou pedir que reconheçam esses profissionais. Vou citar mais uma profissional com todos esses adjetivos a técnica Margarida." Acompanhante: Idelvina Souza da Silva Paciente: Ronan Gomes da Silva "Quero agradecer pelo atendimento de uma <i>funcionaria</i> Ediane Costa do setor de <i>Metódos</i> gráficos excelente muito obrigado que Deus proteja no seu trabalho. Que Deus abençoe a todos. Obrigado de coração." Acompanhante: Camem Lucia R. Assunção Paciente: Lunna Rodrigues Costa	
00126		Tabulado para o ranking de elogiados.