HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: MAIO – 2023

ELABORADORES:

Antonio Douglas Leonardo Silva

Deusilene Mendes Pontes

Santarém – PA

2023

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

HRBA - Hospital Regional do Baixo Amazonas

SESPA - Secretaria de Estado da Saúde do Pará

SUS - Sistema Único de Saúde

SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário

SADT - Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

NIR - Núcleo Interno de Regulação

SHL - Serviço de Higiene e Limpeza

SPR - Serviço de Processamento de Roupas

SND - Serviço de Nutrição e Dietética

1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Regional do Baixo Amazonas - HRBA e através da escuta acolhedora tem como responsabilidade ouvir, fornecer informações, esclarecer dúvidas, colher e registrar a opinião dos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, por meio de suas reclamações, sugestões e elogios, assim como, mensurar a satisfação destes por meio de pesquisas de satisfação aplicadas nos setores de Ambulatório, Internação, Pronto Atendimento, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, e 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 folders, que servem de ferramentas para avaliação espontânea dos serviços e dos atendimentos prestados pelos colaboradores do HRBA.

Através das pesquisas aplicadas nos setores, o SAU busca avaliar a satisfação dos usuários, uma vez que se entende, 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, nas diretrizes e nos 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 maio/2023. O serviço de atendimento ao usuário (SAU) é composto de 01 (um) supervisor, e 03 (três) auxilares administrativos.

2. ATIVIDADES MENSAIS

No mês de maio/2023, o Serviço de Atendimento ao Usuário realizou 118 (cento e dezoito) atendimentos em sala, dos quais, 65 (sessenta e cinco) foram voltados a informações e orientações sobre as normas, rotinas e serviços do hospital, 03 (três) encaminhamentos a outros profissionais, 01 (um) encaminhamento ao serviço social e 49 (quarenta e nove) atendimentos que geraram registros de reclamações.

No mês analisado, foram aplicados 1.098 (mil e noventa e oito) questionários de Pesquisas de Satisfação, sendo 59 (cinquenta e nove) nas Unidades de Internação, 273 (duzentos e setenta e três) no Ambulatório, 57 (cinquenta e sete) no Pronto Atendimento e 662 (seiscentos e sessenta e dois) no SADT e 47 (quarenta e sete) na alta hospitalar.

Tabela 01: Pesquisas realizadas

Setor	Pesquisas realizadas
Internação	59
Ambulatório	273
Acolhimento	57
SADT	662
Alta	47
Total	**1098**

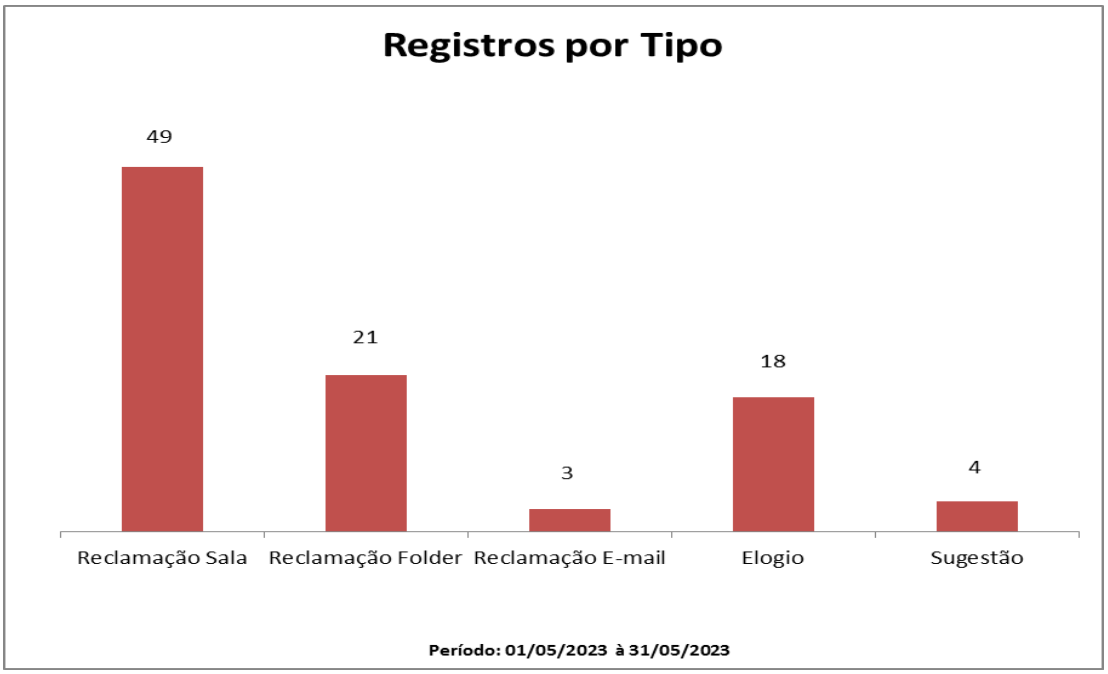
Fonte: Registro do SAU - HRBA, maio/2023.

3. ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

No mês avaliado, o Serviço de Atendimento ao Usuário recebeu 95 (noventa e cinco) manifestações, sendo 49 (quarenta e nove) reclamações em sala, 21 (vinte e um) reclamações em folder, 03 (três) reclamações via e-mail, 18 (dezoito) elogios, e 04 (quatro) sugestões.

O gráfico a seguir apresenta esta distribuição:

Gráfico 01: Classificação das Manifestações

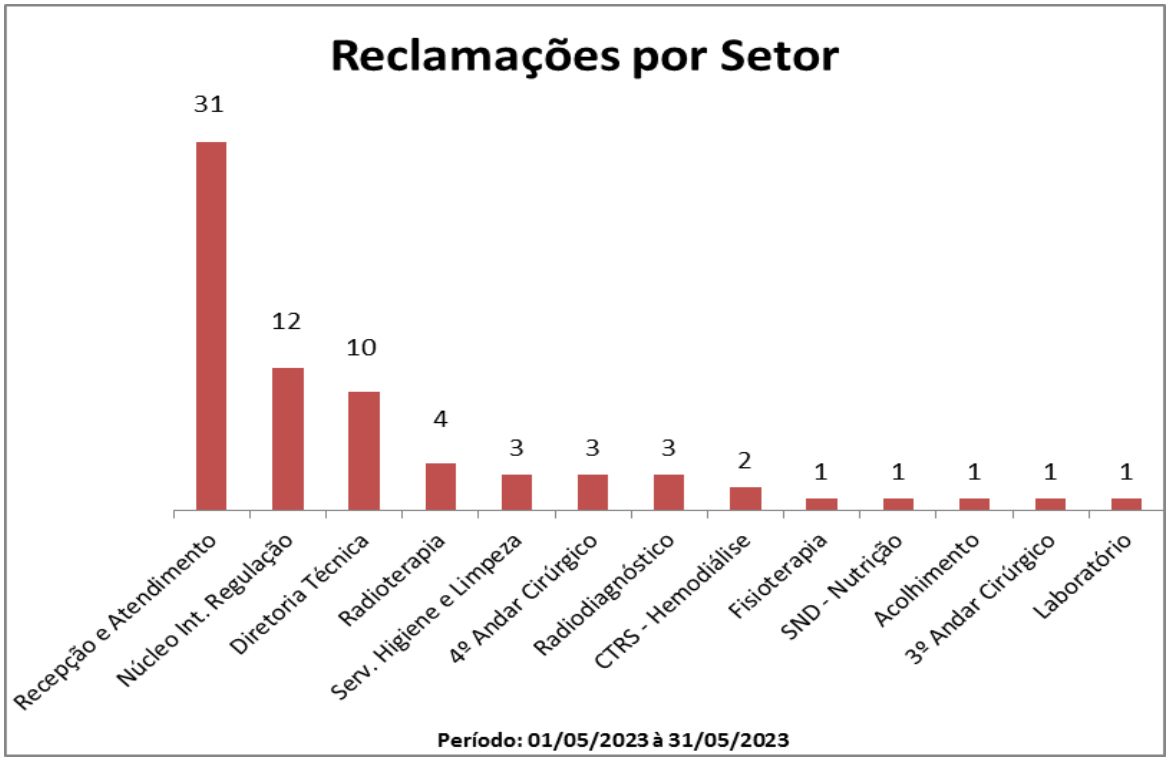


Fonte: Registro do SAU - HRBA, maio/2023.

No mês de referência (maio/2023) foram registradas 73 (setenta e três) reclamações, destacando-se os setores Recepção e Atendimento, Nucleo Interno de Regulação (NIR), Diretoria Técnica, seguido por outros.

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

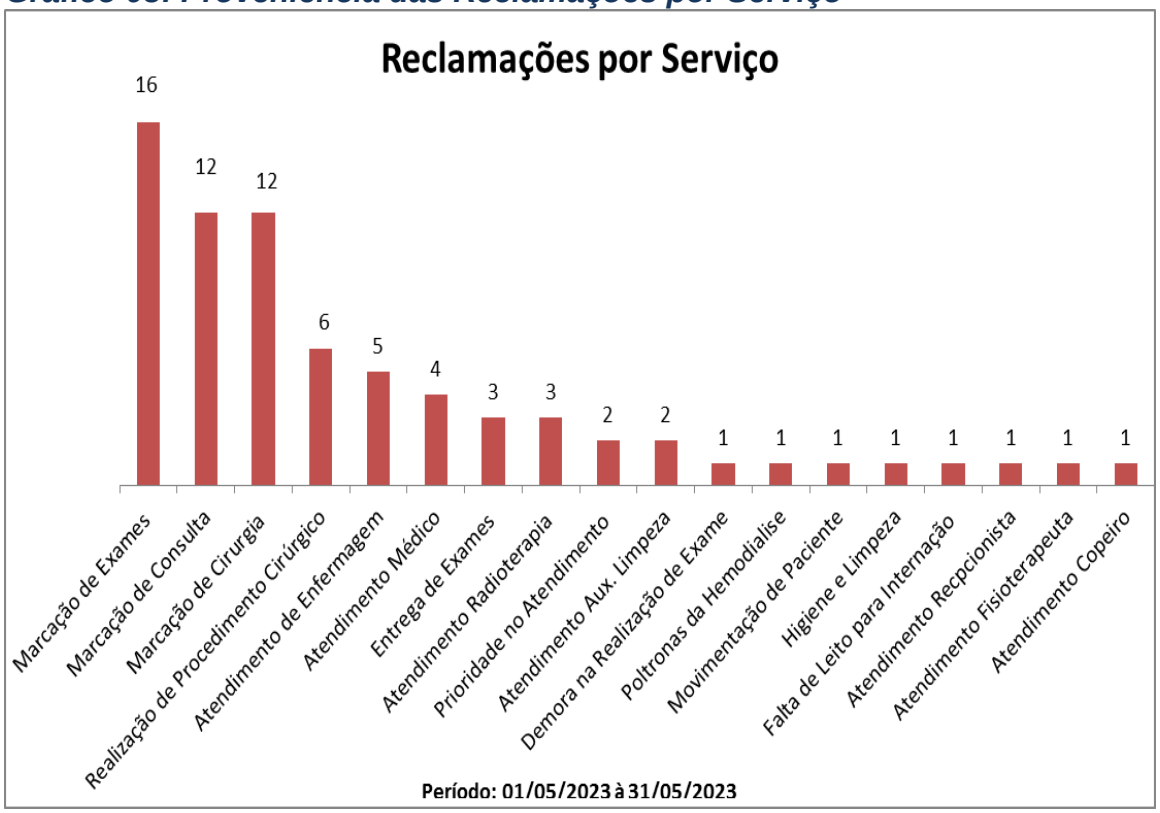
Gráfico 02: Classificação das Reclamações por Setor



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

O gráfico a seguir demonstra a classificação das reclamações por serviços

Gráfico 03: Proveniência das Reclamações por Serviço



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

Ressalta-se que dos 73 (setenta e três) registros de reclamações, todos foram com autores devidamente identificados. Sendo que, dos registros identificados, 70 (setenta e um) tiveram retornos realizados através de contato telefônico, 02 (dois) receberam os retornos pessoalmente em sala, e 01 (um) foi realizado contato telefônico no período de 30 de maio a 09 de junho/2023 sem sucesso, sendo realizadas novas tentativas a partir de 12 até que a usuária atenda ao telefone.

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

No mês de maio/2023, foram registrados 18 (dezoito) elogios, destacando-se os setores: 3° Andar - Cirúrgico 08 (oito), Serviço de Nutrição e Dietética 07 (sete), Serviço de Higiene e Limpeza 06 (seis). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 43 (quarenta e três) elogios no geral, conforme quadro 01 e gráfico 04 – Classificação de elogios por setor.

Quadro 01: Elogios Individuais e Elogios com mais de uma Referência

ELOGIOS INDIVIDUAIS	ELOGIOS COM MAIS DE UMA REFERÊNCIA	TOTAL DE ELOGIOS
6	**12** (que geraram **37** no total)	**43**

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

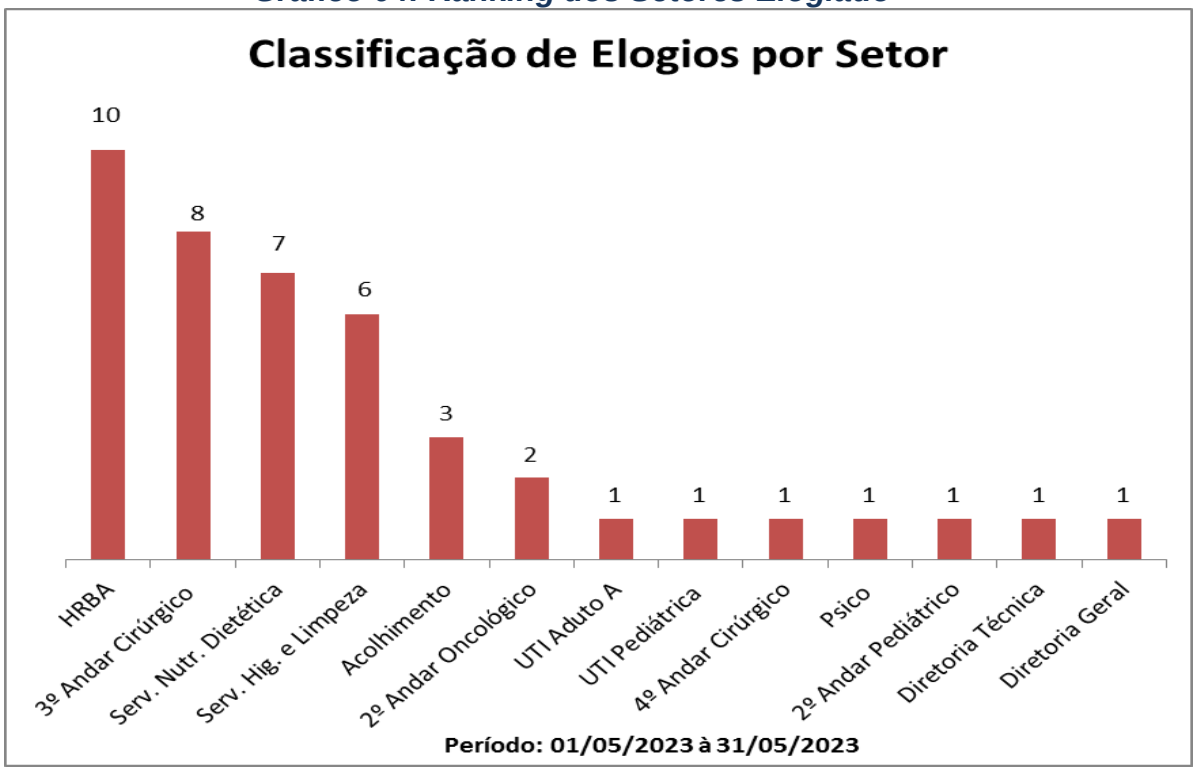
Abaixo segue os registros que tiveram mais de uma referência:

- Código 00613 gerou 03 (três) elogios: Acolhimento, Diretoria Geral e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00623 gerou 03 (três) elogios: Acolhimento, Serviço de Higiene e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 00631 gerou 02 (dois) elogios: Diretoria Técnica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);

- Código 00644 gerou 02 (dois) elogios: 3° Andar e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00648 gerou 02 (dois) elogios: 3° Andar e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00649 gerou 03 (três) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00652 gerou 03 (três) elogios: Clínica Pediátrica, UTI Pediátrica e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00655 gerou 03 (três) elogios: 3° Andar - Cirúrgico, UTI Adulto A e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00665 gerou 03 (três) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higiene e Limpeza e Serviço de Nutrição e Dietética;
- Código 00673 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higiene e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00674 gerou 04 (quatro) elogios: 3º Andar - Cirúrgico, Serviço de Higiene e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores);
- Código 00677 gerou 05 (cinco) elogios: Clínica Oncológica, Serviço de Higiene e Limpeza, Serviço de Nutrição e Dietética, Psicossocial e HRBA (refere-se a diversos profissionais, serviços e setores).

O gráfico abaixo apresenta a classificação dos elogios por setores:

Gráfico 04: Ranking dos Setores Elogiado



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

4. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR

Durante o mês de maio/2023 foram aplicados 1.098 (mil e noventa e oito) questionários de pesquisas de satisfação, distribuídos nas Unidades de Internação, Ambulatório, Pronto Atendimento e SADT e Alta hospitalar. A tabela abaixo apresenta dados mensais referentes ao quantitativo de pesquisas, percentual de aplicação e satisfação por setor. Em comparação ao mês anterior, observa-se um aumento de 42 (quarenta e dois) pesquisas de satisfação realizadas nas Unidades de Internção, Ambulatório, Pronto Atendimento e SADT e alta hospitalar, haja vista que, foram aplicadas 1.056 (mil e cinquenta e seis) pesquisas no mês de abril/23, enquanto que no mês atual, esse valor chegou a 1.098 (mil e noventa e oito) pesquisas aplicadas, o que corresponde em percentuais um aumento de 3,8%. A tabela abaixo apresenta dados mensais referentes ao quantitativo de pesquisas, percentual de aplicação e satisfação por setor nos dois últimos meses.

Tabela 02: Satisfação por Setor

Setor	Abril/23			Maio/23		
	Pesquisas realizadas	N amostral %	Satisfação %	Pesquisas realizadas	N amostral %	Satisfação %
Alta	44	10,1	99,1	47	10,5	100
Internação	51	10,5	98,9	59	12,3	96,7
Ambulatório	259	10,1	92,6	273	10,2	95,0
Acolhimento	62	11,0	94,4	57	10,1	96,4
SADT	640	10,2	97,2	662	10,1	97,7
Média Geral	_	_	96,4	_	_	97,1
Total	**1056**	_	_	**1098**	_	_

Fonte: Pesquisa do SAU - HRBA, abril e maio/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.

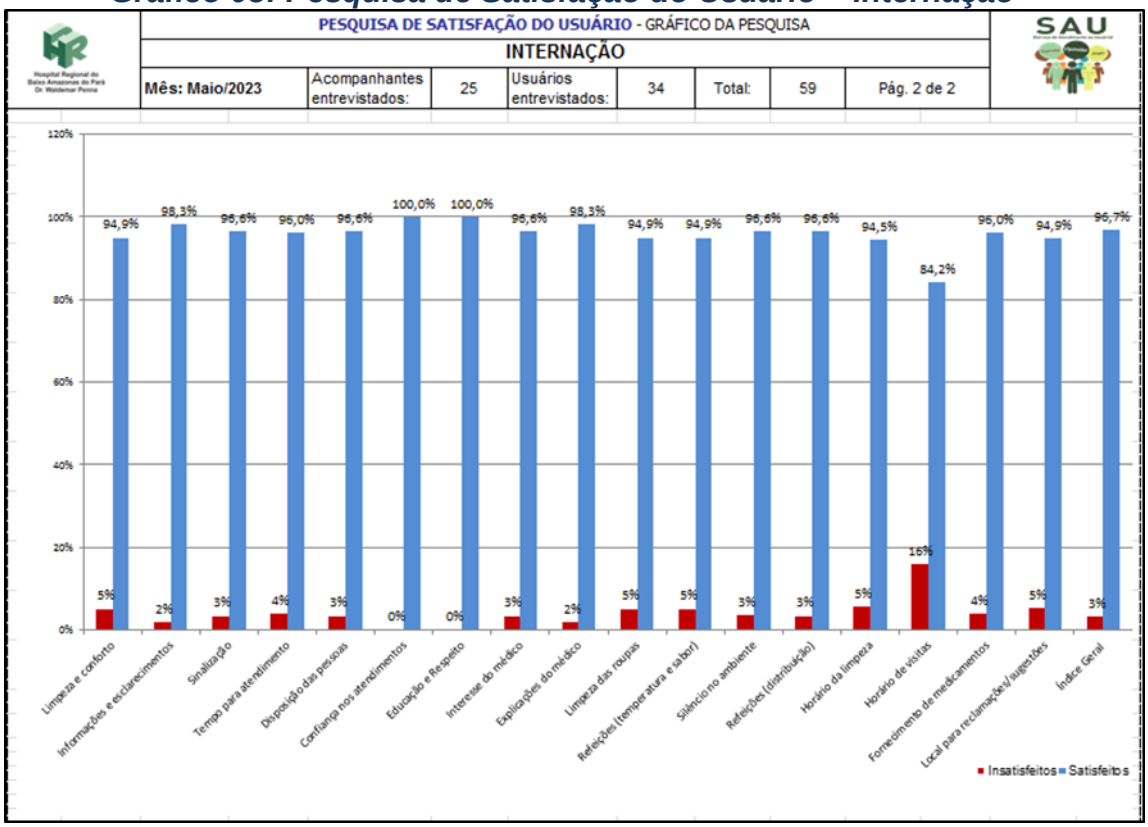
Nas Unidades de Internação foram aplicados 59 (cinquenta e nove) questionários de pesquisas, correspondendo a 12,3% do total de atendimentos realizados durante o mês de referência. O índice de satisfação dos usuários nas Unidades foi de 96,7%.

Quadro 02: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Internação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO GERAL INTERNAÇÃO											
Mês: Maio/2023	Acompanhantes entrevistados:	25	Usuários Entrevistados:	34	Total:	59	Pág. 1 de 2				
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"					CONCEITO ATRIBUIDO						
					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?					2		1	5	11	40	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?					0		1	6	9	42	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?					0		2	8	12	37	0
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:											
	4.1. Pelos médicos				0		3	10	17	29	0
	4.2. Pelos enfermeiros				0		2	8	17	32	0
	4.3. Pelos funcionários da Administração				0		2	7	17	33	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?											
	5.1 Para os médicos				0		2	0	9	48	0
	5.2. Para os enfermeiros				0		2	0	7	50	0
	5.3. Para os funcionários da Administração				0		2	0	7	50	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos serviços deste hospital?					0		0	0	9	48	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:											
	7.1. Pelos médicos				0		0	0	7	50	2
	7.2. Pelos enfermeiros				0		0	0	6	51	2
	7.3. Pelos funcionários da Administração				0		0	0	5	52	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi					1		1	1	14	42	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi					0		1	3	18	37	0
10. A limpeza das roupas de cama e banho?					0		3	3	19	34	0
11.As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?					0		3	3	20	33	0
12. O silêncio no ambiente do hospital?					0		2	2	14	40	1
13. O horário em que são servidas as refeições?					0		2	3	17	37	0
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?					0		3	4	13	35	4
15. O horário das visitas?					0		3	2	2	12	40
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?					0		2	0	7	41	9
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					0		2	0	6	31	20
					Índice de Satisfação Geral:						96,7%

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

Gráfico 05: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Internação



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

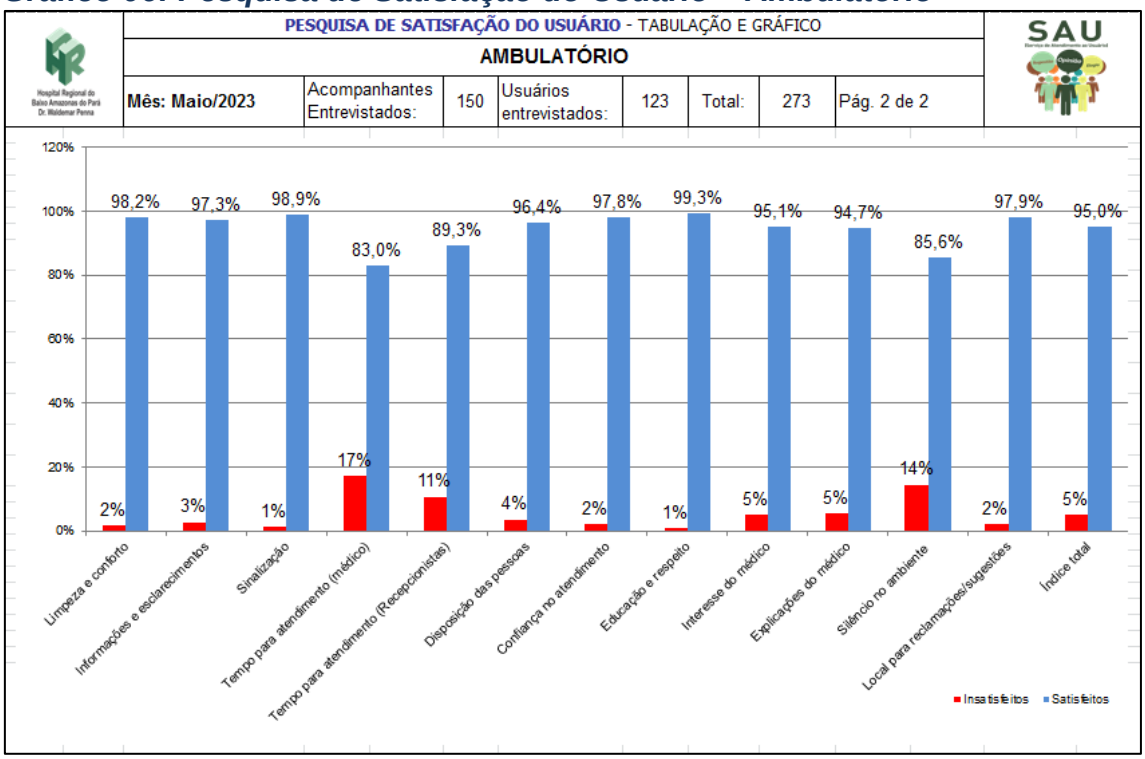
No Ambulatório foram aplicados 273 (duzentos e setenta e três) questionários de pesquisas, o que demonstra 10,2% do total de atendimentos realizados no setor durante o mês em análise. O índice de satisfação dos usuários foi de 95,%.

Quadro 03: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Ambulatório

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO AMBULATÓRIO									
Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	150	Usuários Entrevistados:	123	Total:	273	Pág. 1 de 2		
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		CONCEITO ATRIBUIDO							
		0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R		
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		2	3	28	84	156	0		
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		2	5	19	78	154	15		
3.O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?		1	2	19	65	184	2		
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1. Pelos médicos	28	18	65	101	58	3		
	4.2. Pelos enfermeiros	19	11	48	81	60	54		
	4.3. Pelos Recepcionistas	10	11	34	96	122	0		
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus									
	5.1 Para os médicos	5	9	16	64	174	5		
	5.2. Para os enfermeiros	5	2	17	52	140	57		
	5.3. Pelos Recepcionistas	2	4	12	65	189	1		
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos?		0	3	11	50	209	0		
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
	7.1. Pelos médicos	2	0	12	64	189	6		
	7.2. Pelos enfermeiros	2	0	11	48	155	57		
	7.3. Pelos Recepcionistas	1	0	11	53	208	0		
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		8	5	34	80	138	8		
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		9	5	38	79	134	8		
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?		28	11	20	130	81	3		
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		3	0	15	31	94	130		
		Índice de Satisfação Geral: 95,0%							

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

Gráfico 06: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Ambulatório



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

No Pronto Atendimento foram aplicados 57 (cinquenta e sete) questionários de pesquisas, equivalendo a 10,1% do total de atendimentos

realizados pelo setor durante o mês avaliado. O índice de satisfação dos usuários foi de 96,4%.

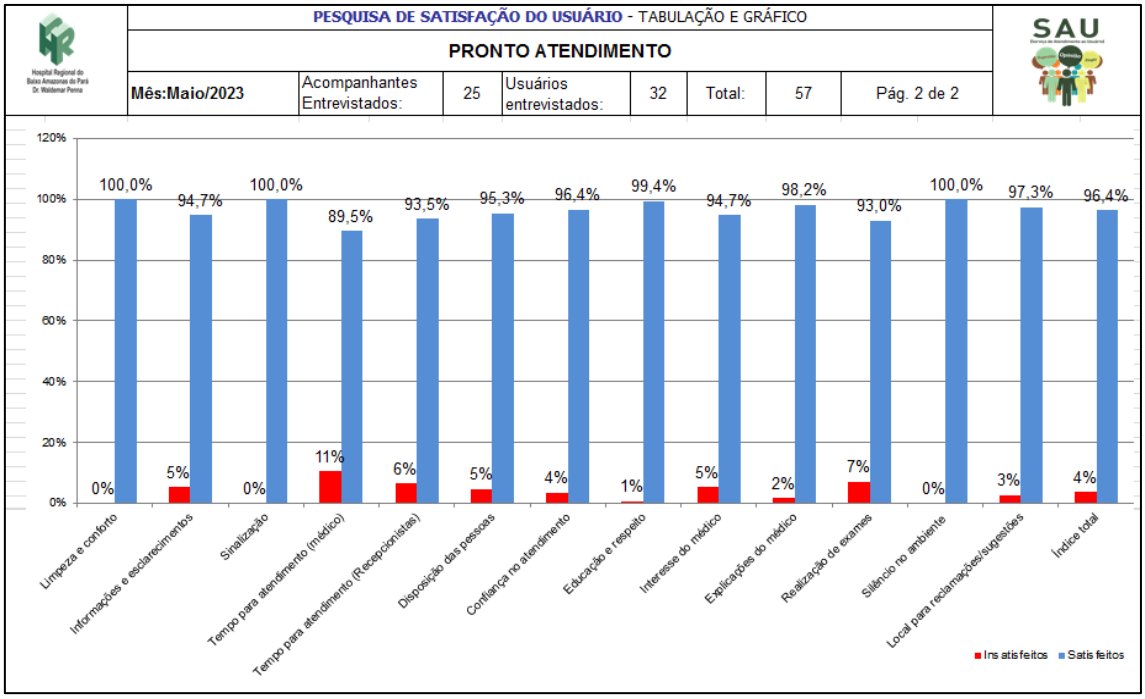
Quadro 04: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Pronto Atendimento

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO								SAU
PRONTO ATENDIMENTO								
Mês:Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	25	Usuários Entrevistados:	32	Total:	57	Pág. 1 de 2	

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		CONCEITO ATRIBUIDO					
		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	5	14	38	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		0	3	2	13	39	0
3.O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?		0	0	6	15	35	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
	4.1. Pelos médicos	1	5	11	25	15	0
	4.2. Pelos enfermeiros	1	3	8	21	19	5
	4.3. Pelos Recepcionistas	1	2	7	13	34	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
	5.1 Para os médicos	0	4	2	6	45	0
	5.2. Para os enfermeiros	0	3	2	5	45	2
	5.3. Pelos Recepcionistas	0	1	4	5	47	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?		0	2	2	5	48	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
	7.1. Pelos médicos	0	1	4	7	45	0
	7.2. Pelos enfermeiros	0	0	4	7	43	3
	7.3. Pelos Recepcionistas	0	0	4	6	47	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		0	3	3	17	34	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	1	6	13	37	0
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		1	3	11	19	23	0
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?		0	0	5	21	31	0
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		0	1	0	14	22	20
		Índice de Satisfação Geral: 96,4%					

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

Gráfico 07: Pesquisa de Satisfação do Usuário – Pronto Atendimento



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

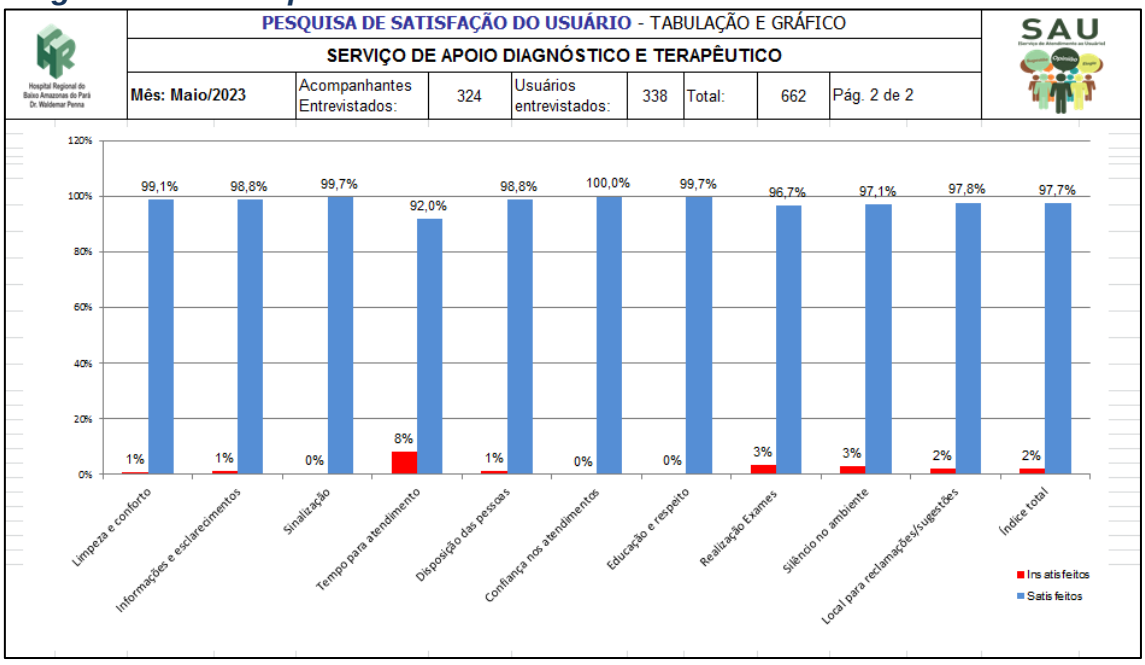
No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico foram aplicados 662 (seiscentos e sessenta e dois) questionários de pesquisas, representando 10,1% do total de atendimentos realizados pelos setores de SADT durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 97,7%.

Quadro 05: Pesquisa de Satisfação do Usuário - Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO											
Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	324	Usuários Entrevistados:	338	Total:	662	Pág. 1 de 2				
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		CONCEITO ATRIBUIDO					
		0 a 2 Ruim	3 a 4 Regula	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		0	6	50	221	384	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?		0	8	31	152	451	20
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		0	2	22	169	459	10
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
	4.1. Pelos médicos	10	32	81	147	157	235
	4.2. Pelos enfermeiros	12	21	58	134	168	269
	4.3. Pelos Recepcionistas	14	25	76	195	352	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
	5.1 Para os médicos	0	6	14	71	332	239
	5.2. Para os enfermeiros	0	5	21	70	304	262
	5.3. Pelos Recepcionistas	1	6	25	99	529	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este		0	0	19	86	552	5
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
	7.1. Pelos médicos	0	2	6	56	363	235
	7.2. Pelos enfermeiros	0	0	13	57	333	259
	7.3. Pelos Recepcionistas	2	0	12	82	564	2
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		9	12	70	220	335	16
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		3	16	57	255	314	17
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		5	3	13	82	263	296
		Índice de Satisfação Geral:					97,7%

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

Gráfico 08: Pesquisa de Satisfação do Usuário - Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico



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

Na Alta Hospitalar foram aplicados 47 (quarenta e sete) questionários de pesquisas, equivalente a 10,5 % das altas de pacientes durante o mês analisado. O índice de satisfação dos usuários foi de 96,7%.

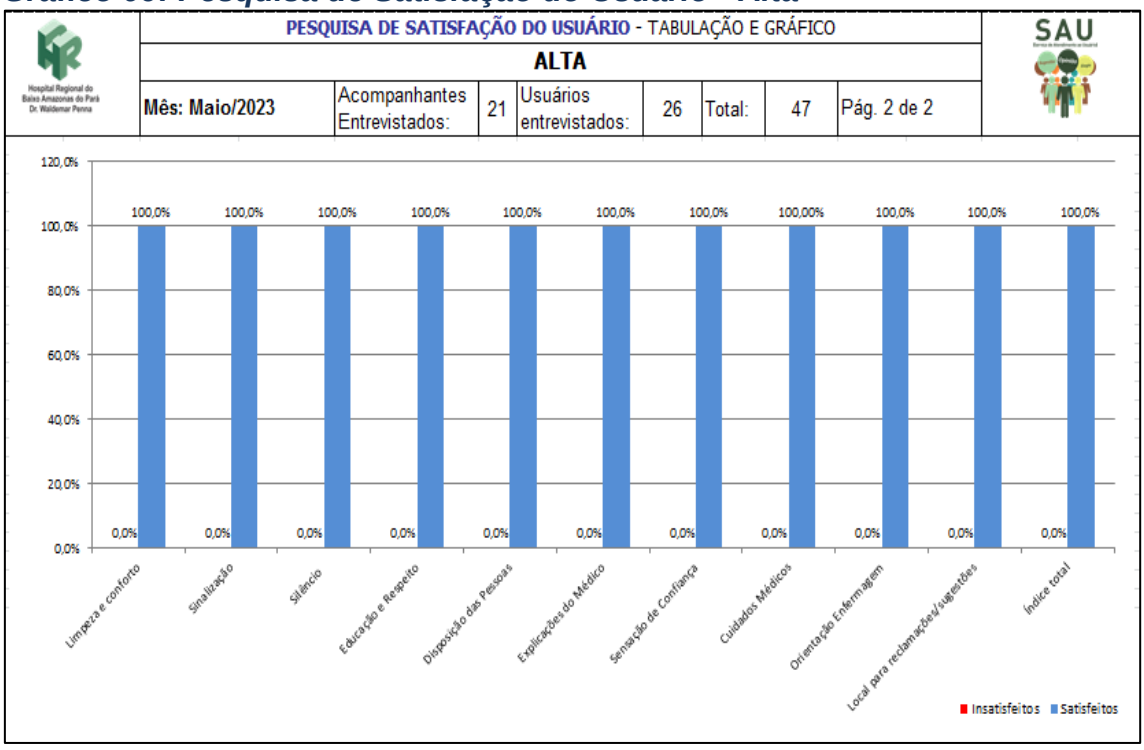
Quadro 06: Pesquisa de Satisfação do Usuário - Alta

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO ALTA								SAU
Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	21	Usuários Entrevistados:	26	Total:	47	Pág. 1 de 2	

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUIDO					
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regula	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0	1	7	39	0
2. O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas e Cartazes)	0	0	1	5	40	1
3. O silêncio no ambiente hospitalar?	0	0	1	4	42	0
4. A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	0	0	3	44	0
5. A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas?	0	0	5	0	42	0
6. A explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	6	41	0
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos pelo hospital?	0	0	0	2	45	0
8. Cuidados médicos que você recebeu no Hospital?	0	0	0	3	44	0
9. Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar ?	0	0	0	5	42	0
10. O local para reclamação/sugestões é de facil acesso?	0	0	3	2	37	5
	índice de Satisfação Geral: 100,0%					

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

Gráfico 09: Pesquisa de Satisfação do Usuário - Alta



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

6. ACHADOS E PERDIDOS

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

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

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

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No mês de maio/2023, foram aplicados 1.098 (mil e noventa e oito) questionários, incluindo as 47 (quarenta e sete) pesquisas que correspondente Alta, alcançando N amostral de 10,2%, de acordo com a escala mensal de aplicação de pesquisa de satisfação do usuário utilizada pelo serviço. Ressalta-se que do total 1.098 (mil e noventa e oito) pesquisas aplicadas e avaliadas, 12,3% corresponde ao quantitativo aplicado nas Unidades de Internação, 10,2 % aplicada no Ambulatório, 10,1% no Pronto Atendimento, 10,1% em SADT e 10,1% nas altas hospitalares. A taxa de satisfação global do usuário em relação aos serviços prestados pelo HRBA foi de 96,4 %.

Foram registradas no Serviço de Atendimento ao Usuário 73 (setenta e três) registros com autores devidamente identificados. Do total de queixas recebidas, o percentual de resolutividade correspondeu a 98,6%.

Quanto às manifestações de elogios no mês de maio/2023, foram registrados 18 (dezoito) elogios, destacando-se os setores: 3° Andar - Cirúrgico 08 (oito), Serviço de Nutrição e Dietética 07 (sete), Serviço de Higiene e Limpeza 06 (seis). Ressalta-se que alguns registros fizeram referência a mais de um setor, totalizando 43 (quarenta e sete) elogios no geral, conforme quadro 01 e gráfico 04 – 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, os profissionais mais elogiados no período de 01 de janeiro/2023 a 30 de abril/2023 participram do café com o diretor no dia 17 de maio/2023. Vale ressaltar que se pretende realizar premiação e entrega de troféus e menções honrosas aos mesmos, juntamente ao Comitê de Melhoria Contínua, o qual é integrado ao SAU e composto por um grupo multiprofissional atuante em áreas estratégicas do hospital. Tal ferramenta fará também a análise das manifestações dos usuários, em busca de soluções para as demandas apresentadas pelos mesmos, diante das reuniões mensais ordinárias, onde junto com as demais manifestações registradas, serão tratadas também todas as sugestões e, se necessário, serão geradas ações de melhorias, além de serem direcionadas à diretoria das áreas.

Tabela 03: Quantitativo Geral das Manifestações

Tipo de Registro	Total
Elogios	18
Sugestões	4
Reclamações	73
% Resolutividade de Reclamações	**98,6%**

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

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

O HRBA utiliza o Sistema de Gestão SAS Interact, por meio do qual, todas as manifestações recebidas no SAU são cadastradas, aceitas pelo gestor do SAU e encaminhadas ao gestor da área para que este seja tratado e respondido no prazo de até 48 horas. Após a emissão da resposta, submetida à aprovação do diretor da área e posteriormente, dado o retorno ao usuário no prazo de até 72 horas, conforme informado ao mesmo no momento da efetivação do seu registro.

A tabela 05 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).

Tabela 05: Resultados dos Registros de

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	49	49	47	0	2	0
Reclamação em folder	21	21	21	0	0	0

Reclamação via e-mail	3	3	3	0	0	0
Total	73	73	71	0	2	0

Fonte: Registro do SAU - HRBA, maio/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.

72 / 73 x 100 = 98,6% de tratativas efetivas.

Documento assinado digitalmente
gov.br
ANTONIO DOUGLAS LEONARDO SILVA
Data: 13/06/2023 11:18:27-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Antonio Douglas Leonardo Silva	**Deusilene Mendes Pontes**
Supervisor do SAU - HRBA	Gerente de Qualidade – HRBA

Reclamações Sala: 49 (quarenta e nove) Manifestações com autores identificados

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
00582	"a *pasiente* Gelcilene Pereira de Sousa esta aguardando o procedimento cirurgico tratamento *cirurgico de osleoma* outras lesões especificados *dis di* a data 04 fevereiro de 2021 *i a te omomento* não foi chamada para realizar paciente *de vido* estado de saúde *centí* dificuldade pra se alimentar *cemtí* febre e dores pesso que Deus toque em cada um de *vos* para nos *cororre ajudenos a voutar a sorir* em nome de *Desum amem O brigada*" Paciente: Gelcilene Pereira de Sousa Data de Nascimento: 25/10/1985	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezado usuário, Sr. Nilson Pereira; Informamos que em __09/11/2021__ recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Gelcilene Pereira de Sousa da solicitação de cirurgia MANDIBULECTOMIA PARCIAL EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dra. Cisa Adrine Silva Salgado. 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. Realizado avaliação pré-anestésica no dia 24/08/2022. Certos de sua atenção, agradecemos!	Nome do (a) Usuário (a): Nilson Pereira, Telefone(s): 99174-2693 Data do Registro: 27/04/2023, Realizado contato telefônico em 08/05/2023, O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, o mesmo esperava que lhe fosse dado outra resposta para sua queixa. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

00583	"Solicito resposta das consultas em atrasos e exames, segue a lista! Maria Firmina Andrade Jardim - Colposcopia 26-01-23 + retorno Rui Alho 26.01.23 foram protocolados. Gilma da Gama - Colposcopia 16.12.22 + retorno Rui Alho 16.12.22 foram protocolados. Antônia Gonçalves Batista - Colposcopia 27.4.23 + retorno Rui Alho 27.4.23 foram protocolados. Rosângela Santos Vieira - Colposcopia 25.08.22 + retorno Rui Alho 25.08.22 foi protocolados Kedimara Pereira Miranda - Colposcopia 12.08.22 foi protocolado Meriam Miranda Viegas - Colposcopia 20.12.22 foi protocolado Karilane de Oliveira Batista - Risco Cirúrgico, cardiologista 22.12/22 foi protocolado Mariane Miranda Pantoja - Colposcopia 20.1.22 + retorno Rui Alho 12.1.23 foi protocolado Hiracelia Fonseca Souza - Risco Cirúrgico + Pre op conização protocolado 15.12.22 Adriana Batista Esquerdo - Retorno Rui Alho 8.8.22 foi protocolado Sophia Chaves Paixão - Retorno Rui Alho 27.09.22 foi protocolado."	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada Usuária Sra. Letícia Marília De Souza Araujo, Agradecemos pelo 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 ao pacientes relacionados (Maria Firmina Andrade Jardim, Gilma da Gama Dos Santos, Antônia Gonçalves Batista, Rosângela Santos Vieira, Kedimara Pereira Miranda, Meriam Miranda Viegas, Karilane De Oliveira Batista, Mariane Miranda Pantoja, Hiracelia Fonseca Cardoso, Adriana Batista Esquerdo, Sophia Chaves Paixão). No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Reforçamos que, exame de colposcopia está suspenso por tempo indeterminado, desde o dia 01/12/2022, por falta pactuação do	Nome do (a) Usuário (a): Letícia Marília De Souza Araujo, Telefone(s): (93) 98422-0919 / (93) 98415-6872, Data do Registro: 27/04/2023, Realizado contato telefônico em 08/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

	Paciente: Maria Firmina Andrade Jardim CNS: 704508387433414 Paciente: Gilma da Gama Dos Santos CNS: 700806449766686 Paciente: Antônia Gonçalves Batista CNS: 705802424768631 Paciente: Rosângela Santos Vieira CNS: 700403462794540 Paciente: Kedimara Pereira Miranda CNS: 706006812110144 Paciente: Meriam Miranda Viegas CNS: 703007822980679 Paciente: Karilane De Oliveira Batista CNS: 702801142509161 Paciente: Mariane Miranda Pantoja CNS: 705805414477831 Paciente: Hiracelia Fonseca Cardoso CNS: 708303295592060 Paciente: Adriana Batista Esquerdo CNS: 708403777516364 Paciente: Sophia Chaves Paixão CNS: 702906552140471		Estado. Logo, Será necessário deixar a solicitação de colposcopia na Secretaria de Saúde do seu Município para que seja agendado para outra unidade executante. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	
00584	" O paciente Lúcio Gabriel está com problemas de saúde foi *en caminhado* para o hospital regional para tratamento e cirurgia mas até hoje a criança nunca foi chamada para ser internado para o procedimento eu	Nucleo Interno de Regulação (NIR)	Prezada usuária, Sra. Crislany Lucelia Rodrigues da Silva. Informamos que em **09/08/2022** recebemos da Central	Nome do (a) Usuário (a): Crislany Lucelia Rodrigues da Silva,

	como mãe da criança Estou revoltada com a situação, meu filho está sofrendo com problemas e até hoje esperando a ligação da cirurgia e nada! a única coisa que fizeram foi a biópsia constando o *megacolon* no intestino e se não fizerem nada irei tomar outras providências" Paciente: Lúcio Gabriel da Silva Azevedo Data de Nascimento: 31/01/2014	Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	de Regulação Estadual o laudo de Lucio Gabriel da Silva Azevedo da solicitação de cirurgia RETOSSIGMOIDECTOMIA ABDOMINO-PERINEAL, a ser realizado com a 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. Realizado avaliação pré-anestésica no dia 11/10/2022. Certos de sua atenção, agradecemos!	Telefone(s): 98103-1808, Data do Registro: 27/04/2023, Realizado contato telefônico em 08/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava outra resposta ao seu registro, devida o quadro de sdaude do paciente. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00585	" Estou a 60 dias, aguardando para início de *radio terapia*, preciso com *urgencia* iniciar o tratamento devido o meu estado de saúde se agravando, eu peço por gentileza que não demore muito pois é um câncer. Gostaria de saber se tem uma previsão para o início de tratamento." Data de Nascimento: 22/01/1949	Radioterapia Janete dos Reis Bezerra Aguiar	Prezado usuária Francisco Maciel Rêgo, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Dessa forma expomos que a equipe	Nome do (a) Usuário (a): Francisco Maciel Rêgo, Telefone(s): 99146-3819 / (93) 99193-0573, Data do Registro: 28/04/2023, Realizado contato telefônico

			do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de seu tratamento. Sendo os procedimentos agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações. Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	em 08/05/2023, O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, o mesmo gostaria que a resposta fosse outra. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00586	" Estou aguardando exames de imagem solicitados em 17 de Janeiro 2023 e até o momento não consegui realizar. Tc de abdômen com contraste. Tc de crânio com contraste. Tc de Tórax com contraste. Tc de Pelve com contrate. Preciso desses exames *ur gentimente* pois, estou finalizando o tratamento de quimioterapia e tenho retorno com a médica para *da* seguimento ao tratamento." CNS: 708000819113328	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada Usuária Sra. Natalina Brasil Freitas, 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 seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.	Nome do (a) Usuário (a): Natalina Brasil Freitas, Telefone(s): 99978-0769, Data do Registro: 28/04/2023, Realizado contato telefônico em 08/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno, porém a mesma esperava ouvir outra resposta a cerca da realização dos seus exames. **Contato Efetivo.**

			Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	**Registro tratado**
00587	" Senhores responsáveis estou *pedido urgentimente* uma resposta onde. Meu esposo *estar* esperando o tratamento da *radio*, sendo que desde o dia 6 de abril estamos com a medicação da *quimio* em mãos, onde só pode tomar medicação da *quimio* junto com a *radio*. Fui no setor de Oncologia onde me disseram que não tem *nei* previsão para ser chamado para o tratamento. Quero saber então o que faço com a medicação da *quimio* fico esperando a medicação vencer! e os resultados dos exame feito serem perdidos *praso ate* porque *ate* os exames feito tem validade. Enquanto isso fico vendo meu esposo sofrendo. E cada dia mais emagrecendo sendo que o remédio que temos em mãos e baseado pelo peso dele. Gostaria de uma resposta urgente pois usaremos outros meios legais" Paciente: Fábio da Conceição Delfino Data de Nascimento: 28/04/1982	Radioterapia Janete dos Reis Bezerra Aguiar	Prezada usuária Kátia da Silva Santos, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Dessa forma expomos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de tratamento do Sr. Fábio da Conceição Delfino. Sendo os procedimentos agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações. Em relação à medicação quimioterápica que está em suas mãos é necessário que compareça ao serviço de farmácia Ambulatorial para que o farmacêutico repasse as orientações e esclarecimentos. Certos de sua atenção, nos colocamos	Nome do (a) Usuário (a): Kátia da Silva Santos, Telefone(s): (93) 99241-4363 / (93) 99228-6307, Data do Registro: 02/05/2023, Realizado contato telefônico em 08/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro. No estanto, a mesma esperava outra resposta para seu relato, contudo, entende que existe uma fila ser respeitada. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

			a disposição para maiores esclarecimentos.	
00590	" No dia 10 do 05 de 2023 tenho consulta em oncologia *clinica*, com a *dotora* Carla Maia, as *8:0h.* Na última a medica solicitou exames de *laboratorio* que foram coletados hoje 03-05-2023 com previsão de recebimento dia 12-05-2023 dois dias após a consulta. *Nessecito* com urgência que esses exames sejam liberados antes da minha consulta."	Supervisão Administrativa Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária Marlene Lima Nascimento Primeiramente, queremos agradecer seu registro, pois através dele, podemos melhorar nossos processos. Esclarecemos que alguns dos seus exames realizados internamente já estão liberados no sistema, porém outros vão para o nosso Laboratório de apoio, os quais já foram solicitados de urgência na liberação, com prazo de entrega para o dia 09/05/2023. No mais, reitero a importância da comunicação com os administrativos do Laboratório, sobre o prazo de retorno da consulta médica no ato da realização dos exames, para que possamos sinalizar a urgência dos mesmos. Pedimos desculpas pelos transtornos e nos colocamos à disposição para tirar quaisquer dúvidas.	Nome do (a) Usuário (a): Marlene Lima Nascimento, Telefone(s): (93) 99168-0736, Data do Registro: 03/05/2023, Realizado contato telefônico em 08/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00593	"Preciso *qui* vocês mi *endenda* *Kero troca di mediga.* *dotora* Carla*. tirari um examer* pra ela *é ela*	Diretoria Técnica	Prezada usuária, Sra.Dulcelina da Costa Gomes Agradeço a oportunidade	Nome do (a) Usuário (a): Dulcelina da Costa Gomes,

	mi trator supermau *Po Vau* não kero mais ela como minha medica ela não *esplica* as coisa pra *geti* muito mau amada não trata bem as *pasiete* dela *Por favo Por favo* Brigado"	Epifanio José Pereira Filho	de esclarecer a situação. Em resposta a notificação em epigrafe, devido a fala de construção na relação paciente/médico, disponibilizaremos a troca de profissional para atender a sua demanda. Aproveito a oportunidade para apresentar os protestos da minha estima e distinta consideração a Sra.Dulcelina da Costa Gomes e reiterar que a equipe está á disposição dentro da nossa competência para auxiliar no que for necessário. Reforço que estou a sua disposição caso ainda tenha alguma duvida. Certo de sua atenção e compreensão, meus agradecimentos.	Telefone(s): (93) 99227-4990, Data do Registro: 04/05/2023, Realizado contato telefônico em 31/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00594	"Estou solicitando realização dos exames de tc de *torax*, tc da pelve e Tc abdome superior. Para continuidade do tratamento de *cancêr* de mama pois desde janeiro que aguardo janeiro de 2023. até o momento *ja* fiz 4 sessões de *quimio* e a realizações do exames irão a realização de mais sessões ou não considerando o	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada Usuária Sra. Maria Rosinete da Silva Porfírio, 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): Maria Rosinete da Silva Porfírio, Telefone(s): (93) 99189-3349 / (93) 99182-2747, Data do Registro:

	quadro pós operatório da mama esquerda a saber como se ouve regressão ou não por dentro do corpo. *atenciosamento* agradeço e aguardo a resposta" CNS: 708402708467766		andamento da lista de espera. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	04/05/2023, Realizado contato telefônico em 10/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno, no entanto, a mesma gostaria que a resposta fosse outro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00591	"Sou esposa do paciente Elias Botelho da costa, está internado *desdo* do dia 18.04.2023 em tratamento devido um infecção, de um *obscesso* no figado, está em tratamento há 10 dias com *ontibióticos esta* sentindo muita dor e ta com Edema, inchaço localizado em alguma parte do corpo. Esse problema pode ser solucionado e resolvido, com um drenagem desse *obscesso* e retorna com o tratamento da quimioterapia o quanto antes, cada dia que passa ele fica *más* debilitado, e a dor	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária, Sra Tainá Marques de Oliveira. Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Paciente não realizou o procedimento devido o agravamento de seu quadro clínico, pelo avanço da sua doença de base. Ressalto que o mesmo recebeu todos os cuidados necessários da equipe médica, enfermagem e equipe multidisciplinar durante o período que permaneceu internado, dentro dos padrões de segurança e qualidade do	Nome do (a) Usuário (a): Tainá Marques de Oliveira, Telefone(s): (93) 98125-3240, Data do Registro: 05/05/2023, No período de 30 de Maio a 09 de junho/2023 foram realizadas tentativas de retorno, porém sem sucesso. No decorrer do mês de junho

	só *oumentando* cada dia *más* e assim o *quardo* se agrava e está ecterico, e o paciente está aguardando o procedimento para o implante de um cateter Part-a-cath para da continuidade no tratamento, só que dia 01,05. fui informada que esse procedimneto só pode ser feito após, a drenagem do *obscesso* no figado , ele está com o cateter central n a virilha, devido suas veias periféricas estar ressecadas e sem retorno e extravasar com G24. Fui informada que tem *materias* só não entendo por que ate agora não foi realizado esse procedimento, cada dia que passa fica pior, estou aguardando um resposta do dia do procedimento há uma semana, espero que seja rápido , caso não seja solucionado esse problema vou fazer um denuncio nas rede social e chama a *emprensa* e relatar o ocorrido!!! Se ate sexta feira dia 05,05 não for realizado a drenagem do *obscesso* , minha denuncia será publica. E assim que a infecção for contolada , quero que seja feita o *emplante* do Part-a-cath o mas *rapido possivel*. Espero Ansiosa pela resposta do procedimento. E a Data da realização."		Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA).	será realizadas novas tentativas de contatos com a usuária. **Contato não Efetivo.** **Registro tratado, porém, não resolutivo.**

	Paciente: Elias Botelho da Costa Obs: Encontra-se internado no Acolhimento			
00599	"Informe que com este já são 03 (três) registro feito um em nome de Rodrigo e outro em nome de Cleonice, é agora o meu. Devido a grande espera sobre o procedimento *cirurgico* da minha mãe que hoje tem 45 dias peço uma resposta da direção pois os médicos *ja* não sabem mais o que dizer para ela, devido *tambem* ela ter diabetes, *ipertence* é esta com 90% de suas aveias do coração *obstruidas*, podendo devido a espera contrair problema psicológico como depressão, *anciedade* dentre a tristeza que está causando à ela devido essa espera. Mediante os fatos peço providencia da direção." Obs: Paciente Maria José Nascimento do Carmo encontra-se internada no 4º Andar - Cirúrgico	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezado usuário, Sr. Claudio Nascimento do Carmo Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação, conforme respondido no registro do SAU 00482 o equipamento de Circulação Extracorpórea (CEC), necessário para realização do procedimento cirúrgico da paciente Maria José N.do Carmo, passou por calibração, com isso, as demandas atendidas seguem o critério de gravidade dos pacientes. Sendo realizados dois procedimentos após calibração do mesmo. Enquanto isso, as pacientes matem-se em acompanhamento da cardiologia clínica com o objetivo de estabilizar o quadro clínico, preparando-a para submetê-la a cirurgia. Em caso de quais quer duvidas, estou à disposição para esclarecê-las. Certo de sua compreensão, meus agradecimentos.	Nome do (a) Usuário (a): Cláudio Nascimento do Carmo, Telefone(s): (93) 99118-5775, Data do Registro: 08/05/2023, Realizado contato telefônico em 08/05/2023, O retorno foi dado ao usuário, no entanto o mesmo esperava outra resposta para sua queixa. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00600	"No dia 14 de abril de 2023, fui ao setor da radioterapia da entrada em PAAF com	Recepção e	Prezada Usuária Sra. Maria Luciene da Silva Alves,	Nome do (a) Usuário (a): Maria Luciene da Silva

	dosagem de *tireoglobulino*, porém até o momento não fui chamada para realizar esse exame segundo informações da oncologia trata-se de uma demanda interna que no momento não está sendo realizada *devda* não está no contrato do médico responsável Solicito uma resposta de quando irei realizar esse exame o mais *rapido possivel*" CNS: 707506299308890	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 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 seu exame solicitado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Alves, Telefone(s): (93) 99104-1599 / (93) 99136-7338, Data do Registro: 08/05/2023, Realizado contato telefônico em 01/06/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava outra resposa, porém, entende que precisa ser respeitado a fila de espera para agendamento de exames e consulta. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00602	" A paciente Aline Betisa Xavier Pedroso Azevedo está aguardando retorno com o doutor Rui Alho desde 24 de Novembro de	Recepção e Atendimento	Prezado Usuário Sr. Jorge Augusto Nogueira Azevedo,	Nome do (a) Usuário (a): Jorge Augusto Nogueira

	2022 e até o momento não foi chamada para *consuta*. A mesma está com os exames prontos dependendo apenas da marcação dessa *consuta* para dar continuidade ao tratamento. Devido a muitas dores a paciente esta tomando o paco, que é como alivia as dores. Espero coutar com a colaboração de vocês. " Paciente: Aline Betisa Xavier Pedroso Azevedo CNS: 708603013888185	Kellen Dayana Lins 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 em nome da paciente Aline Betisa Xavier Pedroso Azevedo . No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Azevedo, Telefone(s): (93) 99166-0793, Data do Registro: 09/05/2023, Realizado contato telefônico em 15/05/2023, O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro, porém, o mesmo esperava outra resposta para sua manifestação, reforçando que fará a retirada da resposta impressa no serviço de atendimento ao usuário. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00603	" Estou informando que o paciente Levi Pereira Costa e paciente da Oncologia, então fez uma consulta em 19/04/23 com o dr. José Campos *Jr*. e deu muita alteração dos rins ele pediu que *fizese* todos os	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins	Prezada Usuária Sra. Jocilene Maria Silva Costa, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de	Nome do (a) Usuário (a): Jocilene Maria Silva Costa, Telefone(s): (93) 99111-3745,

	exames e *voltase* dentro de um mês, mas dia 19/05/23 já faz um *mes* e o exame ecocardiografia *transtoracica* ainda não foi marcado até esta data sendo que o médico José Campos *pedeu urgencia p/* levar os exames no prazo de um mês. Por favor peço agilidade neste. e precisa ser marcado também o retorno logo. *Tambem* estou informando que ele aguarda a consulta da oncologia com a doutora Carla, pois a última consulta foi em janeiro, ele faz acompanhamento de 3 em 3 meses e já estamos em maio, até agora ainda não foi chamado. Atenciosamente aguardo a resposta de vocês em atenção a minha reclamação a respeito deste paciente da oncologia. " Paciente: Levi Pereira da Costa CNS: 706403644633088	dos Santos	pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para consulta e exame solicitados em nome do paciente Levi Pereira da Costa. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Data do Registro: 09/05/2023, Realizado contato telefônico em 17/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava outra resposta para o seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00607	"Venho através deste solicitar um esclarecimento formal por parte desta coordenação, em relação, a Srª Rosalina Sousa Moura que precisa realizar cirurgia cabeça pescoço a paciente antes informa *nao* foi *possivel* realizar a cirurgia	Nucleo Interno de Regulação (NIR)	Prezada usuário, Sr. Marcelo Sousa de Andrade; Informamos que em 26/08/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Rosalina de	Nome do (a) Usuário (a): Marcelo Sousa de Andrade, Telefone(s): (93) 99191-5999, Data do Registro:

	em data determinada pelo hospital, devido a mesma encontrar-se em situação viral (gripada). Anseio pelo esclarecimento e resposta formal para *possivel* realização urgente deste procedimento *cirurgico*." Paciente: Rosalina Sousa Moura Data de Nas.:04/09/01946	Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Sousa Moura da solicitação de cirurgia de TIREOIDECTOMIA TOTAL EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dra Debora Cristina Silva Pereira. 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. Avaliação Pré-anestésica realizada no dia 09/03/2023. Certos de sua atenção, agradecemos!	10/05/2023, Realizado contato telefônico em 15/05/2023, O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, o mesmo esperava outra resposta para o seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00608	"Estou com 3 exames de Imagem solicitado desde o dia 28 de outubro de 2022, ja fiz um retorno não me chamaram vou para o segundo que ja esta marcado para o dia 29 de maio de 2023 os exames são TC de pelve com contraste TC de cranio com contraste TC de Torax com contraste Todos solicitados dia 28 de outubro." CNS: 700006792138309	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada Usuária Sra. Maria Hosana da Silva Amaral, 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não	Nome do (a) Usuário (a): Maria Hosana da Silva Amaral, Telefone(s): (93) 99149-5275, Data do Registro: 10/05/2023 Realizado contato telefônico em 17/05/2023

			identificamos agendamento autorizado para seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava outra resposta para seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00609	"Minha mãe está internada na UTI desde 28 de abril... e Pediram o exame e não fizeram ontem por falta de material. Que se não tomarem providência com urgência. Vamos denunciar. Poque ela precisa desse exame pra definir a cirurgia dela. Pois o caso dela foi um aneurisma e foram 3 *eneurisma* que ela tem na cabeça. A mamãe está entubada. Pra procedimento *cirurgico* e até agora não fizeram nada do exame por falta de material. Isso é uma irresponsabilidade do hospital. e nós aguardamos que isso se resolva com urgência. O exame dela e colangiografia *celebral.* Data da internação 28 de abril. andar. UTI adulto A."	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária, Sra.Tatiane Leal dos Santos, Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Procedimento realizado no dia 16 Maio/23. Certo de sua atenção e compreensão, meus agradecimentos.	Nome do (a) Usuário (a): Tatiane Leal dos Santos, Telefone(s): (93) 99201-7051 / (93) 99191-4291, Data do Registro: 10/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

	Obs: Paciente Zuleide Dolzani dos Santos, está internada na UTI Adulto A			
00610	"Meu *espeso* esta sendo acompanhado pelo hospital Regional fazendo tratamento Renal (hemodialise) . Está *enternado des* dia 18 abril com peritonite agora no momento esta entubado na UTI à espera de um exame de cateterismo e o hospital. relata que não tem material para o exame, meus esposo aguarde por esse procedimento à mas de 2 anos. socorro paciente da Dr: Ivaneida paciente do coração Dr: Rener" Obs: Paciente Francisco Sales de Faria está internado na UTI Adulto B.	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária, Sra. Ruth Silvaney Jati de Faria, Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Procedimento realizado no dia 18 Maio/23 Certo de sua compreensão, meus agradecimentos.	Nome do (a) Usuário (a): Ruth Silvaney Jati de Farias, Telefone(s): (93) 991419325, Data do Registro: 10/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00611	"Relato neste que meu Pai Francisco Sales Siqueira de Farias, e paciente Renal e se encontra entubado na UTI deste hospital. O paciente necessita com a *maxima* Urgência fazer um cateterismo, para assim analisar seu coração que está	Diretoria Técnica Epifanio José	Prezada usuária, Sra.Sheila Josiane Jati de Farias, Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Procedimento	Nome do (a) Usuário (a): Sheila Josianne Jati de Farias, Telefone(s): (93) 99163-

	gravemente comprometido. O paciente já aguarda este exame a mais de dois anos, isso e *inadimissivl.* Não vamos mais aceitar tamanha demora e descaso com meu pai. Medicos: Ivaneida Medico: Renner Paciente deu entrada neste hospital em 18 de Abril de 2023" Obs: Paciente Francisco Sales Siqueira de Farias está internado na UTI Adulto B.	Pereira Filho	realizado no dia 18 Maio/23. Certo de sua atenção e compreensão, meus agradecimentos.	3460 / (93) 99122-0774, Data do Registro: 10/05/2023, Realizado contato telefônico em 01/06/2023, A resposta do relato foi dada para Ruth Silvanei Jati de Farias, mãe da Sra. Sheila Josianne Jati de Farias que agradeceu pelo retorno, a mesma garantiu repassar a informação s sua filha. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00614	" Em 2021 a dona Cícera, realizou exames através da secretaria de saúde e verificou-se de fato a necessidade da mesma passar pelo procedimento de cirurgia Bariátrica, o que na consulta com o médico competente prontamente fora solicitado. Em seguida a paciente deu entrada no regional, o qual na época fazia este tipo de cirurgia, e logo foi passado para que ela realizasse vários exames de *resco cirurgico*. Em 19/01/2021, a reclamante veio até o regional para	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária, Cícera Santos de Sousa; Informamos que em 11/02/2020 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Cícera Santos de Sousa da solicitação de cirurgia de GASTRECTOMIA VIDEOLAPAROSCOPICA, a ser realizado com o Dr Augusto Cesar de Aguiar Ribeiro. Esclarecemos que seu	Nome do (a) Usuário (a): Alessandra Gomes Ramos Machado, Telefone(s): (93) 99161-3418, Data do Registro: 11/05/2023 Realizado contato telefônico

	consulta com a anestesista Maisa Kelly, oportunidade em que avaliou-se todos os exames e julgou que a paciente estava apta a realizar a cirurgia bariátrica. Após isso, a orientação foi que aguardasse a ligação do hospital para proceder com a internamento, no entanto, até a presente data não houve retorno algum por parte do hospital. Atualmente o quadro da paciente encontra-se ainda mais grave, necessitando com URGÊNCIA passar pela cirurgia bariátrica. Desta forma, solicitamos o prazo para retorno da paciente junto a esta unidade de saúde. " Paciente: Cícera Santos de Sousa Data de Nascimento: 16/02/1972		procedimento hoje não é mais realizado nesta unidade, foi agendado uma consulta ambulatorial no dia 25/05/2023 as 13:00 Horas para emissão de TFD. Certos de sua atenção, agradecemos!	em 16/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00615	Às 14:30 dia 11/05/2013 vim procurar o setor do *saú*, pois já vai fazer um ano que eu e meu irmão veio para uma consulta e o médico solicitou um procedimento cirúrgico (*ureterolitotripsia transureteroscopia*) até o momento ele não foi chamado. No 28/02/2023 ele veio fazer avaliação pré-anestésica e o médico falou que ia ligar para ele e nesse mesmo dia o meu irmão estava sentindo muita dor, desde desse dia ele não parou de tomar medicamento par	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezado usuária, Sra. Maria Dilza Alves dos Santos; Informamos que em 17/05/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Gilmar Alves dos Santos da solicitação de URETEROLITOTOMIA, a ser realizado com o Dr. Alberto Mariano Gusmao Tolentino. Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o	Nome do (a) Usuário (a): Maria Dilza Alves dos Santos, Telefone(s): (93) 99123-2964, Data do Registro: 11/05/2023 Realizado contato telefônico

	dor. E outra situação os exames foram feitos tudo particular e como sabemos muitos já o prazo dos exames. E segundo a informação não tem o material p/ fazer *cirurgico*. Peço que por favor vocês agilize pois meu irmão está sofrendo muito com dor. " Paciente: Gilmar Alves dos Santos Data de Nascimento: 20/08/1980		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. Avaliação Pré-anestésica realizada no dia 28/02/2023. Certos de sua atenção, agradecemos!	em 16/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, o mesmo aguardava que lhe fosse dado outra resposta para seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00617	"Minha insatisfação é referente a informação em que independentemente de você chegar às cinco da manhã ou próximo da hora marcada da consulta. Vai ser atendido apenas no termino da lista de prioridades. Quando chegamos havia no total de 18 pessoas antes da menor Ana Clara. e, ao questionar sobre as demais pessoas estarem sendo inseridas na frente fui informada que esta era sua ordem superior ferindo assim nossos direitos como usuários também não respeitando a lista de prioridades já informada e a lista de ordem de chegada. Não estou de acordo venho neste setor pedir providências visto que os direitos são direitos que todos precisam ser	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Andrielle Almeida Ferreira, Agradeço a oportunidade em esclarecer que o HRBA presta atendimento prioritário de acordo com a Lei Federal nº 10.048/2000 (As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei). E a Lei nº 13.466/2017 inclui no texto do Estatuto a garantia de prioridade máxima aos cidadãos com mais de 80	Nome do (a) Usuário (a): Andrielle Almeida Ferreira, Telefone(s): (93) 99196-8001, Data do Registro: 12/05/2023, Realizado contato telefônico em 29/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro. **Contato Efetivo.**

	respeitados. E não estamos pedindo que nossos direitos sejam sobrepostos aos demais. Sem mais." Paciente: Anna Clara Lima dos Santos		anos. Reforçamos também que somos um hospital de média e alta complexidade em referencia em Oncologia e conforme o decreto nº 5.296/04, os pacientes Oncológicos devem ser atendidos de imediato nos ambulatórios de especialidades, tendo atendimento prioritário em razão de sua condição clinica, corroborada pela Lei 17.335/2021. Os pacientes em acompanhamento na quimioterapia e radioterapia em função do seu tratamento ficam debilidados clinicamente, sofrendo fadigas, cansaços impossibilitando-os de permanecerem por horas esperando as consultas. Portanto, não atendemos por ordem de chegada, iniciamos o atendimento por ordem de prioridade e conforme analise, identificamos que a paciente Anna Clara Lima dos Santos estava na posição 18, na ordem de chegada da não prioridade por não se enquadrar nas leis citadas acima. Porém a mesma só pode ser atendimento	**Registro tratado**

			depois de todo atendimento prioritário. Certa de sua atenção e compreensão.	
00619	"Paciente, André Alves da Silva, faz hemodiálise, fraturou o fêmur e está internado no hospital desde o dia 10/04, já fez a cirurgia e se encontrava no 3º andar da clínica médica, ontem dia 11/05 foi transferido a noite, para a andar de clínica oncológica (o mesmo não faz tratamento nesse setor), e hoje dia 12/05, foi relatado que houve um "ERRO" de troca de paciente chamado (André Lima) tentaram retornar para o mesmo leito do 3º andar mas já tinha outro paciente, então o paciente André Alves da Silva está no 4º andar (com aviso de que não poderá ficar) O André sente dores frequentes, e está ainda pior com essas movimentações de subir e descer de setor. Com essa confusão toda os médicos acabam por ter dificuldade de encontrá-lo e a internação dele no hospital demora ainda mais. Queremos providências e queremos mais atenção principalmente por os enfermeiros e médicos, não errarem principalmente com relação às medicações que serão prescritas."	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada Usuária, Sra. Cássia Santos da Silva, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos causas e enfatizamos que o HRBA preza pela execução de boas práticas que garantam um cuidado seguro, por esta razão, considerando a criticidade do caso e o comprometimento da segurança do paciente, informamos a V. Sa. que o seu registro está sendo tratado criteriosamente como incidente de segurança com a participação de todos os envolvidos e diretorias e assim que tivermos uma conclusão final entraremos em contato. Certos de sua atenção e compreensão, Nossos agradecimentos.	Nome do (a) Usuário (a): Cássia Santos da Silva, Telefone(s): (93), Data do Registro: 12/05/2023 Realizado contato telefônico em 12/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

	Obs: Paciente André Alves da Silva está internado no 4º Andar Cirúrgico			
00620	" Venho através dessa reclamação relatar que a paciente Maria da Cruz Viana procurou o SAU por que a mesma está em tratamento Oncológico e em um dos procedimentos foi atendida pela Dr. Karla Fabiane de Oliveira Maia Penalber, onde segundo relata a paciente a médica a trata com arrogância desde a primeira consulta. E hoje dia 12 de maio não foi diferente, a paciente ao entrar na sala para ser atendida começou a descrever com palavras o que estava sentindo e falou que os exames solicitados pela médica ainda não estavam prontos, mas que precisava que a médica verificasse outros exames que foram solicitados pela Dr. Samara (Endocrinologista), porém, quando a acompanhante foi buscar os exames, a médica ficou nervosa e falou que não iria mais atender a paciente, passando ela pra outra profissional. Sou acompanhante da paciente e só pedimos pra médica nos ajudar porque	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária, Sra.Naiane Santos da Conceição Quixabeira, Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Em resposta a notificação em epigrafe, devido a falta de construção na relação paciente/médico, disponibilizaremos a troca de profissional para atender a sua demanda. Aproveito a oportunidade para apresentar os protestos da minha estima e distinta consideração a Sra.Maria da Cruz Viana e reiterar que a equipe está à disposição dentro da nossa competência para auxiliar no que for necessário. Reforço que estou á disposição caso ainda tenha alguma duvida. Certo de sua atenção e compreensão,	Nome do (a) Usuário (a): Naiane Santos da Conceição Quixabeira, Telefone(s): (93) 98421-1180, Data do Registro: 12/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 O retorno do registro foi dado a Sra. Maria Celia Viana, irmã da Sra. Naiane Santos da Conceição Quixabeira, que agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao relato. **Contato Efetivo.**

	moramos em outro município e temos muita dificuldade de fazer o tratamento. "		meus agradecimentos.	**Registro tratado**
00621	"Venho através deste solicitar uma resposta com relação a marcação dos meus exames TC de torax TC de pelve com contraste TC de abdome superior TC de cranio aguardo esses exames de 23/ janeiro 2023" CNS: 700203417910326	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado Usuário Sr. Ronildo Meireles 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a): Ronildo Meireles dos Santos, Telefone(s): (92) 99243-1537, Data do Registro: 15/05/2023 Realizado contato telefônico em 18/05/2023 O usuário agradeceu pelo retorno, porém, o mesmo esperava que lhe fosse dado outra resposta referente ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

00622	"Venho *atraves* desta solicita uma resposta para marcação dos exames do paciente Nazareno da silva Gamboa tomografia *compotadorizada* de *frace* e seios da face aguardo desde o dua 20 de março de 2023 no caso ele tem que fazer a Radioterapia e por isso que queremos *urjencia*" CNS: 702105772189093	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Maria Lindalva de Sousa Gamboa, 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seus exames solicitados em nome do paciente Nazareno da silva Gamboa. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a): Maria Lindalva de Sousa Gamboa, Telefone(s): (93) 99127-6081, Data do Registro: 15/05/2023 Realizado contato telefônico em 18/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00625	"A paciente está internada desde do dia 27 de abril, sendo que foi transferida para a clínica médica na terça feira dia 9 de maio, a mesma passou mal no sábado dia 13 de	Diretoria Técnica	Prezada usuária, Sra.Maria Dalme Abreu dos Reis Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.	Nome do (a) Usuário (a): Maria Dalme Abreu dos Reis,

	maio quando retornou para a UTI, onde continua esperando por uma cirurgia do coração, a colocação de uma *valvula taVII*, onde até o momento não sabemos definição de data ou dia da colocação dessa válvula, gostaríamos de ter uma resposta definitiva sobre o *prosedimento*, segundo foi informado que esse material chegaria com 20 dias para ser feito a cirurgia porém até o momento não temos nem uma informação como está o andamento dessa requisição." Obs: Paciente Maria Dalva Silva de Abreu está internada na UTI Adulto B.	Epifanio José Pereira Filho	Esclareço que o material necessário para a realização do procedimento cirúrgico da Maria Dalva Silva de Abreu não é padrão SUS. Destacamos que para materiais não é padrão é necessário que a unidade realize três cotações para podermos demostrar o escorreito uso do dinheiro público, manifestação técnica, aprovação da diretoria e posterior protocolo no PAE (Processo de Autorização Especial) para o de acordo da SESPA e com isso efetuar compra. Neste sentido, informamos também que é compromisso do Hospital Regional do baixo Amazonas (HRBA), realizar a imediata solicitação do material. No entanto, dependemos de questões técnicas, disposição do material sob medida no mercado, e também vale ressaltar que o Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) está geograficamente localizado em uma região em que o traslado/transporte de materiais tem uma demora devido á estrutura das estradas, e a distância da Região Norte para as regiões que mais realizam o	Telefone(s): (93) 99136-7314 / 99186-9255, Data do Registro: 15/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava outra resposta para seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

			comercio de materiais hospitalares. Certo de sua compreensão, meus agradecimentos.	
00632	"A paciente Ângela Maria teixeira de Souza foi diagnosticada no início do mês de fevereiro com a recidiva de C.A de mama, foi internada pela médica Kalista, pois estava com edema na mão direita e precisava de um diagnóstico sobre o seu caso, durante no decorrer da internação, observamos que o atendimento se encontrar de mal a pior, o atendimento, muita falta de profissionalismo de alguns profissionais, há metade tudo mal educado..." Obs: A paciente Ângela Maria Teixeira de Souza esteve internada no Acolhimento durante o período de 02/02/2023 à 08/02/2023	Acolhimento Monica Bianca Brasil Xavier Da Silva	Prezada usuária, Sra Camille Patricia Souza da Silva, Lamentamos o ocorrido em relação ao atendimento recebido, tal prática não está vinculada a política de humanização da empresa, esclarecemos que haverá uma reunião com as equipes atuantes dentro do setor para apurar o ocorrido. Reiteramos nosso pedido de desculpas. Certo de sua atenção, nossos agradecimentos.	Nome do (a) Usuário (a): Camille Patricia Souza da Silva, Telefone(s): (93) 99117-3408, Data do Registro: 16/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00633	"...fora a demora para fazer exames, poucas vagas para realocar pacientes, a paciente angela está á dois meses a espera da consulta com a reumatologista para dar início ao seu tratamento; *enfismente* depois dessa nova empresa que se empregou aqui	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins	Prezada usuária Sra. Ângela Maria Teixeira de Souza, Agradecemos o seu registro, informamos que prezamos por um atendimento proativo por parte de	Nome do (a) Usuário (a): Camille Patricia Souza da Silva, Telefone(s): (93) 99117-

	o atendimento foi de mal a pior; para fazer um exame tem que esperar 6 meses para poder chamar; gostaria que você tivesse mais compreensão e responsabilidade com os pacientes que frequentam esse hospital que há um anos atrás já foi melhor, porque já presenciei muitos *descassos* com muito paciente que faz tratamento na oncologia os *proprios* atendentes não querendo *acutar,* espero uma resposta sobre da consulta que é de suma importância para ela." Paciente: Ângela Maria Teixeira de Souza CNS: 704007159669670	dos Santos	nossos recepcionistas, atuando de forma resolutiva a fim de prestar um atendimento de excelência aos nossos usuários, 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 conforme ordem cronológica de entrada. 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. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	3408, Data do Registro: 16/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e a tratativa dado ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00634	"Minha sogra esta *arguardando* ser chamada para faze um procedimento *cerugico* cabeça e pescoço no qual não tem data e ela esta passando muitas dores *gostariamos* de receber ma resposta com relação a data de	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins	Prezada usuária Sra. Shirlene Almeida Silva, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de	Nome do (a) Usuário (a): Shirlene Almeida Silva, Telefone(s): (93) 99185-2539

	marcação com urgência a medica solicitou exames os quais *ja* estão prontos pedimos apenas marcação para o retorno com A medica Debora para que ela *posa* verifica as exames e emiti AIH da paciente *nessecitamos* dessa marcação de retorno com *urgencia*" CNS: 706800213859129	dos Santos	forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório conforme ordem cronológica de entrada. 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. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Data do Registro: 16/05/2023 Realizado contato telefônico em 22/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno, porém, esperava outra resposta para seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00635	"Estou aqui para essa fazer essa reclamação porquê em 28 de setembro de 2022 solicitei uma *Angioressonancia* cerebral do meu filho e até o momento não chamaram ele pra fazer sendo que já está 8 meses aguardando vaga será que durante esses 8 meses não abriu uma vaga para encaixar ele preciso retornar com o neurologista com essa *angioressonância*. E no dia 23 de março de 2023 solicitei um retorno com a oftalmologista doutora Aline	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Larissa de Souza Costabile, 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 conforme ordem cronológica de entrada.	Nome do (a) Usuário (a): Larissa de Souza Costabile, Telefone(s): (93) 99241-8547 / (93) 99167-6048 Data do Registro: 17/05/2023 Realizado contato telefônico em 22/05/2023

	Alves só que até o momento não me ligaram e todas as vezes que venho procurar saber falam que não tem vaga que isso e aquilo sempre é uma desculpa desde que mudou a direção desse hospital está de mal a pior só quero uma resposta para eu poder tomar as providências necessárias porque sempre é assim deixa a pessoa morrer para poder chamarem. Apenas um relato de uma mãe que está preocupada com a situação do filho." CNS: 704201795886981		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. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava outra resposta devido o tempo de espera para agendamento do exame. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00636	" Venho através desta reclamar da equipe do Dr. Roque Sales, foi realizada uma cirurgia na minha bisavó Mª Mônica de 94 anos cardiopata. Cirurgia essa que foi mal feita por essa equipe desqualificada, pois agora ela vai ter que fazer outra cirurgia *porem* ela está mais debilitada *pos* anestesia já estamos a 22 dias nessa vida de Hospital não esta sendo *facil* para *familia*. Hoje era para ela ter alta e agora *vaí* ter que ficar mais tempo para refazer a cirurgia novamente por *imcopetencia* dessa equipe.	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária, Sra. Diana Keise Mota Rodrigues, Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Em resposta a solicitação de esclarecimento ao atendimento da paciente Maria Mônica de Sousa solicitada pela Sra. Diana Keise Mota Rodrigues. A Paciente acima citada foi submetida tratamento cirúrgico ortopédico de	Nome do (a) Usuário (a): Diana Keise Mota Rodrigue, Telefone(s): (93) 99228-4016 Data do Registro: 17/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento

	Cirurgia feita pela equipe do dr. Roque Sales, hoje a equipe do dr. Paulo Pires compareceu para *da* a alta da minha bisavó *porem* quando foram ver a radiografia constatou erro e precisa ficar para que possa realizar novamente o procedimento. " Paciente: Maria Mônica de Sousa		fratura de transtrocantérica cominutiva de fêmur direito dia 15 Maio/2023, evoluindo com soltura de síntese (placa de parafusos) em pós-operatório decorrendo do grau de osteoporose avançado. Com indicação de revisão de cirurgia para artroplastia parcial do quadril direito. Vale salientar que a literatura evidencia algumas complicações em pacientes idosos com fraturas de fêmur proximal, tais como: Infecção, tromboembolismo, pseudoartrose, soltura de síntese, consolidação viciosa entre outras. Desde já me coloco a disposição para todo e qualquer esclarecimento ao paciente e familiar.	dado ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00637	"No dia 23/02/2023 minha irmã se consultou com o doutor Rui Alho sendo que retorno seria com 40 dias pois necessita de uma cirurgia de histerectomia total por motivos de *cancer* de colo de *utero* só por devido o tempo ja se passaram mais de 60 dias. E a situação e quadro clínico é agravante com dores e sangramentos não sabemos a quem ocorrer e nem a onde ir por isso pedimos uma resposta encarecidamente, sobre quando vão marcar esse retorno."	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Izis Beatriz Guimarães 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não	Nome do (a) Usuário (a): Izis Beatriz Guimarães Pereira, Telefone(s): (93) 99200-0739 Data do Registro: 17/05/2023 Realizado contato telefônico em 22/05/2023 A usuária agradeceu pelo e

	CNS: 702807138426562		identificamos agendamento autorizado para consulta solicitada. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	tratativa dado ao seu registro, porém, a mesma esperava receber outra resposta devido ao estado de saúde de sua Irma. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00638	"Estou aqui pedindo p/ vocês equipe médica, por favor tentar resolver a situação da criança que tá aguardando por uma cirurgia orquidopexia unilateral. A situação tá cada dia mais difícil para essa família que chora dia e noite com dor e hospital municipal não pode fazer esse procedimento. espero que vocês entendam por favor. Paciente já tá com exames prontos aguardando por vocês." Paciente: Henrique Kemuel Silva de Sousa Data de Nascimento: 08/03/2020	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezado usuário, Sr. Gilberto Campos de Almeida, Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Em 24/05/2022, recebemos da Central de Regulação Estadual, o laudo de Henrique Kemuel Silva de Sousa do qual se tratava da solicitação de ORQUIDOPEXIA UNILATERAL, a ser realizado com o Dr.Carlos Sinimbu. Esclarecemos que o agendamento para os procedimentos realizados no HRBA 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	Nome do (a) Usuário (a): Gilberto Campos de Almeida, Telefone(s): (93) 99194-8029 / (93) 98106-3448 Data do Registro: 17/05/2023 Realizado contato telefônico em 18/05/2023 O usuário agradeceu pelo retorno, porém, esperava outra resposta para seu relato, o mesmo acrescentou que fará a retirado da resposta impressa no Serviço de Atendimento ao

			paciente também é avaliado. Avaliação Pré-anestésica realizada no dia 12/12/2022. Certos de sua atenção, agradecemos!	Usuário. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00645	" A paciente Dionete Santos da Silva *estou aguardondo* por uma consulta os *exasames* estão perto de vencer e estou preocupado. Por favor gostaria de ter uma resposta A consulta foi solicitada, " Paciente: Dionete Santos da Silva CNS: 704102193512570	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado usuário Sr. Uender Santos 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que a consulta com especialidade em Endocrinologia da paciente Dionete Santos da Silva, está agendada para o dia 30/05/2023 às 14h00. A marcação de consulta deverá ser retirada no setor de Agendamento na recepção da Radioterapia. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a): Uender Santos da Silva, Telefone(s): (93) 99185-2548 Data do Registro: 19/05/2023 Realizado contato telefônico em 24/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

00646	" Eu Marta, venho através desse relatório fazer uma queixa sobre a demora de exames nesse Hospital, meu filho faz tratamento desde 2014 de um câncer e até hj ainda não me deram resposta sobre a demora se continua ou não ele ficou como paciente paliativo e vem fazendo acompanhamento aqui no hospital é uma preocupação para mim que sou mãe por que eu queria saber o que se pode fazer ainda por ele, ele tem sequelas a coluna torta a perda atrofiada e quem estiver lendo esse desabafo por favor me ajude eu ainda tenho esperança que ele volte a andar, outra coisa no dia 26/10/2012 eu marquei as TC dele e até agora nada gente por favor ele precisa fazer esses exames de urgência eu cuido dele é um risco muito grande dessa maldita doença voltar poxa depois da data da marcação dos exames a nova consulta dele era com 3 meses depois, a gente tá com 10 meses aqui é um hospital onde se trata câncer se não trata ele mata eu não tenho como fazer particular o benefício dele tá em 3 anos cortado, eu só quero que vocês tomem providência sobre isso, pq senão vou tomar as minhas" Paciente: Ozeias Monteiro Rego	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Marta Maria Rego Monteiro, 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para consulta e o exame solicitados do paciente Ozeias Monteiro Rego. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a): Marta Maria Rego Monteiro, Telefone(s): (93) 98421-6294 Data do Registro: 19/05/2023 Realizado contato telefônico em 25/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro, informando que irá comparecer ao SAU para retirar a resposta impressa. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

	CNS: 700500117883956			
00651	" Eniciei *um tratamento de* cancer *de mama porem a* dotora *me* endicou *quatro* cessoes de *quimioterapia e no momento fez o pedido de exames de* emagens*:* *TC de abdome inferior com contraste* *TC de abdome superior com contraste* *TC de cranio com contraste* *TC de* torax *com contraste* *porem já estou quase finalizando as seções já estou de consulta marcada precisa dos exames pra analise. preciso fazer* cirugia *e sem as exames para ter a devida noção não* consiguem *me encaminha pra a cirurgia. moro em* morães *Almeida e no momento não tenho como realizar-lo esses exames* *Agradece: Miciene Souza Barbosa* *preciso fazer a* cirúrgia emediatamente *apos a ultima* quimio *que sera na data de 09-06-23...Aguardo uma resposta referente a marcação dos exames de* emagens " CNS: 705006223440451	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Miciene Sousa Barbosa, 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizando seu exame solicitado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a): Miciene Sousa Barbosa, Telefone(s): (93) 99233-1658 Data do Registro: 19/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato, no entanto, a mesma esperava que o agendamento fosse de imediato, devido seu estado de saúde. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

00653	" O paciente Juscelino Sousa da Silva *esta agardando* para *realisa varias* tomografias solicitadas 14-11-2022 paciente encerou o *circulo* de *guimeoterapia* hoje e precisa dos *isames* para da *ceguimento* ao tratamento. " Paciente: Juscelino Sousa da Silva CNS: 703407117738400	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado usuário Sr. Juscelino Sousa 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizando seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a): Marlene Lemos Fernandes, Telefone(s): (93) 99198-5777 Data do Registro: 23/05/2023 Realizado contato telefônico em 25/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno, informando que aguardará o agendamento de seus exames. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00657	"Ola estou relatando pela minha mãe que tem 72 anos porque ela sente muito desconforto nas partes dela. Só queria que esta hora chegar logo. de	Recepção e Atendimento	Prezado usuário Sr. Genival de Sousa Rocha, Agradecemos o seu registro, mas	Nome do (a) Usuário (a): Genival de Sousa Rocha, Telefone(s): (93) 99247-

	resolvermos o problemas dela este desconforto. As papeladas estão em mãos. Agradeço a *coopreenção*. Minha mãe aguarda o retorno, solicitado 13 de abril de 2023 com a data sugerida de atendimento com 40 dias." Paciente: Zuleide Sousa da Rocha CNS: 700009605276202	Kellen Dayana Lins 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para consulta solicitada em nome da paciente Zuleide Sousa da Rocha. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	1930 Data do Registro: 23/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, esperava outra resposta para seu relato, contudo entende que existe uma fila de espera que precisa ser seguida. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00659	"Aguardo marcação de uma tomografia *compultadorizada* de Tórax para o paciente. Carlos Mota *VinhotE*. Estamos aguardando *des de* novembro de 21-2022. Solicito uma resposta sobre essa marcação de exames. O estado do meu pai esta muito ruim com cansaço o problema de pulmão e crônico."	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Marta Socorro Dantas Vinhote, 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	Nome do (a) Usuário (a): Marta Socorro Dantas Vinhote, Telefone(s): (93) 98424-3848 Data do Registro:

	Paciente: Carlos Mota Vinhote CNS: 705009874819958		conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para o exame solicitado em nome do paciente Carlos Mota Vinhote. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	23/05/2023 Realizado contato telefônico em 26/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno, porém, ficou insatisfeita com a tratativa dada ao seu relato, haja vista, que a mesma, esperava o agendamento do exame de imediato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00660	"estou aguardando 1 Retorno em oncologia clinica solicitado em 25 de maio de 2022 o prazo era pra 6 meses e ate a presenta data não fui chamado *nessecito* com *urgencia* desse agendamento devido ao meu estado de saúde. agradeço muito se eu for atendido pois *concidero* esse tratamento muito serio e importante." CNS: 703409330844400	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado usuário Sr. Antônio Geraldo de Sousa, 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que a sua consulta com especialidade em Oncologia Clinica	Nome do (a) Usuário (a): Antônio Geraldo de Sousa, Telefone(s): (93) 99125-5473 Data do Registro: 23/05/2023 Realizado contato telefônico em 26/05/2023 O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao

			está agendada para o dia 07/06/2023 às 13h00. A marcação de consulta deverá ser retirada no setor de Agendamento na recepção da Radioterapia. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00661	"Fui diagnosticada com câncer de pele em 06/02/23, logo em seguida foi encaminhada para este Hospital para tratamento de radioterapia, cuja solicitação foi protocolada em 08/02/23. Informo que consegui ser avaliada somente em 20/03/23 pela médica responsável pela radioterapia, a qual me informou que seria necessários cinco sessões para o meu problema. A lei N° 12.732/12 é clara ao garantir 60 dias ao paciente com câncer o direito de iniciar o tratamento no SUS, isso no máximo, 60 dias após diagnóstico da doença." Data de Nascimento: 03/10/1979	Radioterapia Janete Duarte da Costa	Prezado usuária Sabrina Scherer, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Dessa forma expomos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de seu tratamento. Sendo os procedimentos agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações. Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores	Nome do (a) Usuário (a): Sabrina Scherer, Telefone(s): (93) 99104-8421 Data do Registro: 23/05/2023 Realizado contato telefônico em 30/01/2023 A usuária agradeceu pelo retorno, porém, a mesma esperava outra resposta devido seu estado de saúde. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

			esclarecimentos.	
00662	"Venho por meio deste relatar que o paciente 1° Sargento da Reserva PM - Pará. Francisco Sullivan Silva de Castro diagnosticado com (CA Próstata) deu entrada na solicitação de cirurgia já apta com todos os exames e pré-anestésicos prontos. Porém em dois contatos com o hospital (HRBA) consta no sistema que o paciente teria que deixar de fazer o uso de uma medicação para ser chamado. Porém o paciente não faz nenhum uso de nenhuma medicação ou contra indicação. Gostaria de relatar também que o prazo dos 60 dias de esfera por lei então neste próximo mês. O paciente é idoso e está com ansiedade junto com a sua esposa pela situação e transtorno. Como acompanhante peço assim como os médicos urgência sobre o caso. Agradeço a atenção a esta honrosa instituição do nosso Estado do Pará a qual o paciente prestou 30 anos de bom serviços. Aguardo o quanto antes um retorno. Gratidão!" Paciente: Francisco Sulivan Silva De Castro	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezado usuário, Sr. Wallace Soares de Castro; Informamos que em 08/03/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Francisco Sulivan Silva de Castro da solicitação de PROSTATECTOMIA EM ONCOLOGIA, a ser realizado com o Dr. Alberto Mariano Gusmao Tolentino. 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. Avaliação Pré-anestésica realizada no dia 03/04/2023. Certos de sua atenção, agradecemos!	Nome do (a) Usuário (a): Wallace Soares de Castro, Telefone(s): (93) 99184-8169 Data do Registro: 23/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 O retorno foi dado à mãe do usuário, a senhora Miraselma Castro que agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

	Data de Nascimento: 20/09/1959			
00666	*Venho através deste reclamar a espera no atendimento para a realização do procedimento tireoidectomia com resultado de P.A.A.F. sugestivo de +80% de malignidade.* *Há mais ou menos 1a e 6 meses com resultado em mãos, exames todos realizados, inclusive, mais de uma vez devido a demora. Ciente que por lei o paciente com resultado sugestivo de câncer tem um prazo de 60 dias para iniciar o tratamento seja quimio, radio ou cirurgia, venho requerer solução. Aguardo resposta para a marcação do procedimento cirúrgico.* *Paciente: Ageu Reis dos Santos* *Data de nascimento: 25/10/1992*	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezado usuário, Ageu Reis dos Santos; Informamos que em 28/02/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Ageu Reis dos Santos da solicitação de TIREOIDECTOMIA TOTAL EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dra Debora Cristina Silva Pereira. 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): Adaiane Rose de Sousa Oliveira, Telefone(s): (93) 99223-9289 Data do Registro: 24/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 Usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00667	" Eu dei entrada na marcação de 2 *tc* uma *torax* com contraste dia 14/12/2022, e até nessa data nunca foi chamada pra realizar o exames, ela *ja* teve o retorno com a médica e não tinha os exames prontos.	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Nilciane Pereira Passinho, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de	Nome do (a) Usuário (a): Nilciane Pereira Passinho, Telefone(s): (93) 99225-1385 Data do Registro:

	Solicito uma resposta sobre uma data pra realização desses exames" CNS: 700605470371866		forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório conforme ordem cronológica de entrada. 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. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	25/05/2023 Realizado contato telefônico em 30/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava que seu exame fosse agendado de imediato. Contudo, entende que a fila de espera dever ser seguida. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00668	" Vir aqui reclamar sob a demora que está tendo com a Paciente Rita Maria dos Santos de 83 anos de idade, aguardando o retorno com a cardiologista desde fevereiro e com a *cirugiâ oconlógica Dr.* Mariana, a paciente está sangrando no local do ferimento, as vezes fica inflamado. Aguardo uma resposta o mais rápido possível." CNS: 707405071562276	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Maria Jucinete Sousa Araújo, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório conforme ordem cronológica de entrada.	Nome do (a) Usuário (a): Maria Jucinete Sousa Araújo, Telefone(s): (93) 99124-3568 / (93) 98804-7689 / (93) 99121-6676 Data do Registro: 25/05/2023 Realizado contato telefônico

			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. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava outra resposta para seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00669	" Eu Oraci, estive presente nesta unidade de saúde no dia 12/05/2023 acompanhando minha mãe Francisca de Souza Cunha à mesma faz tratamento com endocrinologista e faz uso contínuo de insulina *lautus*, o médico que nos atendeu foi muito grosso com a gente não nos deu o devido atendimento não examinou minha mãe não olhou nada, pedi p/ ele olhar as pernas dela pois está nascendo feridas e ele disse que não era da área dele. O mais importante ele não nos atendeu com ética. Eu Oraci tinha em mãos um documento que a *sespa* tinha entregue para quando viesse na consulta com o endocrinologista ele precisava	Diretoria Técnica Epifanio José Pereira Filho	Prezada usuária, Sra. Oraci da Cunha de Lavor, Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Esclarecemos que presamos por um atendimento de qualidade, com foco na segurança do paciente, tratando-os com ética e respeito, logo, comportamento como estes não são tolerados nos atendimentos ambulatoriais. Reforçamos o nosso compromisso para proporcionar bem estar aos nossos pacientes, por isso, o profissional recebeu uma notificação quanto sua conduta. Pedimos desculpas pelos transtornos	Nome do (a) Usuário (a): Oraci da Cunha de Lavor, Telefone(s): (93) 991442930, Data do Registro: 25/05/2023 Realizado contato telefônico em 02/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato, **Contato Efetivo.**

	preencher para ser dispensado a insulina *lates,* falei com o médico, fiz o pedido 3 vezes falei da importância do documento preenchido e ele me respondeu que só precisava do carimbo dele e assinatura nos tratou como se nós fossemos um nada para só mas uma na estatística dele. No dia 25/05/23 fui na *sespa* para pegar a insulina e apresentei o documento que o médico mau assinou e eles não aceitaram e devido isso minha mãe está sem insulina. Então procurei o *Sau* para ser resolvido. Aguardo o retorno." Usuária relatou que sua mãe foi atendida pelo médico José Ricardo dos Anjos Moreira		causados, e estamos à disposição para tirar quaisquer duvidas. Certo de sua atenção e compreensão, nossos agradecimentos.	**Registro tratado**
00670	" Uma espera além do Normal de um exame de Tomografia *Torax* solicitado em 06-02-2023 e até essa data não fui chamado. Tenho retorno para o dia 29-06-2023 considero essa demora com *inesplicável*. Estou aguardando uma resposta sem mais para o momento. Desde já agradeço"	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado usuário Sr. 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	Nome do (a) Usuário (a): Raimundo Nonato da Silva Lima, Telefone(s): (93) 99172-1543 Data do Registro: 25/05/2023

	CNS: 701801206647170		conforme ordem cronológica de entrada. 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. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Realizado contato telefônico em 01/06/2023 O usuário agradeceu pelo retorno, no entanto, o mesmo espeava outra resposta para seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00676	"Só paciente oncológico estou aguardando uma consulta com cardio Solicitado em 17 de novembro 2022 ate momento não fui chamada para essa consulta Estou com todos os exames prontos a guardando apenas essa avaliação para dar seguimento ao tratamento." CNS: 700404982632945	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Lucilene Rodrigues Carvalho, 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 conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para sua consulta solicitada. No	Nome do (a) Usuário (a): Lucilene Rodrigues Carvalho, Telefone(s): (93**)** 99114-4529 / (93) 99132-5035 Data do Registro: 26/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no

			entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	entanto, a mesma esperava outra resposta para sua queixa. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

<u>Reclamações Folder</u>: 21 (Vinte e um) Manifestações com autores identificados.

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO
00589	" *Presizamos* de cadeira nova *nossal* cadeira estão que *dradas* os braços cai na hora da *hemodialis* muita *fata* de respeito com os paciente cadeiras quebrada na hora do tratamento *sitronfona* em *pezadelo."*	CTRS-Hemodialise Kamila Fernanda Bonfim Lacerda	Prezada usuária, Sra. Elisiana de Albuquerque Felix Agradecemos pelo seu registro, uma vez que através dele podemos buscar melhorias no serviço. Informamos que estamos em processo aquisição de novas cadeiras de rodas para o setor de hemodiálise, as quais foram solicitadas em caráter de urgência. Pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a**):** Elisiana de Albuquerque Felix, Telefone(s): (93) 99199-5979 Data do Registro: 02/05/2023 Realizado contato telefônico em 08/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00592	"Olá estou pedindo socorro tenho um pedido de exames a meses e não tenho previsão de ser atendida minha mãe esta dependendo desses exames para fazer a cirurgia... Espero que *voces mim* ajudam pelo amor de	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins	Prezada Usuária Sra. Valdeize de Souza Braga dos Santos, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o	Nome do (a) Usuário (a**):** Valdeize de Souza Braga dos Santos, Telefone(s): (93) 99199-5979

	Deus. Ser eu não conseguir vou no *ministerio* publico. porque é uma falta de *resprito* com *agente*" Paciente: Sonia Maria Pinto de Souza CNS: 704805582955941	dos Santos	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 os exames solicitados em nome da paciente Sonia Maria Pinto de Souza. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Data do Registro: 02/05/2023 Realizado contato telefônico em 11/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno, no entanto, a mesma esperava outra resposta para seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00595	"Edemilson da Conceição da S Eu estou aqui no sal para reclamar sobre uma consulta que tenho com a Doutora Carla e nunca nem *min* chamaram e eu não estou bem. estou precisando muito falar com a minha mas o setor da consulta nunca	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezado Usuário Sr. Edimilson da Conceição de Sousa, Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes	Nome do (a) Usuário (a**):** Edimilson da Conceição de Sousa, Telefone(s): (93) 99236-1735 Data do Registro: 04/05/2023

	ligaram para *mim* e eu necessito e preciso desse consulta com a médica. por que eu não estou nada bem. Eu estou implorando para vocês tomar alguma providencia sobre *meu causa*. e que me chame logo por que a doença não espera eu estou desesperado pedido de socorro para *vococes mim* ajuda. não *esqueca* de *min* por *favo* moro no *baorro* do quatro 3 rua 093 99236 1735" CNS: 700701966272772		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 seu exame solicitado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Realizado contato telefônico em 15/05/2023 O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento, pois o mesmo esperava outra resposta para seu registro, mas entende que para que o agendamento seja realizado, precisa ser respeitada a fila de espera. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00596	"Atendimento de alguns profissionais bons, outros péssimos, falta de Consideração com o acompanhante que tem que ficar por muito tempo tempo e direto com pacientes, principalmente aqueles que são *cheinhos* e tem que ficar em cadeiras, sem um minimo de consideração ao tempo que esta e a *condicão* do seu corpo, também reclamo de alguns profissionais que quando vamos informar algo ou perguntar simplesmente	3º Andar Cirurgico Simone Reis da Silva Pontes	Prezada usuária, Sra. Silvia Alvarenga Laranjeira, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos causados durante sua permanência no HRBA, pensando no bem estar e melhor conforto dos nossos	Nome do (a) Usuário (a**):** Silvia Alvarenga Laranjeira, Telefone(s): (93) 98421-4491 Data do Registro: 05/05/2023 Realizado contato telefônico em 15/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e

	nos ignoram e fingem que somos invisíveis..." Obs: Hozana Gomes Miranda esteve internada no 3° Andar Cirúrgico		usuários, foram solicitadas compra de poltronas, e assim fortalecer o processo de humanização durante o período de internação. Referente à comunicação já está sendo realizada tratativa, para que situações como esta não se repita novamente. Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	tratativa dado ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00597	"...Sobre os alimentos só acho que acompanhantes também devem merendar, a comida do almoço e jantar só elogios..." Obs: Em contato telefônico com a usuária a mesma relatou que não vem merenda para os acompanhantes.	SND - Serviço de Nutrição e Dietética Patricia Michiko de Sousa Chiba	Prezada usuária, Silvia Alvarenga Laranjeira Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos, mas esclarecemos que seguimos a Portaria-SEI nº 390/2020 que regulamenta o fornecimento de refeições a acompanhantes de pacientes, desjejum, almoço e	Nome do (a) Usuário (a**):** Silvia Alvarenga Laranjeira, Telefone(s): (93) 98421-4491 Data do Registro: 05/05/2023 Realizado contato telefônico em 15/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

			jantar, porém reforçamos que sua reclamação será analisada, uma vez que prezamos por um atendimento humanizado, buscando sempre a excelência nos serviços prestados aos nossos usuários. Certos de sua atenção nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos	
00598	"... e aos profissionais da limpeza precisam melhorar um pouquinho na parte do horário, pois as vezes o quarto e banheiro passam o dia todo sujo so sendo limpo quase no fim do dia"	Supervisão Administrativa Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária, Sra. Silvia Alvarenga Laranjeira Primeiramente, queremos agradecer seu registro, pois através dele, podemos melhorar nossos processos. Esclarecemos que o serviço de higiene e limpeza busca diariamente, identificar e corrigir as falhas no processo de higienização dos setores do HRBA. Desta forma, mantemos as áreas internas do hospital limpas e higienizadas, pois nosso objetivo é garantir que os	Nome do (a) Usuário (a**):** Silvia Alvarenga Laranjeira, Telefone(s): (93) 98421-4491 Data do Registro: 05/05/2023 Realizado contato telefônico em 15/05/2023 A usuária agradeceu pelo esclarecimento dado ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

			lacais permaneçam organizados e limpos para melhor proporcionar o conforto e bem estar de nossos pacientes/acompanhantes. Ressaltamos que a limpeza no setor é realizada diariamente, pois mesmo, no intervalo do colaborador responsável pela higienização do setor, outro é direcionado para atender as intercorrências caso haja. Reforçamos que todas as medidas foram tomadas para que situação como esta não volte a ocorrer em nossas dependências. Certo de sua atenção e compreensão, o serviço de higiene e limpeza (SHL), agradece.	
00604	" A paciente Maria Julia costa de Almeida nasceu no dia 08-10-2019 no hospital Municipal de Santarém. Desde então, precisou passar por várias internações	Nucleo Interno de Regulação (NIR)	Prezada usuária, Sra. Yasmin Cristina Costa de Almeida, Informamos que em 07/03/2022	Nome do (a) Usuário (a): Yasmin Cristina Costa de Almeida,

	devido ao atraso no diagnostico correto de uma mal formação congênita. Chamada estenose *hipertrofica* de piloro. Em virtude da demora no atendimento HMS, atraso no diagnóstico da malformação e morosidade em sua *transfêrencia* para o hospital Regional do Baixo Amazonas. Desenvolveu complicações potencialmente fatais como a sepse, necessitando de intubação, acesso venoso central e antiboticoterapia com diversos efeitos colaterais. No HRBA, realizou sua cirurgia e permaneceu internada por três meses entre as sequelas resultantes de tudo que foi citado acima, tem-se atraso do desenvolvimento neuropsicomotor e uma grave disfagia. Devido a disfagia, houve a necessidade de gastrotomia (*GTT*) para fornecer sua dieta e garantir suporte nutricional adequado. A paciente foi para casa esse dispositivo invasivo No ano de 2020, enquanto realizava acompanhamento com *fonoaudiologo*. 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 pronto atendimento do HRBA porque removeu a	Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Maria Julia Costa de Almeida da solicitação de cirurgia GASTRORRAFIA, a ser realizado com a Dra Luciana Campelo de Almeida. 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. Realizado avaliação pré-anestésica no dia 27/02/2023. Certos de sua atenção, agradecemos!	Telefone(s): (93) 99113-9087 Data do Registro: 09/05/2023 Realizado contato telefônico em 15/05/2023 O retorno do registro foi dado ao Sr.Moisés costa, pai da paciente Maria Julia Costa Almeida, que agradeceu pelo esclarecimento dado ao registro, o mesmo garantiu que irá repassar a informação para a Sra. Yasmin Cristina Costa de Almeida. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

	sua *GTT* de forma abrupta. No setor a responsável foi informada que não havia ainda necessidade de abordagem *cirurgica* naquele momento tendo o profissional de saúde explicado que *háveria* fechamento *espontaneo* do orifício contudo, ainda hoje há *extravamento* de sangue e conteúdo *gastrico*, ou seja não houve o fechamento espontâneo, o que gera desconforto a paciente e impossibilita atividades de cotidiano de qualquer criança como brincar estudar e se alimentar foi informado a *familia* que toda parte burocrática de solicitação da cirurgia havia sido feita e que era *necessario* apenas. Aguardar o chamamento do HRBA. No entanto, 1 ano depois a *familia* segue sem resposta. Novamente apos ser chamada para consulta pré-anestésica. Nos foi informado não consta nenhum pedido de internação para realização da cirurgia. Enquanto isso a paciente corre riscos, como infecção que poderiam ser revertidos se esse procedimento relativamente simples fosse agilizado. E por isso que a *familia* faz esse apelo para que não aconteça mais negligência na vida da paciente Maria Julia.			

	Pedimos uma resposta do HRBA."			
00605	" Me chamo Jamile, sou paciente *oncologica* e estou com exames de imagens atrasados, já era pra eu ter retornado com a médica, mas preciso mostrar os exames de imagem, são três tomografias, meu acompanhamento é de três em três meses, mas já passa disso. Por favor se puderem fazer alguma coisa, eu agradeço. " CNS: 708002343503524	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada Usuária Sra. Jamile Pereira de Oliveira, 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 conforme ordem cronológica de entrada. 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. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a): Jamile Pereira de Oliveira, Telefone(s): (93) 99207-9428 / (93) 99247-7152 Data do Registro: 10/05/2023 Realizado contato telefônico em 17/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava que seu exame fosse agendado de imediato. Contudo, entende que a fila de espera dever ser seguida. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00612	"Antes meu tratamento era de 3 em 3 meses, depois que mudou a OS. Ficou	Recepção e	Prezado Usuário Sr. Carlos Lobato Mourão,	Nome do (a) Usuário (a): Carlos

	sendo de 5 a 6 meses, tem uma tomografia solicitada c/ *urgencia* pela medica pois apareceu outro *nodulo* no meu pulmão e já vai p/ 3 meses e ainda não me chamaram espero que melhore o atendimento pois a doença pode se agravar com a demora." CNS: 702000875046089	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 de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório conforme ordem cronológica de entrada. Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seu exame solicitado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Lobato Mourão, Telefone(s): (93) 99123-2823 Data do Registro: 10/05/2023 Realizado contato telefônico em 17/05/2023 O retorno foi dado à senhora Raimunda mourão que agradeceu pelo retorno e irá repassar a resposta ao Sr. Carlos Lobato Mourão. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00618	" Estou insatisfeito com a situação, pois meu pai está deste amanhã de ontem no hospital, primeiramente deixaram horas esperando para realizar um teste rápido de covid que demora 5 minutos para ficar pronto. Depois	3º Andar Cirurgico Simone Reis da	Prezado Claudionor Matos de Carvalho Junior, Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar	Nome do (a) Usuário (a): Claudionor Matos de Carvalho Junior,

	de internado, estamos desde de 22:00 horas de ontem meu pai não se alimenta e nem bebeu água aguardando a cirurgia no qual não sabem nem informar se ele irá fazer. É uma falta de respeito, meu pai tem 72 anos de idade, está internado no 4º andar na sala pescada leito 01 e só agora 11:16 horas da manhã por motivo de que eu fui reclamar ou saber alguma satisfação, que ligaram para saber, e descobriram que ele só irá realizar se tiver leito. Já é a segunda vez que meu pai interna no hospital regional, a 1º vez para procedimento cirúrgico de tireoide e não realizou pelo mesmo motivo. Aguardo atenciosamente uma resposta e providência sobre a questão. Deveriam ter se programado sobre a questão de vaga no leito, meu pai foi chamado sem trem si programado E agora 11:35 horas descubro que não tem leito. " Paciente: Claudionor Matos de Carvalho	Silva Pontes	melhor a qualidade do nosso atendimento. Informamos que seu relato será tratado com os setores que são responsáveis pelos processos citado em seu registro. Asseguro que nosso objetivo e garantir a qualidade e segurança dos procedimentos assistenciais executados nos nossos pacientes. Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Telefone(s): (93) 99136-8615 Data do Registro: 12/05/2023 Realizado contato telefônico em 02/06/2023 O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00626		Nucleo Interno de	Prezada usuária, Sra. Geleady	Nome do (a) Usuário (a): Geleady

	" Meu neto José Maria da Costa Neto, esta aguardando o procedimento cirúrgico de deformidade da coluna via posterior cinco níveis desde o ano de 2022 e até o momento não foi chamado para essa cirurgia. Gostaria de saber se tem alguma previsão de data para ele ser operado, o estado de saúde do paciente a cada dia se agrava mais e ele sente muitas dores na costa. Geleady de Lira. " Paciente: José Maria da Costa Neto Data de Nascimento: 09/05/2006	Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	de Lira Informamos que em 24/08/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de José Maria da Costa Neto da solicitação de TRATAMENTO CIRÚRGICO DE DEFORMIDADE DA COLUNA VIA POSTERIOR CINCO NÍVEIS, a ser realizado com o Dr. Erik Leonardo Jennings. 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!	de Lira, Telefone(s): (93) 99221-3445 / (93) 99167-1072 Data do Registro: 16/05/2023 Realizado contato telefônico em 18/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, à mesma informou que irá aguardar o andamento da lista de espera até o paciente ser acionadodo para realização do procedimento. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00627	" Sou da Oncologia *pasado ném um.*faço tratamento s cinco anos nunca tinha por problema	Recepção e Atendimento	Prezada usuária Sra. Iêda Branches Martins,	Nome do (a) Usuário (a): Iêda Branches Martins,

	Agora com essa nova *administracão* ta muita *pessima* ante nós eramos tratada como Linda *Pricessa* agora não temos *maís* essa carinho..."	Kellen Dayana Lins dos Santos	Agradecemos o seu registro, informamos que prezamos por um atendimento proativo por parte de nossos recepcionistas, atuando de forma resolutiva 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. Certa de sua atenção e compreensão, agradecemos a sua colaboração para a melhoria de nossos processos.	Telefone(s): (93) 99235-9090 Data do Registro: 12/05/2023 Realizado contato telefônico em 31/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00628	" ...*Linpeza Pessima* banheiro muito sujo. algumas das *forsonaria* da Bom dia...	Supervisão Administrativa Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária, Sra. Iêda Branches Martins, Primeiramente, queremos agradecer seu registro, pois através dele, podemos melhorar nossos processos. Esclarecemos que o serviço de higiene e limpeza busca diariamente, identificar e corrigir as falhas no processo de	Nome do (a) Usuário (a): Iêda Branches Martins, Telefone(s): (93) 99235-9090 Data do Registro: 12/05/2023 Realizado contato telefônico em 31/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e

			higienização dos setores do HRBA. Desta forma, mantemos as áreas internas do hospital limpas e higienizadas, pois nosso objetivo é garantir que os lacais permaneçam organizados e limpos para melhor proporcionar o conforto e bem estar de nossos pacientes/acompanhantes. Ressaltamos que a limpeza no setor é realizada diariamente, pois mesmo, no intervalo do colaborador responsável pela higienização do setor, outro é direcionado para atender as intercorrências caso haja. Reforçamos que todas as medidas foram tomadas para que situação como esta não volte a ocorrer em nossas dependências. Certo de sua atenção e compreensão, o serviço de higiene e limpeza (SHL), agradece.	esclarecimento dado ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

00629	" ...Vamos melhorar *ante* era 10. agora *pessimo*. Nossos exame não recebemos nas data certa." Obs: Em contato telefônico com a usuária, a mesma relatou demora na entrega dos seus exames de Imagem.	Coordenação Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezada usuária Lêda Branches Martins, Informamos que os referidos resultados dos exames de USG realizados no dia 05/05/23023 já encontram-se disponíveis na central de entrega desde o dia 12/05/2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Certos de sua compreensão, agradecemos	Nome do (a) Usuário (a): Iêda Branches Martins, Telefone(s): (93) 99235-9090 Data do Registro: 12/05/2023 Realizado contato telefônico em 31/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e informou que irá fazer a retirada do seu exame no setor de radiodiagnóstico. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00630	" *Criticas*: na *area* da limpeza na minha opinião *esta* muito ruim, os banheiros ficam muito tempo com mal cheiro antes era mais higienizado..."	Supervisão Administrativa Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária, Sra. Silvia Silva Gonçalves Primeiramente, queremos agradecer seu registro, pois através dele, podemos melhorar nossos processos. Esclarecemos que o serviço de higiene e limpeza busca diariamente, identificar e corrigir as falhas no processo de higienização dos setores do	Nome do (a) Usuário (a): Silvia Silva Gonçalves, Telefone(s): (93) 99199-3325 Data do Registro: 16/05/2023 Realizado contato telefônico em 26/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno esclarecimento dado ao seu

			HRBA. Desta forma, mantemos as áreas interna e externa do hospital limpas e higienizadas, pois nosso objetivo é garantir que os lacais permaneçam organizados e limpos para melhor proporcionar o conforto e bem estar de nossos pacientes/acompanhantes. Ressaltamos que a limpeza no setor é realizada diariamente, pois mesmo, no intervalo do colaborador responsável pela higienização do setor, outro é direcionado para atender as intercorrências caso haja. Reforçamos que todas as medidas foram tomadas para que situação como esta não volte a ocorrer em nossas dependências. Certo de sua atenção e compreensão, o serviço de higiene e limpeza (SHL), agradece.	registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

00639	" Ocorrido as 16:12 da UTI Minha mãe está internada na UTI: vou relatar o que houve. No dia 13/05/23 minha mãe que usa traqueostomia estava nesse dia e nos anteriores com muita secreção fui no balção da UTI chamar o fisioterapeuta ele disse que ia aspirar, mas não foi ela já estava com desconforto e dizia doí e tossia alta AGRADEÇO o fisioterapeuta da ala B que veio socorrer pois o da ala A não se levantou do computador pra ir aspirar acredito que (evoluir) fazer evolução no momento era mais urgente que minha mãe; fico imaginando as horas que o *familia* não ver, isso *doi, doi* muio. Que as pessoas se sensibilizem pelos que estão ali. Peço o fisio Matheus coloque em prática o que jurou na sua formação. Parabéns ao fisio da ala B que foi essencial. Gratidão. " Obs: a paciente Maria Higina Lopes Simões encontra-se internada na UTI Adulto A	Fisioterapia Fabio Cunha Ribeiro	Presada usuária, Sra. Juliana Lopes Simões, Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nosso atendimento. Informamos que sua queixa foi tratado junto ao colaborador responsável, pois, nosso objetivo é garantir aos pacientes a execução de um serviço assistencial com segurança e qualidade nas dependências do HRBA. Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Nome do (a) Usuário (a): Juliana Lopes Simões, Telefone(s): (93) 99176-0216 Data do Registro: 17/05/2023 Realizado contato telefônico em 31/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu relato **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00640	" Mais "comunicação" entre os setores do hospital. Minha sogra está internada aqui	Radioterapia	Prezada usuária Helen Nayara dos Santos Lima,	Nome do (a) Usuário (a): Helen

	desde semana passada. *Ai* me ligaram da radioterapia avisando do planejamento. Acho que *ja* deveriam saber que a paciente que espera para começar o tratamento *esta* internada no hospital. No sistema *ja* deveria está constando. Não nego que ela tem sido atendida muito bem. Então fazendo o *possivel*. Mas o diagnostico de câncer *e* muito serio *e* preocupando. Em geral, atendimento bom, todos no acolhimento se empenham. Mas a luta é que ela seja melhor atendida na área da oncologia, iniciar o Tratamento dela. " Paciente Zila Soares Rocha	Janete Duarte da Costa	Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos. Por este motivo esclarecemos que o HRBA trabalha com o sistema Tasy que contêm todas as informações essenciais do paciente gerenciadas e compartilhadas entre as áreas de assistência. Porém, mesmo com toda a tecnologia desse sistema interno, é rotina deste serviço de oncologia passar diretamente aos pacientes como a Sra. Zila Soares Rocha, familiares e acompanhantes informações sobre condutas e o andamento do tratamento independente se o paciente está ou não internado como forma de manter uma comunicação mais assertiva e eficaz.	Nayara dos Santos Lima, Telefone(s): (93) 99212-5231 Data do Registro: 17/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

			Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	
00643	" Paciente com queixa de dor na costa, região lombar, foi avisado na recepção, o *tec* que tava acompanhando ela, bem ele informou que tenha que espera a *farmacia* liberar o medicamento pra dor, quando foi por volta de 1 hora da manha a paciente *ja* estava chorando de dor, a acompanhante volto lá, disse que ela estava com muita dor, ai que o *tec* veio fazer a medicação, e disse que não era pra ela ter aguentado por que não era (dor de filho) *obs*: isso aconteceu no turno da noite. Gilma da Gama dos Santos " Obs: Em contato telefônico com a usuária, a mesma informou que a sua queixa principal refere-se ao tempo de espera para a paciente Cleia Carvalho do Amaral ser medicada durante a internação no 4º Andar - Cirúrgico	4º Andar Cirurgico Simone Reis da Silva Pontes	Prezada usuária, Sra. Gilma da Gama dos Santos, 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, asseguro que nosso objetivo e garantir a qualidade e segurança dos procedimentos assistenciais executados nos nossos pacientes. Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.	Nome do (a) Usuário (a): Helen Gilma da Gama dos Santos, Telefone(s): (93) 98416-6651 Data do Registro: 15/05/2023 Realizado contato telefônico em 24/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e as tratativas dadas ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00650	" poxa quero fazer uma reclamação sobre	CTRS-	Prezada usuária, Sra. Elisiana	Nome do (a) Usuário (a): Helen

	uma *tekinica* Greçe ela *emuito iginorante* machuca *ajete* ela e muito *arro gante* com os paciente *tiraro aleme emuito* boa *carinhoza colocaro agrece* no seu *luga*	Hemodiálise Kamila Fernanda Bonfim Lacerda	de Albuquerque Felix, Agradecemos pelo seu registro, uma vez que através dele podemos buscar melhorias no serviço. Esclareço que estamos realizando tratativa junto ao colaborador sobre algum comportamento inadequado em relação ao atendimento ao usuário. No que se refere à escala de colaborador no salão, haverá momentos em que iremos precisar redimensionar os mesmos, conforme a necessidade do serviço para cobertura de folgas e atestados. Pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos pela sua atenção.	Elisiana de Albuquerque Felix, Telefone(s): (93) 99199-5979 Data do Registro: 19/05/2023 Realizado contato telefônico em 24/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**
00671	"Minha *1ª* consulta aqui no setor foi dia 21.12.22 e já fui mal atendida estava com meu bebê de 11 meses e minha avó de 63 anos que eu precisei trazer para consulta comigo, sou de outro *municipio* e *n* tive escolha. A moça disse que eu não era prioridade e que eu deveria aguardar tentei	Recepção e Atendimento Kellen Dayana Lins dos Santos	Prezada usuária Sra. Thais Alessandra Andrade Oliveira, Em atenção ao seu registro, esclarecemos que todos os usuários Oncológicos destinados de exames e consultas são classificados como prioridades	Nome do (a) Usuário (a): Helen Thais Alessandra Andrade Oliveira, Telefone(s): (93) 99206-1194 Data do Registro: 26/05/2023

	explicar que eu era prioridade já estávamos muitas horas esperando bebê mamando, e ela dizendo que meu atendimento era fila normal. Até que com muita luta me colocaram na fila de prioridade. Hoje 26/05/23 retornei dessa vez não tive condição de trazer meu bebê e minha avó. Hoje ele tem *1a5meses* mas ainda mama para dormir. Deixei leite para uma noite informei que estaria retornando hoje para minha cidade no ônibus das 10h. Porque meu bebê precisa de mim *moca* disse que não pode fazer nada e conforme fila serei a última. sugiro que os atendentes reavalie os casos dos pacientes meu atendimento era 8h agora são 12:04 e nem a fila de prioridade chegou na metade imagine eu que ainda tenho que dar um jeito de voltar hoje ainda devido o bebê vim de ônibus quando chegou vim direto para o hospital, sem comer nada precisa-se de atendimento humanizado e compreensivo."		haja vista que fazem parte do Serviço de Oncologia, devendo seguir a ordem de chegada para atendimento/agendamento. Informamos ainda que o HRBA presta atendimento prioritário a pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas acompanhadas por crianças de colo e aos obesos, de acordo com a Lei Federal nº 10.048/2000. Quanto nossa equipe de recepção, informo que prezamos por um atendimento proativo e humanizado, atuando de forma resolutiva 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. Certa de sua atenção e compreensão, agradecemos a	Realizado contato telefônico em 01/06/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e a tratativa dada ao seu registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

			sua colaboração para a melhoria de nossos processos.	
00672	"Passamos o dia 24/05/23 a espera de uma *resonanciaprasmanhaimpertençaalneris madianciedade* pois a mesma esperava 8 horas da passando o dia sem se alimenta espera de fazer o exame e até às 7:30 da noite ainda sem se alimenta espera do exame a mesma é idosa de 67 anos e e com na cabeça com problema vendo a hora de desistir do exame por motivo da mesma *ja* esta desgastada e e cansada de esperar." Paciente: Maria de Fátima Araújo da Silva	Coordenação Radiodiagnóstico Cassia Flavia da Silva Sousa	Prezado usuário, Sr. Edimar Arcanjo Da Silva, Esclarecemos que atrasos nos atendimentos podem ocorrer em razão da assistência aos pacientes que se enquadram como prioridade. Em respeito às leis federais 10.048/200, 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): Helen Edimar Arcanjo Da Silva, Telefone(s): (93) 97400-8808 Data do Registro: 26/05/2023 Realizado contato telefônico em 01/06/2023 O retorno do registro foi dado para a Sra. Adriana Araújo, Irmã do Sr. Edimar Arcanjo Da Silva, que garantiu que irá repassar a informação dada a respeito do registro. **Contato Efetivo.** **Registro tratado**

			Reforçarmos que o tempo médio para realização do exame de ressonância magnética dura em torno de 40min por paciente. No entanto, não queremos, 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, certos de sua compreensão, agradecemos.	

<u>Reclamações E-mail</u>: 03 (três) Manifestações com autores identificados.

Nº. REGISTRO	DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL	RESOLUÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE O RETORNO

00588	" Boa tarde, sou a paciente Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, gostaria de saber a previsão da data marcada para a realização da minha cirurgia de mama com Dr. Armando Cunha. Gostaria de saber se já tem previsão da data marcada? Peço encarecidamente urgência nessa data. Agradeço imensamente. Deus abençoe a vida de cada um que nos ajuda. Amém. Eu sou paciente que moro em Almeirim, por isso preciso saber a data da cirurgia para eu poder voltar pra minha cidade. A minha situação financeira não está boa. Peço por favor que me ajude. Agradeço em nome de Jesus Cristo Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos" Data de Nascimento: 21/11/1978	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária, Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos; Informamos que em 25/04/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos da solicitação de cirurgia de SEGMENTECTOMIA/QUADRANTECTOMIA/SETORECTOMIA DE MAMA EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dr. Armando Cunha. 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): Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, **E-mail: rosianafonseca816@gmail.com,** Telefone(s): 99180-5375 / (93) 98107-0345 Data do Registro: 27/04/2023 Realizado contato telefônico em 08/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, pois, a mesma esperava que seu procedimento fosse logo agendado, contudo, sabe que existe uma fila e que deve ser seguida a ordem de agendamento. **Contato Efetivo.** **Registro Tratado**

00606	Bom dia, me chamo Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, paciente de oncologia. Estou aguardando para realizar uma cirurgia de mama, gostaria de saber a minha posição na lista de espera da data da cirurgia? Por favor. Me envie uma resposta, estou no aguardo. Agradeço desde já sua atenção. Bom dia, Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos	Nucleo Interno de Regulação (NIR) Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo	Prezada usuária, Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos; Informamos que em 25/04/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos da solicitação de cirurgia de SEGMENTECTOMIA/QUADRANTECTOMIA/SETORECTOMIA DE MAMA EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dr. Armando Cunha. 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. **Agendado:** Risco cirúrgico para o dia 30/05/23 as 13h00hrs. Avaliação Pré-anestésica para o dia 01/06/23 as 08:00hrs. Certos de sua atenção, agradecemos!	Nome do (a) Usuário (a): Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, **E-mail: rosianafonseca816@gmail.com,** Telefone(s): 99180-5375 / (93) 98107-0345 Data do Registro: 10/05/2023 Realizado contato telefônico em 15/05/2023 A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava que seu procedimento fosse logo agendado, pois, reconhece que existe uma fila e que deve ser seguida a ordem de agendamento. **Contato Efetivo.** **Registro Tratado**

00663	"Boa tarde, sou a paciente oncológica Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, estou enviando esse e-mail para fazer uma denúncia, pois, até o presente momento ainda não liberaram o resultado de exames no laboratório, a data que deram foi dia 10/05 (RX tórax) e dia 17/05 (hemograma e demais exames). Gostaria de receber meus resultados de exames, que já passou a data de receber. Brevemente terei que levar para o médico avaliar. Desde já agradeço a compreensão. Rosiana" Data de Nascimento: 21/11/1978 Realização do Exame: 28/04/2023 Previsão de Entrega: 10/05/2023 Exame: Raio-X Nº do Protocolo: 1992808	Supervisão Administrativa Wandria de Sousa Quintino	Prezada usuária Sra. Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, Agradecemos o seu registro, porém esclarecemos que o seu exame de raio-x, já encontra-se disponível para retirada no setor de entregas na radiogisnósticos, reforçamos que, conforme protocolo, é necessários seus documentos originais para entrega do referido exame. Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.	Nome do (a) Usuário (a): Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, **E-mail: rosianafonseca816@gmail.com,** Telefone(s): 99180-5375 / (93) 98107-0345 Data do Registro: 23/05/2023 Realizado contato telefônico em 30/05/2023, A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato. **Contato Efetivo.** **Registro Tratado**

<u>Sugestão:</u> 04 (quatro) Manifestações.

Nº. Registro	DESCRIÇÃO DA SUGESTÃO	RESOLUÇÃO
00616	"Não conhecia muito sobre o setor de acolhimento. Agora que conheço, pude ver que sim. É muito importante, ajuda muito. Os profissionais parecem se esforças para da o seu melhor. Mas acredito que não fazem mais por serem apenas cumpridores de suas tarefas. Como já vistos em meios de comunicação a gestão do Hospital tem deixado a desejar. Sugestão - O setor recebe muitos pacientes oncológicos. Seria interessantes que aqueles, que estão prestes a começar o tratamento de câncer. Que fosse feito o possível para iniciar a partir do momento que da entrada no hospital passando mal de tanto esperar ser chamado." Paciente: Zila Soares Rocha Acompanhante: Helen Nayara dos Santos Lima	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
00624	"Sugestões Atenção mais a pacientes de cancêr: Acho que de deveriam retirar as palavras ou frase “Esperar chamar" "Esperar ligar" Porque isso desanima: O cancer não espera, ele vai avançando. Vai piorando Tem que haver um jeitinho de ú cuidando.	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.

	Minha mãe esta aguardando, para começar. Gracas a Deus está ate sendo bem atendida aqui." Paciente: Zila Soares Rocha Acompanhante: Gustavo Soares Rocha	
00641	"O serviço de atendimento muito bom com requisitos bem *favoraveis* ao atendimento, críticas nenhuma, só o atendimento *medico* que *precisa-se* ser mais pontual da parte do *medico* para não haver muita espera e insatisfação e muita demora..." Paciente: Saulo dos Santos Oliveira	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
00642	" Sugestão de melhoria ao *usuario* com bolsa de colostomia. A pia dos banheiros dificultam a lavagem da bolsa de colostomia. precisam ao menos de uma torneira melhor para facilitar o uso. Uma torneira mais alta na pia já ajudaria bastante. 16-05-2023 " Não Identificado	Encaminhado para análise do Diretor da Área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.

<u>Elogios:</u> 18 (dezoito) Manifestações.

Nº. Registro	DESCRIÇÃO DO ELOGIO	RESOLUÇÃO
00601	"Em 07/05/2023. Quero parabenizar a cozinheira Roseane. O almoço estava nota 10. O café estava nota 10. Que Deus continue usando suas mãos sempre para fazer as refeições tão gostosas para os pacientes e acompanhantes do Regional. Parabéns Cozinheira Roseane nota 10 Jesus lhe ama." Paciente: Paulo da Silva Bezerra	Tabulado para o ranking de elogiados.
00613	"Eu venho Parabenizar a nova gestão seu EDER que tenho certeza que tá fazendo um trabalho humano e acolhedor quero agradecer aos *medicos* equipe de enfermagem, *tecnicos*, em especial ao enfermeiro Fernando que é muito eficiente." Acompanhante: Andreia Almeida de Vasconcelos	Tabulado para o ranking de elogiados.

00623	"Equipe medica boa Enfermeiros Limpeza boa Elogio: Alimentação boa" Paciente: Zila Soares Rocha Acompanhante: Gustavo Soares Rocha	Tabulado para o ranking de elogiados.
00631	"...Elogios Os *medicos* são excelente nos atendimento pelo menos nos que eu levo a minha avó, em relação todos os colaboradores *desse* unidade se esforçam pra *da* o melhor mas pra isso por *traz* de tudo precisa ter uma excelente equipe, no caso a empresa que administra." Paciente: Luzia de Oliveira Souza Acompanhante: Silvia Silva Gonçalves	Tabulado para o ranking de elogiados.
00644	"Gostei do atendimento do hospital todos muito atenciosos as enfermeiras *medicos*. fisioterapeutas maqueiros meu *julho* foi muito bem atendido *so* agradecer." Paciente: Lucas Calixto dos Santos Acompanhante: Luciene Maria Calixto	Tabulado para o ranking de elogiados.

00648	"Atendimento muito humano da parte de todos os colaboradores tanto enfermeiras quanto do maqueiro leandro" Paciente: Marcia Zulene Feitosa	Tabulado para o ranking de elogiados.
00649	“Agradecer a todos, fomos muito bem recebidos, tratados, *otima* comida. Todos os colaboradores estão de parabéns. Principalmente: copeira Raquel Atendimento do maqueiro *otimo* maqueiro: Leandro" Paciente: Jose Odivaldo Costa Ramo	Tabulado para o ranking de elogiados.

00652	“olá, gostaria de elogiar as equipes de enfermagem que cuidaram muito bem da minha filha, a téc. Cleuma da Clinica Pediátrica, a téc. Laíse Vasconcelos, Debora Santos, entre outras. Da equipe medica a Dra. Rosângela e Dra. Natasha Ramalheiro, muito atenciosas. O Dr. da UTI infantil, Dr. Daniel calçado. E pelo anjo que operou a minha Filha, Dr. José Pinhata. meu muito Obrigado de todo o coração. Gratidão" Paciente: Ágatha Nohara Barroso Morreira Porto. Acompanhante: Geovana Barroso Morreira.	Tabulado para o ranking de elogiados.
00564	"Gostaria de deixa meus parabêns ao maqueiro Leandro o mesmo presta seus serviços de qualidade com carinho e dedicação merece muito meus parabéns. Gratidão a equipe de enfermagem pelos serviços prestados." Paciente: Arlyene Karoline Castro Acompanhante: Maria Arlene Pinto de Castro	Tabulado para o ranking de elogiados.

00655	“venho agradecer a todos nesse momento a todos que tiraram um do seu tempo para cuidar da minha filha como todos os enfermeiros do terceiro andar como da UTI os maqueiro Leandro uma pessoa maravilhosa sempre cuidando bem de todos para mim eu sempre vou amar cada um, que se dedicou a cuidar da minha filha como se fosse filha deles nossa as enfermeira de todos os setores são magníficos sempre estão disposta fazer por minha filha o melhor eu aqui venho agradecer a todos principalmente o vôzinho que com seu jeito maravilhoso ama os pacientes dela enfim. eu amei esta com todos esses meses. estão de parabéns fica com deus." Paciente: Eduarda de Souza Viana. Acompanhante: Walquiria Assis de Sousa Monteiro	Tabulado para o ranking de elogiados.
00656	"Quero Agradecer a equipe do terceiro Andar pelo atendimento excelente equipe da enfermeira Barbara e todos os tecnicos, e maqueiro leandro." Paciente: Nivaldo Pinheiro da Silva	Tabulado para o ranking de elogiados.

00664	"Fiz uma crítica sobre os papéis higiênico que era de péssima qualidade, agora quero agradecer que trocaram os papeis são de boas qualidade. Muito obrigado!!!" Não Identificado	Tabulado para o ranking de elogiados.
00665	“A equipe médica está perfeita A tecnica está de parabéns (Iracelia Gomes Carvalho) e todos os enfermeiros foram otimos as meninas da limpeza são perfeitas as refeições estão de parabéns nada a reclamar" Paciente: Antônio Rogério Lima Vieira Acompanhante: Helena dos Santos da Silva	Tabulado para o ranking de elogiados.
00673	"Ola, minha opinião os colaboradores estão de parabéns, vai desde o pessoal da limpeza, *tecnico*, enfermeiro, *medicos*, fisioterapeuta todos de forma geral, pessoal do *refeitorio*. Graças a Deus são pessoas de grande coração, humildes! Meus *parabens* vai para *tecnica* Dona Rony uma excelente pessoa, muito prestativa. Que o hospital consiga manter excelentes profissionais." Paciente: Marina Menezes Vieira	Tabulado para o ranking de elogiados.

	Acompanhante: Francisca Menezes	
00674	"Estamos faz alguns dias nesta unidade de saúde, e ficamos felizes e agradecidos pelo excelente trabalho da equipe que cuidou de minha mãe. A técnica Natalina Costa, durante a noite uma profissional dedicada, e toda os outros que não lembro o nome, mas que fizeram a diferença. Obrigada a cada um que contribuiu para que a saúde da minha mãe se *reestabelecido*. Peço a Deus que abençoe cada um de vocês desde a parte administrativa, médicos, *tecnicos*, enfermeiros, limpeza, fisioterapia, alimentação etc. OBRIGADA." Paciente: Marina Menezes Vieira Acompanhante: Judith Menezes Vieira	Tabulado para o ranking de elogiados.

00675	"Equipe da *Emfermeira* Jamile Estão de parabéns, são Excelentes profissionais, bons informantes de todas as informações que eu precisei. Paciente: Marizede pataxia Fernandes e Acompanhante Gilcélia Silva Tomazeli. amei toda equipe!"	Tabulado para o ranking de elogiados.
00677	"Gratidão a todos os colaboradores pelos serviços prestados bem como: enfermaria, limpeza, alimentação. Os colaboradores - Médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicologa, terapeuta ocupacional, servidores da limpeza, alimentação foram super eficientes prestativos e eficientes. Abraço especial a enfermeira Cleiva, Fernanda e técnica Iracelia" Paciente: Maria Eliana Melo Pimentel	Tabulado para o ranking de elogiados.
00691	"Gostaria de agradecer ao recepcionista *Giliard*, pelo atendimento de *excelencia* da minha mãe, pela atenção e rapidez. Por mais profissionais assim nesse mundo. Obrigada a equipe médica e de *infermagem* pelo cuidado." Paciente: Maria Socorro Parente Acompanhante: Sueli Karine Parente	Tabulado para o ranking de elogiados.

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 03 / 05 / 2023 **Hora:** 11 h 04 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Tainá Marques de Oliveira

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 05 / 10 / 1998 Idade: 24

Endereço: Vc: 57 Soltura Nº _____

Bairro: Zonal Rural Município: Placas Estado: PA

Telefone(s) para contato: 93981253240

Dados do paciente

Nome: Elias Botelho da Costa

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 09 / 11 / 1968 Idade: 54

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Tainá M. de Oliveira

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Sou esposa do paciente Elias Batelho da costa, está internado desde do dia 18.04.2023 em tratamento devido um infecção, de um abscesso no figado, está em tratamento há 10 dias com antibioticos esta sentido muita dor e Tá com Edema, inchaço localizado em alguma parte do corpo.

Esse problema pode ser solucionado e resolvido, com um drenagem desse abscesso e retorna com o tratamento da quimioterapia o quanto antes, cada dia que passa ele fica más debilitado, e a dor so aumentando cada dia más. e a assim o quadro se agrava mas. e está esterico, e o paciente está aguardando o procedimento para o implante de um cateter Port-a-cath para da continuidade no tratamento, so que dia 01.05. fui informada que esse procedimento só poder ser feito após, a drenagem do abscesso no fugado, ele está com cateter central no virilha, devido suas veias periféricas estar ressecadas e sem retorno e extravasar com 624.

fui informada que tem 2 o materias só não entendo por que até agora não foi realizado esse procedimento, cada dia que passa fica pior, estou aguardando um resposta do dia do procedimento há uma semana, espero que seja rapido, caso não seja solucionado esse problema vou fazer um denuncio na redes social e chama a imprensa e relatar o acorrido!!!

Se até sexta feira dia 05.05 não for realizado a drenagem do abscesso, minha denuncia será publica. E assim que a infecção for controlada, quero que seja feito o implante do Port-a-cath o mas rapido possivel.

Espero Anciosa pela resposta do procedimento. E a data da realização.

Tainá M. de Oliveira
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 13/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00582
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	2

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	27/04/2023
Horário do registro:	08:59
Nome:	Nilson Pereira
Nascimento:	07/01/1973
Idade:	50
Sexo:	Masculino
Endereço:	Travessa B, Nº 380 - Bela Vista
Município:	Alenquer
Telefone:	(93) 99174-2693
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	02/05/2023 11:16:52
Data da ocorrência:	27/04/2023
Descrição:	"a *pasiente* Gelcilene Pereira de Sousa esta aguardando o procedimento cirurgico tratamento *cirurgico de osleoma* outras lesões especificados *dis di* a data 04 fevereiro de 2021 *i a te omomento* não foi chamada para realizar paciente *de vido* estado de saúde *centí* dificuldade pra se alimentar *cemtí* febre e dores pesso que Deus toque em cada um de *vos* para nos *cororre ajudenos a voutar a sorir* em nome de *Desum amem* *O brigada*" Paciente: Gelcilene Pereira de Sousa

Data de Nascimento: 25/10/1985

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/05/2023 12:18:02
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 03/05/2023 10:45:07
Analisar até: 04/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes.

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuário, Sr. Nilson Pereira;

Informamos que em **09/11/2021** recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Gelcilene Pereira de Sousa da solicitação de cirurgia MANDIBULECTOMIA PARCIAL EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dra. Cisa Adrine Silva Salgado. 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.

Realizado avaliação pré-anestésica no dia 24/08/2022.

Certos de sua atenção, agradecemos!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 04/05/2023 08:03:46
Descrição:
Aprovar até: 04/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:20:01
Descrição:

Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 12:20:08
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, o mesmo esperava que lhe fosse dado outra resposta para sua queixa.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	08/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARA DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 27/04/2023 **Hora:** 8h58min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Nelson Pereira Bentes

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 07/01/1973 Idade: 50

Endereço: Rua B Nº 380

Bairro: Belo Vista Município: Alenquer Estado: PARÁ

Telefone(s) para contato: 991.74-26.93

Dados do paciente

Nome: Jailma Pereira de Sousa

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 25/10/1985 Idade: 37

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Nelson Pereira Bentes

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

A Paciente Jeteleni Pereira de Souza está aguardando o Procedimento cirurgico Encaminhamento cirurgico de Osteoma Outras lesões especificadas dia 04 de fevereiro de 2021 e o encaminhamento não foi Encaminhado para Realizar Patrocinio de Viso estado de Saúde de Grande dificuldade Pra se alimentar tendo perdendo peso

Peço que Deus toque em cada um de Vos para nos ajudarem A Fundamos a Voussão a Deus em nome de Jesus Amém

O Obrigado

Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00583
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	3

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	27/04/2023
Horário do registro:	12:30
Nome:	Letícia Marília De Souza Araujo
Nascimento:	07/04/1995
Idade:	28
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Afonso Pena, Nº 1020 - Santíssimo
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 98422-0919 / (93) 98415-6872
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	02/05/2023 12:44:35
Data da ocorrência:	27/04/2023
Descrição:	"Solicito resposta das consultas em atrasos e exames, segue a lista! Maria Firmina Andrade Jardim - Colposcopia 26-01-23 + retorno Rui Alho 26.01.23 foram protocolados. Gilma da Gama - Colposcopia 16.12.22 + retorno Rui Alho 16.12.22 foram protocolados. Antônia Gonçalves Batista - Colposcopia 27.4.23 + retorno Rui Alho 27.4.23 foram protocolados. Rosângela Santos Vieira - Colposcopia 25.08.22 + retorno Rui Alho 25.08.22 foi protocolados Kedimara Pereira Miranda - Colposcopia 12.08.22 foi protocolado

Meriam Miranda Viegas - Colposcopia 20.12.22 foi protocolado
Karilane de Oliveira Batista - Risco Cirúrgico, cardiologista 22.12/22 foi protocolado
Mariane Miranda Pantoja - Colposcopia 20.1.22 + retorno Rui Alho 12.1.23 foi protocolado
Hiracelia Fonseca Souza - Risco Cirúrgico + Pre op conização protocolado 15.12.22
Adriana Batista Esquerdo - Retorno Rui Alho 8.8.22 foi protocolado
Sophia Chaves Paixão - Retorno Rui Alho 27.09.22 foi protocolado."

Paciente: Maria Firmina Andrade Jardim
CNS: 704508387433414
Paciente: Gilma da Gama Dos Santos
CNS: 700806449766686
Paciente: Antônia Gonçalves Batista
CNS: 705802424768631
Paciente: Rosângela Santos Vieira
CNS: 700403462794540
Paciente: Kedimara Pereira Miranda
CNS: 706006812110144
Paciente: Meriam Miranda Viegas
CNS: 703007822980679
Paciente: Karilane De Oliveira Batista
CNS: 702801142509161
Paciente: Mariane Miranda Pantoja
CNS: 705805414477831
Paciente: Hiracelia Fonseca Cardoso
CNS: 708303295592060
Paciente: Adriana Batista Esquerdo
CNS: 708403777516364
Paciente: Sophia Chaves Paixão
CNS: 702906552140471

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/05/2023 14:42:52
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 02/05/2023 15:40:12

Analisar até: 04/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada Usuária Sra. Letícia Marília De Souza Araujo,

Causas analisadas

Informação:

Prezada Usuária Sra. Letícia Marília De Souza Araujo,

Agradecemos pelo 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 ao pacientes relacionados (Maria Firmina Andrade Jardim, Gilma da Gama Dos Santos, Antônia Gonçalves Batista, Rosângela Santos Vieira, Kedimara Pereira Miranda, Meriam Miranda Viegas, Karilane De Oliveira Batista, Mariane Miranda Pantoja, Hiracelia Fonseca Cardoso, Adriana Batista Esquerdo, Sophia Chaves Paixão). No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.
Reforçamos que, exame de colposcopia está suspenso por tempo indeterminado, desde o dia 01/12/2022, por falta pactuação do Estado. Logo, Será necessário deixar a solicitação de colposcopia na Secretaria de Saúde do seu Município para que seja agendado para outra unidade executante.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 02/05/2023 17:56:55
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:15:19
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:15:21
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro.

Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	08/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 27/04/23 **Hora:** 12 h 30 min

Dados do informante

☐ Paciente ☐ Acompanhante ☒ Outros: Casa de Apoio Rainha

Nome: Beliria M. Souza Araujo

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 7/4/95 Idade: 28a

Endereço: Afonso Pena Nº 1020

Bairro: Santissimo Município: Santarem Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 984220919 / 93 984156872

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(☒ **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Beliria M. Souza

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Solicito resposta das consultas em atraso e exames, segue a lista!
Maria Fiminina Andrade Jardim - Calparcampa 26.01.23 + Retorno Rui Olho 26.01.23 foram matacalados.
Gilma da Cama - Calparcampa 16.12.22 + Retorno Rui Olho 16.12.22 foram matacalados.
Cintania Gonçalves Batista - Calparcampa 27.4.23 + Retorno Rui Olho 27.4.23 foram matacalados.
Rosangila Santos Nuina - Calparcampa 25.08.22 + Retorno Rui Olho 25.08.22 foram matacalados.
Kidimara Pinina Miranda - Calparcampa 12.08.22 foi matacalado
Miriam Miranda Viuças - Calparcampa 20.12.22 foi matacalado.
Karilane de Oliveira Batista - Risco Cirurgico, Cardiologista 22.12.22 foi matacalado.
Mariam Miranda Pantoja - Calparcampa 20.1.22 + Retorno Rui Olho 12.1.23 foi matacalado
Micaelia Fonseca Souza - Risco Cirurgico + Pu ap comzocaí matacalado 15.12.22.
Cidriana Batista Esquido - Retorno Rui Olho 8.8.22 foi matacalado
Sophia Chaves Pavaí - Retorno Rui Olho 27.09.22 foi matacalado.

Patrícia M. Souza
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00584
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	27/04/2023
Horário do registro:	14:25
Nome:	Crislany Lucelia Rodrigues da Silva
Nascimento:	25/09/1995
Idade:	27
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Araguarina, Nº 57 - Jutaí
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 98103-1808
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	02/05/2023 13:06:43
Data da ocorrência:	27/04/2023
Descrição:	" O paciente Lúcio Gabriel está com problemas de saúde foi *en caminhado* para o hospital regional para tratamento e cirurgia mas até hoje a criança nunca foi chamada para ser internado para o procedimento eu como mãe da criança Estou revoltada com a situação, meu filho está sofrendo com problemas e até hoje esperando a ligação da cirurgia e nada! a única coisa que fizeram foi a biópsia constando o *megacolon* no intestino e se não fizerem nada irei tomar outras providências" Paciente: Lúcio Gabriel da Silva Azevedo Data de Nascimento: 31/01/2014

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/05/2023 14:43:44
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 03/05/2023 11:25:49
Analisar até: 04/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Sra. Crislany Lucelia Rodrigues da Silva.

Informamos que em **09/08/2022** recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Lucio Gabriel da Silva Azevedo da solicitação de cirurgia RETOSSIGMOIDECTOMIA ABDOMINO-PERINEAL, a ser realizado com a 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.

Realizado avaliação pré-anestésica no dia 11/10/2022.

Certos de sua atenção, agradecemos!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 04/05/2023 08:04:35
Descrição:
Aprovar até: 04/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 11:57:56
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	07/06/2023 17:55:52
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Pessoalmente
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava outra resposta ao seu registro, devida o quadro de sdaude do paciente.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	08/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 27/04/23 **Hora:** 14 h 25 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: mãe

Nome: Cristany Lucélia Rodrigues da Silva

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 25/09/1995 Idade: 27

Endereço: Rua Oro. Guerino Nº 57

Bairro: Jutaí Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 981031808

Dados do paciente

Nome: Lúcio Gabriel da Silva Azevedo

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 31/01/14 Idade: 9 anos

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Cristany Silva

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

O paciente Laúcio Gabriel está com problemas de saúde foi encaminhado para o hospital regional para tratamento e cirurgia mas até hoje a criança nunca foi chamada para ser internado para o procedimento eu como mãe da criança estou revoltada com a situação, meu filho está sofrendo com o problema e até hoje esperando a ligação da cirurgia é nada! a unica coisa que fizeram foi a biopsia constatando o megacolon no intestino e se não fizerem nada irei tomar outras providências.

Cristiany Silva
Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00585
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	28/04/2023
Horário do registro:	08:52
Nome:	Francisco Maciel Rêgo
Nascimento:	28/04/1949
Idade:	74
Sexo:	Masculino
Endereço:	Comunidade Aritapera, Nº S/N - Várzea
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99146-3819 / (93) 99193-0573
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Radioterapia
Serviço relacionado 1::	Atend. Radioterapia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	02/05/2023 13:17:30
Data da ocorrência:	28/04/2023
Descrição:	" Estou a 60 dias, aguardando para início de *radio terapia*, preciso com *urgencia* iniciar o tratamento devido o meu estado de saúde se agravando, eu peço por gentileza que não demore muito pois é um câncer. Gostaria de saber se tem uma previsão para o início de tratamento." Data de Nascimento: 22/01/1949

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/05/2023 14:44:54
Descrição: Encaminho registro à Coordenação da Oncologia, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Janete dos Reis Bezerra Aguiar
Data: 04/05/2023 10:08:06
Analisar até: 04/05/2023
Parecer do Responsável: Paciente realizou em 1ª 13/03/2023- no momento sem previsão para iniciar tratamento.

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuária Francisco Maciel Rêgo,

Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos.

Dessa forma expomos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de seu tratamento. Sendo os procedimentos agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações.

Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Nerllem Martins Maschmann
Data: 10/05/2023 09:25:13
Descrição:
Aprovar até: 05/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:07:42
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:07:44

Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, o mesmo gostaria que a resposta fosse outra.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	08/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 28/04/23 **Hora:** 8 h 52 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Francisco Maciel Rêgo.

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 22/01/49 Idade: 74

Endereço: Cuiaparaq Nº SN.

Bairro: Vila Nazaré Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: 991463814 991930573

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(✓) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Francisco Maciel Rêgo.

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Estou a 60 dias aguardando para início de radioterapia, preciso com urgência início o tratamento devido o meu estado de saúde se agravando, eu peço por gentileza que não demore mais pois é um câncer.

Gostaria de saber se tem uma previsão para o início do tratamento.

Francisca Maia Reis
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00586
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	28/04/2023
Horário do registro:	12:42
Nome:	Natalina Brasil Freitas
Nascimento:	24/12/1979
Idade:	43
Sexo:	Feminino
Endereço:	Beco da Paz, Nº 177 - Santarenzinho
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99978-0769
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	02/05/2023 13:33:49
Data da ocorrência:	28/04/2023
Descrição:	" Estou aguardando exames de imagem solicitados em 17 de Janeiro 2023 e até o momento não consegui realizar. Tc de abdômen com contraste. Tc de crânio com contraste. Tc de Tórax com contraste. Tc de Pelve com contrate. Preciso desses exames *ur gentimente* pois, estou finalizando o tratamento de quimioterapia e tenho retorno com a médica para *da* seguimento ao tratamento."

CNS: 708000819113328

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/05/2023 14:45:53
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 02/05/2023 15:57:01
Analisar até: 04/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada Usuária Sra. Natalina Brasil Freitas,

Causas analisadas

Informação:

Prezada Usuária Sra. Natalina Brasil Freitas,

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 seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 02/05/2023 18:01:09
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:02:56
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 12:02:59
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno, porém a mesma esperava ouvir outra resposta a cerca da realização dos seus exames.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	08/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 28 / 04 / 2023 **Hora:** 12 h 42 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Natalina Brasil Freitas

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 24 / 12 / 1979 Idade: 43a

Endereço: Beco da Paz - Nº 177

Bairro: Santarenzinho Município: Santarém Estado: Pa

Telefone(s) para contato: (93)99978-0769

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Natalina Brasil Freitas

Assinatura do Usuário

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Estou aguardando exames de imagens solicitado em 17 janeiro 2023 e até o momento não consegui realizar.

TC de abdomem com contraste

TC de crânio com contraste.

TC de tórax com contraste

TC de Pelve com contraste.

Preciso desses exames ur gentimente pois, estou finalizando o tratamento de quimioterapia e tenho retorno com a médica para dá seguimento ao tratamento.

Natolina Brasil Freitas
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00587
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	02/05/2023
Horário do registro:	10:01
Nome:	Kátia da Silva Santos
Nascimento:	27/05/1982
Idade:	40
Sexo:	Feminino
Endereço:	2ª rua Km 05, Nº 1021 - Jardim Aeroporto
Município:	Itaituba
Telefone:	(93) 99241-4363 / (93) 99228-6307
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Radioterapia
Serviço relacionado 1::	Atend. Radioterapia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	02/05/2023 13:48:22
Data da ocorrência:	02/05/2023
Descrição:	" Senhores responsáveis estou *pedido urgentimente* uma resposta onde. Meu esposo *estar* esperando o tratamento da *radio*, sendo que desde o dia 6 de abril estamos com a medicação da *quimio* em mãos, onde só pode tomar medicação da *quimio* junto com a *radio*. Fui no setor de Oncologia onde me disseram que não tem *nei* previsão para ser chamado para o tratamento. Quero saber então o que faço com a medicação da *quimio* fico esperando a medicação vencer! e os resultados dos exame feito serem perdidos *praso ate* porque *ate* os exames feito tem validade.

Enquanto isso fico vendo meu esposo sofrendo. E cada dia mais emagrecendo sendo que o remédio que temos em mãos e baseado pelo peso dele.
Gostaria de uma resposta urgente pois usaremos outros meios legais"

Paciente: Fábio da Conceição Delfino
Data de Nascimento: 28/04/1982

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/05/2023 14:47:03
Descrição: Encaminho registro à Coordenação da Oncologia, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Janete dos Reis Bezerra Aguiar
Data: 04/05/2023 09:19:28
Analisar até: 04/05/2023
Parecer do Responsável: Paciente realizou 1ª consulta na radioterapia em 21/03/2023- No momento estamos chamando pacientes do início de Janeiro, fora as urgências radioterápicas que precisam ser agendadas antes dos pacientes da fila única.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Kátia da Silva Santos,

Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos.

Dessa forma expomos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de tratamento do Sr. Fábio da Conceição Delfino. Sendo os procedimentos agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações.

Em relação a medicação quimioterápica que está em suas mãos é necessário que compareceram ao serviço de farmácia Ambulatorial para que o farmacêutico repasse as orientações e esclarecimentos.

Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Nerllem Martins Maschmann
Data: 10/05/2023 09:25:43
Descrição:

Aprovar até: 05/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:58:43
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:58:45
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro. No estanto, a mesma esperava outra resposta para seu relato, contudo, entende que existe uma fila ser respeitada.
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Data do retorno ao usuário: 08/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 02 / 05 / 2023 **Hora:** 10 h 01 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Kátia da Silva Santos

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 27/05/1982 Idade: 40

Endereço: 2ª rua Km 05 Nº 1021

Bairro: jardim aeroporto Município: Itaituba Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 99241-4363 ou 99228-6307

Dados do paciente

Nome: Fabio da Conceição Delfino

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 28/04/1982 Idade: 41

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Kátia da Silva Santos

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: [ ] Elogio [ ] Sugestão [X] Reclamação

Relato:

Senhores responsáveis estou pedido urgentimente uma resposta onde.

Meu esposo estar esperando o tratamento da radio, sendo que desde o dia 06 de abril/dt/ estamos com a medicação da quimio em mãos, onde só pode tomar a medicação da quimio junto com a radio.

Fui no setor de oncologia onde me disseram que não tem nei previsão para ser chamado para o tratamento. Quero saber então o que faço com a medicação da quimio fico esperando a medicação vencer! e os resultados dos exame feito serem perdido prazo até porque até os exames feito tem validade.

Enquanto isso fico vendo meu esposo sofrendo. E cada dia mas emagrecendo sendo que o remédio que temos em mãos e baseado pelo peso dele. gostaria de uma resposta urgente. pois usaremos outros meios. / Vegais

Kátia da Silva Santos
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00590
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	2

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	03/05/2023
Horário do registro:	08:03
Nome:	Marlene Lima Nascimento
Nascimento:	08/02/1967
Idade:	56
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua 05, Nº 10 - Elcione Barbalho
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99168-0736
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Laboratório
Serviço relacionado 1::	Entrega de exames
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	03/05/2023 08:27:38
Data da ocorrência:	03/05/2023
Descrição:	" No dia 10 do 05 de 2023 tenho consulta em oncologia *clinica*, com a *dotora* Carla Maia, as *8:0h*. Na última a medica solicitou exames de *laboratorio* que foram coletados hoje 03-05-2023 com previsão de recebimento dia 12-05-2023 dois dias após a consulta. *Nessecito* com urgência que esses exames sejam liberados antes da minha consulta."

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 03/05/2023 11:52:51
Descrição: Encaminho registro à Supervisão Administrativa para análise junto da Terceirizada, para tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Wandria de Sousa Quintino
Data: 04/05/2023 11:15:07
Analisar até: 05/05/2023
Parecer do Responsável: Resposta abaixo

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Marlene Lima Nascimento

Primeiramente, queremos agradecer seu registro, pois através dele, podemos melhorar nossos processos.
Esclarecemos que alguns dos seus exames realizados internamente já estão liberados no sistema, porém outros vão para o nosso Laboratório de apoio. Os quais já foram solicitado urgência na liberação, com prazo até de entrega para o dia 09/05/2023.
No mais, reitero a importância da comunicação com os administrativos do Laboratório, sobre o prazo de retorno da consulta médica no ato da realização dos exames, para que possamos sinalizar a urgência dos mesmos.

Pedimos desculpas pelos transtornos e nos colocamos à disposição para quaisquer dúvida.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 04/05/2023 16:49:47
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 12/05/2023 09:55:31
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada .

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 12/05/2023 09:55:39
Descrição: Conforme tratativas pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o

registro é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária manifestou total satisfação pelo retorno dado ao seu registro. Finalizou elogiando o Serviço de Atendimento ao Usuário pela atenção dispensada aos usuários do HRBA, que buscam o serviço.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	08/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 03/05/2023 **Hora:** 8: h03 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Marlene Lima nascimento

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 08/02/1967 Idade: 56

Endereço: Rua 05 Nº 10

Bairro: Elcione Barbalho Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: 93 - 99168 0736

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(✓) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Marlene Lima Nascimento

Assinatura do Usuário

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00593
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	04/05/2023
Horário do registro:	11:03
Nome:	Dulcelina da Costa Gomes
Nascimento:	01/02/1971
Idade:	52
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua 13 de outubro
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99227-4990
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	04/05/2023 11:58:31
Data da ocorrência:	04/05/2023
Descrição:	"Preciso *qui* vocês mi *endenda* *Kero troca di mediga.* *dotora* Carla. *tirari um examer* pra ela *é ela mi trator supermau* *Po Vau* não kero mais ela como minha medica ela não *esplica* as coisa pra *geti* muito mau amada não trata bem as *pasiete* dela *Por favo Por favo* Brigado"

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 05/05/2023 08:23:51
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 31/05/2023 09:52:44
Analisar até: 09/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária,Sra.Dulcelina da Costa Gomes Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação

Causas analisadas

Informação: Prezada usuária, Sra.Dulcelina da Costa Gomes Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.
Em resposta a notificação em epigrafe, devido a fala de construção na relação paciente/médico, disponibilizaremos a troca de profissional para atender a sua demanda.
Aproveito a oportunidade para apresentar os protestos da minha estima e distinta consideração a Sra.Dulcelina da Costa Gomes e reiterar que a equipe está á disposição dentro da nossa competência para auxiliar n que for necessário. Reforço que estou a sua disposição caso ainda tenha alguma duvida.
Certo de sua atenção e compreensão, meus agradecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 31/05/2023 11:50:48
Descrição:
Aprovar até: 31/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 10:47:40
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva

Data:	02/06/2023 10:47:43
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	31/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 4 / 5 / 223 **Hora:** 11 h 3 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Adelina da Costa Jares

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 1 / 2 / 1971 Idade: 52

Endereço: 13 de outubro Nº 25

Bairro: area Verde Município: Santarem Estado: Para

Telefone(s) para contato: 992774990

Dados do paciente

Nome: Adelina da Costa Jares

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 1 / 2 / 223 Idade: 52

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Adelina da Costa Jares

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Presiso Qui Vocês mi ezxplenda
kero troca di midiga.
~~dodo~~ doutora Carta. tirasi
um exames Pra ela é
ela mi tratar SuPernau
Polau não kero mais ela
Como minha medica ela não
estava as Caixa Pra Geli
muito mau amada não
trata Bem as Pariete dela
Par falo Par falo

Brigado

Aulenira da Costa Gomes
Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00594
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	04/05/2023
Horário do registro:	16:59
Nome:	Maria Rosinete da Silva Porfírio
Nascimento:	13/06/1969
Idade:	53
Sexo:	Feminino
Endereço:	Travessa Pinheiro, 201, Maracanã
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99189-3349 / (93) 99182-2747
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	04/05/2023 17:36:38
Data da ocorrência:	04/05/2023
Descrição:	"Estou solicitando realização dos exames de tc de *torax*, tc da pelve e Tc abdome superior. Para continuidade do tratamento de *cancêr* de mama pois desde janeiro que aguardo janeiro de 2023. até o momento *ja* fiz 4 sessões de *quimio* e a realizações do exames irão a realização de mais sessões ou não considerando o quadro pós operatório da mama esquerda a saber como se ouve regressão ou não por dentro do corpo. *atenciosamento* agradeço e aguardo a resposta" CNS: 708402708467766

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 05/05/2023 08:26:03
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 09/05/2023 14:03:13
Analisar até: 09/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada Usuária Sra. Maria Rosinete da Silva Porfírio,

Causas analisadas

Informação:

Prezada Usuária Sra. Maria Rosinete da Silva Porfírio,

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 seus exames solicitados . No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 09/05/2023 15:58:58
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 11:43:44
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00599
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	04/05/2023
Horário do registro:	09:52
Nome:	Cláudio Nascimento do Carmo
Nascimento:	03/02/1990
Idade:	33
Sexo:	Masculino
Endereço:	Av. Crisântemo, Nº 975 - Boa Esperança
Município:	Altamira
Telefone:	(93) 99118-5775
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Outros
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	08/05/2023 16:34:06
Data da ocorrência:	08/05/2023
Descrição:	"Informe que com este já são 03 (três) registro feito um em nome de Rodrigo e outro em nome de Cleonice, é agora o meu. Devido a grande espera sobre o procedimento *cirurgico* da minha mãe que hoje tem 45 dias peço uma resposta da direção pois os médicos *ja* não sabem mais o que dizer para ela, devido *tambem* ela ter diabetes, *ipertence* é esta com 90% de suas aveias do coração *obstruidas*, podendo devido a espera contrair problema psicológico como depressão, *anciedade* dentre a tristeza que está causando à ela devido essa espera. Mediante os fatos peço providencia da direção."

Obs: Paciente Maria José Nascimento do Carmo encontra-se internada no 4º Andar - Cirúrgico

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 09/05/2023 09:12:54
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 07/06/2023 15:57:46
Analisar até: 11/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado usuário,Sr. Claudio Nascimento do Carmo Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuário,sr,Claudio Nascimento do Carmo
Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação, conforme respondido no registro do SAU 00482 o equipamento de Circulação Extracorpórea (CEC),necessário para realização do procedimento cirúrgico da paciente Maria José N.do Carmo,passou por calibração,com isso,as demandas atendidas seguem o critério de gravidade dos pacientes.Sendo realizados dois procedimentos após calibração do mesmo.Enquanto isso,a paciente matem-se em acompanhamento da cardiologia clínica com o objetivo de estabilizar o quadro clínico,preparando-a para submetê-la a cirurgia.
Em caso de quais quer duvidas,estou à disposição para esclarecê-las.
Certo de sua compreensão,meus agradecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 07/06/2023 16:06:40
Descrição:
Aprovar até: 07/06/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 09/06/2023 13:30:12

Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	09/06/2023 13:30:15
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O retorno foi dado ao usuário, no entanto o mesmo esperava outra resposta para sua queixa.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	08/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 04/05/2023 **Hora:** 09 h 52 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Cláudio Nascimento do Carmo

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 03/02/1990 Idade: 33

Endereço: Rua dos Crisântemos Nº 975

Bairro: Boa Esperança Município: Altamira Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 991185775

Dados do paciente

Nome: Maria José Nascimento do Carmo

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 18/12/1958 Idade: 64

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Cláudio Nascimento do Carmo

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Informo que com esse já são 03 (três) registro feito um em nome de Rodrigo e outro no nome de Jaleonice, é agora o meu.

Devido a grande espera sobre o procedimento cirurgico da minha mãe que hoje tem 45 dias, peço uma resposta da direção pois os medicos já não sabem mais o que dizer para ela, devido também ela ter diabetes, ipertense e está com 90% de suas veias do coração obstruida, podendo devido a espera contrair problema psicologico como depressão, Ansiedade dentre a tristeza que esta causando à ela devido essa espera.

Mediante os fatos peço providência da direção.

Cláudio Nascimento do Carmo
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00600
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	08/05/2023
Horário do registro:	16:47
Nome:	Maria Luciene da Silva Alves
Nascimento:	16/12/1969
Idade:	53
Sexo:	Feminino
Endereço:	Travessa Seis
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99104-1599 / (93) 99136-7338
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	08/05/2023 17:13:45
Data da ocorrência:	08/05/2023
Descrição:	"No dia 14 de abril de 2023, fui ao setor da radioterapia da entrada em PAAF com dosagem de *tireoglobulino*, porém até o momento não fui chamada para realizar esse exame segundo informações da oncologia trata-se de uma demanda interna que no momento não está sendo realizada *devda* não está no contrato do médico responsável Solicito uma resposta de quando irei realizar esse exame o mais *rapido possivel*" CNS: 707506299308890

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 09/05/2023 09:14:09
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 12/05/2023 16:30:36
Analisar até: 11/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada Usuária Sra. Maria Luciene da Silva Alves,

Causas analisadas

Informação:

Prezada Usuária Sra. Maria Luciene da Silva Alves,

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 seu exame solicitado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 11:12:31
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:50:01
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:50:03
Descrição:

	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava outra resposa, porém, entende que precisa ser respeitado a fila de espera para agendamento de exames e consulta.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	01/06/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 08/05/2023 **Hora:** 16 h 47 min

Dados do informante

☑ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Maria Lauriene da Silva Alves

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 13/12/1969 Idade: 53

Endereço: Travessa Pará Nº 461

Bairro: Nova República Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 99104 1599 (93) 99136 7538

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

☒ **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Mª Lauriene da S. Alves

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

No dia 14 de abril 2023, fui ao setor da radioterapia da entrada em PRAT com dosagem de Tireoglobulina, porém até o momento não fui chamada para realizar esse exame segundo as informações da ambulatório. Nota-se uma demanda interna que no momento não está sendo realizada, dessa não está no contrato da medica responsável. Solicito uma resposta de quando virei realizar esse exame de mais rápido possível

Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00602
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	09/05/2023
Horário do registro:	09:56
Nome:	Jorge Augusto Nogueira Azevedo
Nascimento:	10/05/1972
Idade:	51
Sexo:	Masculino
Endereço:	Av. Jasmim, Nº 290 - Jardim Santarém
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99166-0793
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	10/05/2023 08:38:35
Data da ocorrência:	09/05/2023
Descrição:	" A paciente Aline Betisa Xavier Pedroso Azevedo está aguardando retorno com o doutor Rui Alho desde 24 de Novembro de 2022 e até o momento não foi chamada para *consuta*. A mesma está com os exames prontos dependendo apenas da marcação dessa *consuta* para dar continuidade ao tratamento. Devido a muitas dores a paciente esta tomando o paco, que é como alivia as dores. Espero coutar com a colaboração de vocês. " Paciente: Aline Betisa Xavier Pedroso Azevedo CNS: 708603013888185

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 10/05/2023 09:30:22
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 12/05/2023 16:33:15
Analisar até: 12/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado Usuário Sr. Jorge Augusto Nogueira Azevedo,

Causas analisadas

Informação:

Prezado Usuário Sr. Jorge Augusto Nogueira Azevedo,

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 em nome da paciente Aline Betisa Xavier Pedroso Azevedo . No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 11:13:37
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 11:36:39
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 11:36:42
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro, porém, o mesmo esperava outra resposta para sua manifestação, reforçando que fará a retirada da resposta impressa no serviço de atendimento ao usuário.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	15/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 09/05/2023 **Hora:** 09 h 56 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Jorge Augusto Nogueira Azevedo

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 10/05/1972 Idade: 50

Endereço: Av. Jaguarari Nº 290

Bairro: Jaderlândia Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: (93) 991660793

Dados do paciente

Nome: Aline Betisa Xavier Pedroso Azevedo

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 08/06/1977 Idade: 45

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Jorge Augusto Nogueira Azevedo

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

A paciente Aline Betisa Xavier Pedroso Azevedo está aguardando retorno com o doutor Rui Alho desde 24 de novembro de 2022 e até o momento não foi chamada para consulta. A mesma está com os exames prontos dependendo apenas da marcação de sua consulta para dar continuidade ao tratamento.

Devido a muitas dores a paciente está tomando o paco, que é como alivia as dores. Espero contar com a colaboração de vocês.

Jorge Augusto Nogueira Azevedo
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 09 / 05 / 23 **Hora:** 5: hora min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Joeilene maria Silva Costa

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 16 / 11 / 68 Idade: 54 anos

Endereço: rua castanheira 995 Nº _____

Bairro: Aeroporto Velho Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: 991113745

Dados do paciente

Nome: Levi Pereira da Costa

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 23 / 01 / 48 Idade: 75 anos

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(x) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Joeilene maria Silva Costa

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Estou informando q o paciente Levi Pereira Costa é paciente da Oncologia então fez uma consulta em 19/04/23 com dr. José Campos Jr. e deu muita alteração dos rins ele pediu q fizesse todos os exames e voltasse dentro de um mês, mas dia 19/05/23 já faz um mes e o exame ecocardiografia transtoracica ainda não foi marcado até esta data sendo q o medico José Campos pediu urgencia pf levar os exames no prazo de um mês.

Por favor pela agilidade neste exame é preciso ser marcado também o retorno logo.

Também estou informando q ele aguarda a consulta da Oncologia com a Doutora Carla, pois a ultima consulta foi em janeiro de/23 acompanhamento de 3 em 3 meses e já estamos em maio, até agora ainda não foi chamado

Atenciosamente aguardo a resposta de vcles, em atenção a minha reclamação a respeito deste paciente da Oncologia

Josilene maria Silva Costa
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00603
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	2

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	09/05/2023
Horário do registro:	17:00
Nome:	Jocilene Maria Silva Costa
Nascimento:	16/11/1968
Idade:	54
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Castanheira, Nº 295 - Aeroporto Velho
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99111-3745
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	10/05/2023 08:51:46
Data da ocorrência:	09/05/2023
Descrição:	" Estou informando que o paciente Levi Pereira Costa e paciente da Oncologia, então fez uma consulta em 19/04/23 com o dr. José Campos *Jr.* e deu muita alteração dos rins ele pediu que *fizese* todos os exames e *voltase* dentro de um mês, mas dia 19/05/23 já faz um *mes* e o exame ecocardiografia *transtoracica* ainda não foi marcado até esta data sendo que o médico José Campos *pedeu urgencia p/* levar os exames no prazo de um mês. Por favor peço agilidade neste. e precisa ser marcado também o retorno logo. *Tambem* estou informando que ele aguarda a consulta da oncologia com a doutora Carla, pois a última consulta foi em janeiro, ele faz acompanhamento de 3 em 3 meses e já estamos em maio, até agora ainda não foi chamado.

Atenciosamente aguardo a resposta de vocês em atenção a minha reclamação a respeito deste paciente da oncologia. "

Paciente: Levi Pereira da Costa
CNS: 706403644633088

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 10/05/2023 09:33:32
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 16/05/2023 15:35:52
Analisar até: 12/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada Usuária Sra. Jocilene Maria Silva Costa,

Causas analisadas

Informação:

Prezada Usuária Sra. Jocilene Maria Silva 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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para consulta e exame solicitados em nome do paciente Levi Pereira da Costa . No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 11:17:57
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 11:32:28

Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 11:32:32
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava outra resposta para o seu relato.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	17/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00607
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	10/05/2023
Horário do registro:	9:46
Nome:	Marcelo Sousa de Andrade
Nascimento:	03/08/1969
Idade:	53
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Orquídea, 912 - Aeroporto Velho
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99191-5999
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	10/05/2023 11:53:37
Data da ocorrência:	10/05/2023
Descrição:	"Venho através deste solicitar um esclarecimento formal por parte desta coordenação, em relação, a Srª Rosalina Sousa Moura que precisa realizar cirurgia cabeça pescoço a paciente antes informa *nao* foi *possivel* realizar a cirurgia em data determinada pelo hospital, devido a mesma encontrar-se em situação viral (gripada). Anseio pelo esclarecimento e resposta formal para *possivel* realização urgente deste procedimento *cirurgico*." Paciente: Rosalina Sousa Moura Data de Nas.:04/09/01946

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 10/05/2023 16:42:25
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 12/05/2023 15:10:55
Analisar até: 12/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuário, Sr. Marcelo Sousa de Andrade;

Informamos que em 26/08/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Rosalina de Sousa Moura da solicitação de cirurgia de TIREOIDECTOMIA TOTAL EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dra Debora Cristina Silva Pereira. 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.

Avaliação Pré-anestésica realizada no dia 09/03/2023.

Certos de sua atenção, agradecemos!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 10:59:02
Descrição:
Aprovar até: 15/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 11:26:08
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 11:26:14
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, o mesmo esperava outra resposta para o seu registro.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	15/03/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 10/05/2023 **Hora:** 9 h 46 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Marcelo Sousa de Andrade

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 03/08/1969 Idade: 53

Endereço: Rua Orquídea Nº 912

Bairro: A. Velho Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 99191-5999

Dados do paciente

Nome: Rosalina Sousa Moura

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 04/09/1946 Idade: 75

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

☒ **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato: Venho através deste solicitar um esclarecimento formal por parte desta Coordenação, em relação a Srta: Rosalina Seixas Miranda que precisa urgente fazer cirurgia Cabeça pescoço a paciente acima informada não foi possível realizar a liberação em data determinada pelo Hospital, devido a mesma encontrar-se em situação Viral (grippada)

Peço pelo esclarecimento e resposta formal para possível realização urgente deste procedimento cirúrgico.

Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00608
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	10/05/2023
Horário do registro:	10:32
Nome:	Maria Hosana da Silva Amaral
Nascimento:	17/12/1962
Idade:	60
Sexo:	Feminino
Endereço:	Avenida Marajoara, 59 - Aeroporto Velho
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99149-5275
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	10/05/2023 13:37:44
Data da ocorrência:	10/05/2023
Descrição:	"Estou com 3 exames de Imagem solicitado desde o dia 28 de outubro de 2022, ja fiz um retorno não me chamaram vou para o segundo que ja esta marcado para o dia 29 de maio de 2023 os exames são TC de pelve com contraste TC de cranio com contraste TC de Torax com contraste Todos solicitados dia 28 de outubro." CNS: 700006792138309

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 10/05/2023 16:47:33
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 16/05/2023 15:46:59
Analisar até: 12/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada Usuária Sra. Maria Hosana da Silva Amaral,

Causas analisadas

Informação:

Prezada Usuária Sra. Maria Hosana da Silva Amaral,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 11:26:13
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 11:19:42
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 11:19:46
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava outra resposta para seu registro
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	17/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 10/05/23 **Hora:** 10 h 31 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Maria Rosaura da Silva Amaral

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 17/12/62 Idade: 60

Endereço: Av. Marajoara Nº 59

Bairro: A. Velho Município: Santarém Estado: Pa

Telefone(s) para contato: (93) 991495275

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 17/12/62 Idade: 60

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Mª Rosaura da S. Amaral

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Estou com 3 exames de Imagem solicitado desde o dia 28 de outubro de 2022, ja fiz um retorno não me chamaram vou para o segundo que ja esta marcado para o dia 29 de maio 2023 os exames são

TC de pelve com contraste

TC de crania com contraste

TC de Torax com contraste

Todos ~~marcados~~ solicitados dia 28 de outubro.

Mª Hosana S. Amaral
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00609
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	10/05/2023
Horário do registro:	16:12
Nome:	Tatiane Leal dos Santos
Nascimento:	10/05/2023
Idade:	33
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Andorinha do Rio, 23233 - Salvação
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99201-7051 / (93) 99191-4291
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Material para procedimento cirúrgico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	10/05/2023 16:39:21
Data da ocorrência:	10/05/2023
Descrição:	"Minha mãe está internada na UTI desde 28 de abril... e Pediram o exame e não fizeram ontem por falta de material. Que se não tomarem providência com urgência. Vamos denunciar. Poque ela precisa desse exame pra definir a cirurgia dela. Pois o caso dela foi um aneurisma e foram 3 *eneurisma* que ela tem na cabeça. A mamãe está entubada. Pra procedimento *cirurgico* e até agora não fizeram nada do exame por falta de material. Isso é uma irresponsabilidade do hospital. e nós aguardamos que isso se resolva com urgência. O exame dela e colangiografia *celebral*.

Data da internação 28 de abril.
andar. UTI adulto A."

Obs: Paciente Zuleide Dolzani dos Santos, está internada na UTI Adulto A

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 10/05/2023 16:54:13
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 30/05/2023 11:04:03
Analisar até: 12/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária,Sra.Tatiane Leal dos Santos

Causas analisadas

Informação: Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.Procedimento realizado no dia 16 Maio/23.
Certo de sua atenção e compreensão,meus agradecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 11:40:05
Descrição:
Aprovar até: 30/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 01/06/2023 17:49:24
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 01/06/2023 17:49:29

Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao relato.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	01/06/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Minha mãe está internada na UTI desde 28 de abril.. e Pediram o exame e não fizeram ontim por falta de material. Que pedem tomarem providência com urgência.

Vamos denunciar. Porque ela precisa desse exame pra definir a cirurgia dela. Pois o caso dela foi um aneurisma e foram 3 ~~cirurgia~~ aneurisma que ela tem na cabeça.

A mamãe está intubada. Pra procedimento cirurgico e até agora não fizeram nada do exame por falta de material.

Isso é uma irresponsabilidade do hospital. e nós aguardamos que isso se resolva com urgência.

O exame dela é Colangiografia. -Celebral.

Data da internação 28 de abril.

andar. UTI adulto A.

Tatiane local dos santos.

Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00610
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	10/05/2023
Horário do registro:	17:43
Nome:	Ruth Silvaney Jati de Farias
Nascimento:	05/06/1965
Idade:	57
Sexo:	Feminino
Endereço:	Conjunto Flamboyan, 08 - Floresta
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 991419325
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Material para procedimento cirúrgico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	11/05/2023 08:58:39
Data da ocorrência:	10/05/2023
Descrição:	"Meu *espeso* esta sendo acompanhado pelo hospital Regional fazendo tratamento Renal (hemodialise) . Está *enternado des* dia 18 abril com peritonite agora no momento esta entubado na UTI à espera de um exame de cateterismo e o hospital. relata que não tem material para o exame, meus esposo aguarde por esse procedimento à mas de 2 anos. socorro paciente da Dr: Ivaneida paciente do coração Dr: Rener"

Obs: Paciente Francisco Sales de Faria está internado na UTI Adulto B.

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 11/05/2023 10:11:06
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 30/05/2023 11:07:35
Analisar até: 15/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária,Sra. Ruth Silvaney Jati de Faria Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Causas analisadas

Informação: Prezada usuária, Sra. Ruth Silvaney Jati de Faria,
Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Procedimento realizado no dia 18 Maio/23
Certo de sua compreensão, meus agradecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 11:40:52
Descrição:
Aprovar até: 30/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 10:31:23
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 10:32:26
Descrição:

	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	01/06/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 10/05/2023 **Hora:** 17 h 43 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Ruth Silvany Jati de Farias

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 05/06/1965 Idade: 57

Endereço: Rua Pinto Bandeira Nº 08

Bairro: Aparecida Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: 93 - 9944 - 9325

Dados do paciente

Nome: Francisco Carlos Siqueira de Farias

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 14/03/1963 Idade: 60

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Ruth Silvany Jati de Farias

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Meu Pai está sendo acompanhado pelo Hospital Regional Waldemar Penna Tratamento Renal Crônico. Está internado desde dia 18 de abril com pneumonia aguda no momento está internado não tive a visita de ninguém da Coordenação do Hospital. Nada lhe foi dito em relação ao tratamento para ele sair, mais ele pode aguardar por isso no hospital ou se mais de 2 anos. Gostaria paciente da Dr.ª Tatiana paciente do doutor Dr.º Renan

Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00611
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	10/05/2023
Horário do registro:	17:47
Nome:	Sheila Josianne Jati de Farias
Nascimento:	31/10/1985
Idade:	39
Sexo:	Feminino
Endereço:	Avenida Moaçara - Diamantino
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99163-3460 / (93) 99122-0774
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Material para procedimento cirúrgico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	11/05/2023 09:16:10
Data da ocorrência:	10/05/2023
Descrição:	"Relato neste que meu Pai Francisco Sales Siqueira de Farias, e paciente Renal e se encontra entubado na UTI deste hospital. O paciente necessita com a *maxima* Urgência fazer um cateterismo, para assim analisar seu coração que está gravemente comprometido. O paciente já aguarda este exame a mais de dois anos, isso e *inadimissivl.* Não vamos mais aceitar tamanha demora e descaso com meu pai. Medicos: Ivaneida Medico: Renner Paciente deu entrada neste hospital em 18 de Abril de 2023"

Obs: Paciente Francisco Sales Siqueira de Farias está internado na UTI Adulto B.

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 11/05/2023 10:20:04
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 30/05/2023 11:09:45
Analisar até: 15/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária,Sra.Sheila Josiane Jati de Farias Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Causas analisadas

Informação: Prezada usuária,Sra.Sheila Josiane Jati de Farias,

Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Procedimento realizado no dia 18 Maio/23.

Certo de sua atenção e compreensão,meus agradecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 11:42:21
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 10:27:28
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 10:27:31

Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A resposta do relato foi dado para Ruth Silvanei Jati de Farias, mãe da Sra. Sheila Josianne Jati de Farias que agradeceu pelo retorno, a mesma garantiu repassar a informação s sua filha.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	01/06/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 10/05/Maio **Hora:** 17 h 47 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Sheila Josiange Sati de Farias

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 31/10/1985 Idade: 39

Endereço: Avenida Moaçara Nº _____

Bairro: Diamantino Município: Santarém PA Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 99163-3460 (93) 99122-0774

Dados do paciente

Nome: Francisco Sales Siqueira de Farias

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 17/03/63 Idade: 60

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Sheila Farias

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Relato neste que meu Pai Francisco Sales Siqueira de Farias, é paciente Renal e se encontra intubado na UTI deste hospital.

O paciente sucessita com a maxima urgência fazer um cateterismo, para assim analisar seu coração que esta gravemente comprometido.

O paciente já aguarda este exame a mais de dois anos, isso é inadmissível. não vamos mais aceitar Tamanha demora e descaso com meu pai.

Medicos = Ivanildo
Medico = Ramon

Paciente deu entrada neste hospital em 18 de Abril de 2023

Sheila Farias
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00614
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	11/05/2023
Horário do registro:	11:46
Nome:	Alessandra Gomes Ramos Machado
Nascimento:	13/04/1998
Idade:	25
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Xingu, Nº 1412 - Diamantino
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99161-3418
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	11/05/2023 14:00:46
Data da ocorrência:	11/05/2023
Descrição:	" Em 2021 a dona Cícera, realizou exames através da secretaria de saúde e verificou-se de fato a necessidade da mesma passar pelo procedimento de cirurgia Bariátrica, o que na consulta com o médico competente prontamente fora solicitado. Em seguida a paciente deu entrada no regional, o qual na época fazia este tipo de cirurgia, e logo foi passado para que ela realizasse vários exames de *resco cirurgico*. Em 19/01/2021, a reclamante veio até o regional para consulta com a anestesista Maisa Kelly, oportunidade em que avaliou-se todos os exames e julgou que a paciente estava apta a realizar a cirurgia bariátrica. Após isso, a orientação foi que aguardasse a ligação do hospital para proceder com a internamento, no entanto, até a presente data não houve retorno algum por parte do

hospital. Atualmente o quadro da paciente encontra-se ainda mais grave, necessitando com URGÊNCIA passar pela cirurgia bariátrica.
Desta forma, solicitamos o prazo para retorno da paciente junto a esta unidade de saúde. "

Paciente: Cícera Santos de Sousa
Data de Nascimento: 16/02/1972

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 12/05/2023 08:40:07
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 15/05/2023 15:26:16
Analisar até: 16/05/2023
Parecer do Responsável: Agendado uma consulta ambulatorial no dia 25/05/2023 as 13:00 Horas.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Cícera Santos de Sousa;

Informamos que em 11/02/2020 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Cícera Santos de Sousa da solicitação de cirurgia de GASTRECTOMIA VIDEOLAPAROSCOPICA, a ser realizado com o Dr Augusto Cesar de Aguiar Ribeiro. Esclarecemos que seu procedimento hoje não é mais realizado nesta unidade, foi agendado uma consulta ambulatorial no dia 25/05/2023 as 13:00 Horas para emissão de TFD.

Certos de sua atenção, agradecemos!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 11:07:28
Descrição:
Aprovar até: 16/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 11:14:26
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 11:14:32
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro.
Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Data do retorno ao usuário: 16/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 11/05/23 **Hora:** 11 h 46 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Alessandra Gomes Ramos Machado

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 13/04/98 Idade: 25

Endereço: Rua Ximeje Nº 1412

Bairro: Diamantino Município: Santarém Estado: PARÁ

Telefone(s) para contato: 93 99161-3418

Dados do paciente

Nome: Cícera Santos de Sousa

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 16/02/1972 Idade: 51

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Alessandra Gomes Ramos Machado

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Em 2021 a dona Cícera, realizou exames através da secretaria de saúde e verificou-se de fato a necessidade da mesma passar pelo procedimento de Cirurgia Bariátrica, o que na consulta com o médico competente prontamente foi solicitado. Em seguida a paciente deu entrada no regional, o qual na época fazia este tipo de cirurgia, e logo foi passado para que ela realizasse vários exames de risco cirúrgico. Em 19/01/2021, a reclamante veio até o regional para consulta com a anestesista Maisa Kelly, oportunidade em que realizou-se todos os exames e julgou que a paciente estava apta a realizar a cirurgia bariátrica. Após isso, a orientação foi que aguardasse a ligação do hospital para proceder com o internamento, no entanto, até a presente data não houve retorno algum por parte do hospital. Atualmente o quadro da paciente encontra-se ainda mais grave, necessitando com URGÊNCIA passar pela cirurgia bariátrica. Desta forma, solicitamos o prazo para retorno da paciente frente a esta unidade de saúde.

Alessandra Gomes Conceição.
Assinatura do Usuário

Roberta Farias.
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00615
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	11/05/2023
Horário do registro:	14:30
Nome:	Maria Dilza Alves dos Santos
Nascimento:	25/01/1977
Idade:	45
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua 24 de Outubro, Nº 2359 - Fátima
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99123-2964
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	11/05/2023 16:33:19
Data da ocorrência:	11/05/2023
Descrição:	" Às 14:30 dia 11/05/2023 vim procurar o setor do *saú*, pois já vai fazer um ano que eu e meu irmão veio para uma consulta e o médico solicitou um procedimento cirúrgico (*ureterolitotripsia transureteroscopia*) até o momento ele não foi chamado. No 28/02/2023 ele veio fazer avaliação pré-anestésica e o médico falou que ia ligar para ele e nesse mesmo dia o meu irmão estava sentindo muita dor, desde desse dia ele não parou de tomar medicamento par dor. E outra situação os exames foram feitos tudo particular e como sabemos muitos já o prazo dos exames. E segundo a informação não tem o material p/ fazer *cirurgico*.

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 11/05/23 **Hora:** 14 h 30 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: Irmã

Nome: Maria Helga Alves dos Santos

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 25/01/1977 Idade: 45

Endereço: Rua 24 de Julho nº 2359 Nº

Bairro: Fátima Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 99123-2364

Dados do paciente

Nome: Gilmar Alves dos Santos

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 20/08/1980 Idade: 42

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(✓) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☐ Reclamação

Relato:

Às 14:30 dia 11/05/2023 vim procurar o setor do pai, pois já vim fazer um exame aqui e o meu irmão veio para uma consulta e o medico solicitou um procedimento cirurgico (uretero litotrimia transuretroscopica) e até o momento ele não foi chamado

No 20/02/2023 ele veio fazer consulta pré-anestesica e o medico falou que ia agendar mas ele e nem nesse dia o meu irmão já estava sentindo muita dor, desde esse dia ele veio para de tomar medicamento por dor

E outra situação os exames foram feito, tudo pontuado e esses exames muitos já veio vencer o prazo dos exames

E segundo a enfermeira não tem o Materiais p/ fazer a cirurgia.

Peço que me ajude vocês agilize pois o meu irmão esta sofrendo muito com dor

Mª Alba I dos Santos
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

@ link para este item

Reclamação do Usuário

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00617
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	12/05/2023
Horário do registro:	11:03
Nome:	Andrielle Almeida Ferreira
Nascimento:	15/07/1989
Idade:	33
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Afonso Pena, Nº 808 - Aeroporto Velho
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99196-8001
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Prioridade no atendimento
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	12/05/2023 11:59:54
Data da ocorrência:	12/05/2023
Descrição:	"Minha insatisfação é referente a informação em que independentemente de você chegar às cinco da manhã ou próximo da hora marcada da consulta. Vai ser atendido apenas no termino da lista de prioridades.

Quando chegamos havia no total de 18 pessoas antes da menor Ana Clara. e, ao questionar sobre as demais pessoas estarem sendo inseridas na frente fui informada que esta era sua ordem superior ferindo assim nossos direitos como usuários também não respeitando a lista de prioridades já informada e a lista de ordem de chegada. Não estou de acordo venho neste setor pedir providências visto que os direitos são direitos que todos precisam ser respeitados. E não estamos pedindo que nossos direitos sejam sobrepostos aos demais.
Sem mais."

Paciente: Anna Clara Lima dos Santos

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 16/05/2023 10:00:22
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 17/05/2023 11:19:17
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Andrielle Almeida Ferreira,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Andrielle Almeida Ferreira,

Agradeço a oportunidade em esclarecer que o HRBA presta atendimento prioritário de acordo com a Lei Federal nº 10.048/2000 (As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei). E a Lei nº 13.466/2017 inclui no texto do Estatuto a garantia de prioridade máxima aos cidadãos com mais de 80 anos.

Reforçamos também que somos um hospital de média e alta complexidade em referencia em Oncologia, e os pacientes Oncológicos conforme o decreto nº 5.296/04 estabelece que o atendimento é imediato aquele prestado aos seus beneficiários, antes de qualquer outra pessoa. Informamos ainda que, o decreto de Lei 17.335/2021 o autor do projeto destacou que as dificuldades enfrentadas por quem faz tratamento contra o câncer: "é de conhecimento comum que a radioterapia e a quimioterapia causam aos pacientes intenso cansaço e fadiga, além de debilitar a saúde de maneira geral".

Portanto, não atendemos por ordem de chegada, iniciamos o atendimento por ordem de prioridade e conforme analise, identificamos que a paciente Anna Clara Lima dos Santos estava na posição 18, na ordem de chegada da não prioridade por não se enquadrar nas leis citadas acima. Porém a mesma só pode ser atendimento depois de todo atendimento prioritário.

Certa de sua atenção e compreensão.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador:	Eder Lúcio de Souza
Data:	18/05/2023 11:54:17
Descrição:	
Alterar o parecer do Coordenador?:	Não
Se sim, informar novo parecer::	

Execução da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	30/05/2023 18:09:23
Descrição:	Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	30/05/2023 18:09:28
Descrição:	Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	29/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 12 / 05 / 2023 **Hora:** 11 h 03 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Andrielle Almeida Ferreira

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 15/07/89 Idade: 33anos

Endereço: Rua Afonso Pena Nº 808

Bairro: Aeroporto Velho Município: Santarém Estado: PA.

Telefone(s) para contato: 93 991968001

Dados do paciente

Nome: Anna Clara Lima dos Santos

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 22/08/2014 Idade: 8anos.

Usuário: ☒ Interno ☒ Externo TFD.

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Andrielle Ferreira

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Minha insatisfação é referente a informação que independente de você chegar às cinco da manhã ou próximo da hora marcada da consulta. Vai ser atendido apenas no término da lista de prioridades.

Quando chegamos havia no total de 18 pessoas antes da menor Ana Clara. e, ao questionarmos sobre as demais pessoas estarem sendo inseridas na frente fui informada que esta era sua ordem superior ferindo assim nossos direitos como usuários também não respeitando a lista de prioridades já informada, e a lista de ordem de chegada. Não estando de acordo venho neste setor pedir providências visto que os direitos são direitos que todos precisam ser respeitados. E, não estamos pedindo que nossos direitos sejam sobre postos aos demais.

Pois nós.

Indirelle Ferreira
Assinatura do Usuário

Roberta Faria
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

link para este item

Reclamação do Usuário

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00619
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Convertida
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	12/05/2023
Horário do registro:	13:01
Nome:	Cássia Santos da Silva
Nascimento:	31/01/1997
Idade:	26
Sexo:	Feminino
Endereço:	Avenida São Nicolau, 34 - Livramento
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99102-6963
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Outros
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	12/05/2023 14:30:54
Data da ocorrência:	12/05/2023
Descrição:	"Paciente, André Alves da Silva, faz hemodiálise, fraturou o fêmur e está internado no hospital desde o dia 10/04, já fez a cirurgia e se encontrava no 3º andar da clínica médica, ontem dia 11/05 foi transferido a noite, para a andar de clínica oncológica (o mesmo não faz tratamento nesse setor), e hoje dia 12/05, foi relatado que houve um "ERRO" de troca de paciente chamado (André Lima) tentaram retornar para o mesmo leito do 3º andar mas já tinha outro paciente, então o paciente André Alves da Silva está no 4º andar (com aviso de que não poderá ficar) O André sente dores frequentes, e está ainda pior com essas movimentações de subir e descer de setor.

Com essa confusão toda os médicos acabam por ter dificuldade de encontrá-lo e a internação dele no hospital demora ainda mais.
Queremos providências e queremos mais atenção principalmente por os enfermeiros e médicos, não errarem principalmente com relação às medicações que serão prescritas."

Obs: Paciente André Alves da Silva está internado no 4º Andar Cirúrgico

Convertida

Novo Serial: ISP.HRBA.0227
Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 23/05/2023 16:04:16
Justificativa: Registro deverá ser analisado como incidente de segurança do paciente, pois fica evidenciado a falta de aplicabilidade das metas de segurança do paciente.

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 12/05/22 **Hora:** 13 h 01 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Cássia Santos da Silva

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 31/01/1997 Idade: 26

Endereço: Av. São Nicolau nº 34 Nº 34

Bairro: Livramento Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 93991026963

Dados do paciente

Nome: André Alves da Silva

Sexo: ☒ Masculino ☒ Feminino Nascimento 06/01/74 Idade: 48

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo Paciente: Hemodiálise

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Cássia Santos da Silva

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Paciente André Alves da Silva, foi hemodiálise, fraturou o fêmur ~~dia~~ e está internado no hospital desde o dia 10/04, já fez a cirurgia e se encontrava no 3º andar da clínica médica, ontem dia 11/05 foi transferido a noite, para o andar de clínica oncologica (o mesmo não fez tratamento nesse setor), e hoje dia 12/05 foi relatado que houve um "ERRO" de troca de paciente (chamado / André Lima). Tentaram retornar para o mesmo leito do 3º andar, mas já tinha outro paciente, então o paciente André Alves da Silva está no 4º andar (com aviso de que não poderá ficar). O André sente dores frequentes e está ainda pior com essas movimentações de subir e descer de setor.

Com essa confusão toda, os médicos acabam por ter dificuldades de encontra-lo e a internação dele no hospital demora ainda mais.

Queremos providências e queremos mais atenção principalmente por ~~dos~~ ~~que~~ os enfermeiros e médicos, não errarem principalmente com relação as ~~da~~ medicações que serão prescritas.

Cássia Santos da Silva
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00620
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	12/05/2023
Horário do registro:	16:07
Nome:	Naiane Santos da Conceição Quixabeira
Nascimento:	10/09/1987
Idade:	35
Sexo:	Feminino
Endereço:	Br 230, Km 125, N° 8 - Zona Rural
Município:	Medicilândia
Telefone:	(93) 98421-1180
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	15/05/2023 11:24:48
Data da ocorrência:	12/05/2023
Descrição:	" Venho através dessa reclamação relatar que a paciente Maria da Cruz Viana procurou o SAU por que a mesma está em tratamento Oncológico e em um dos procedimentos foi atendida pela Dr. Karla Fabiane de Oliveira Maia Penalber, onde segundo relata a paciente a médica a trata com arrogância desde a primeira consulta. E hoje dia 12 de maio não foi diferente, a paciente ao entrar na sala para ser atendida começou a descrever com palavras o que estava sentindo e falou que os exames solicitados pela médica ainda não estavam prontos, mas que precisava que a médica verificasse outros exames que foram solicitados pela Dr. Samara (Endocrinologista), porém, quando a acompanhante foi buscar os exames, a médica ficou nervosa e falou que não iria mais atender a paciente, passando

ela pra outra profissional.
Sou acompanhante da paciente e só pedimos pra médica nos ajudar porque moramos em outro município e temos muita dificuldade de fazer o tratamento. "

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 16/05/2023 10:15:33
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 31/05/2023 09:58:58
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária,Sra.Naiane Santos da Conceição Quixabeira ,Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária,Sra.Naiane Santos da Conceição Quixabeira ,

Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Em resposta a notificação em epigrafe,devido a falta de construção na relação paciente/médico,disponibilizaremos a troca de profissional para atender a sua demanda. Aproveito a oportunidade para apresentar os protestos da minha estima e distinta consideração a Sra.Maria da Cruz Viana e reiterar que a equipe está a disposição dentro da nossa competência para auxiliar no que for necessário . Reforço que estou á disposição caso ainda tenha alguma duvida.

Certo de sua atenção e compreensão, meus agradecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 31/05/2023 11:53:19
Descrição:
Aprovar até: 31/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva

Data: 02/06/2023 10:12:31
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 10:12:41
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: O retorno do registro foi dado a Sra. Maria Célia Viana, irmã da Sra. Naiane Santos da Conceição Quixabeira, que agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao relato.
Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Data do retorno ao usuário: 01/06/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 12/05/2023 **Hora:** 16 h 07 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Naiane Santos da Conceição Buxcaleira

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 10/09/1987 Idade: 35 anos

Endereço: BR 230 Km 125 Norte Nº 08

Bairro: Zona Rural Município: Medicilândia Estado: PA

Telefone(s) para contato: (093) 98421-1180

Dados do paciente

Nome: Maria da Cruz Viana da Silva

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 05/11/1937 Idade: 85 anos

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

☒ **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Naiane Buxcaleira

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Venho através dessa reclamação relatar que a paciente maria da Cruz Viana da Silva procurou o SAU por que a mesma está em tratamento Oncológico e em um dos procedimentos foi atendida pela Dr. Kdrla Fabiane de Oliveira Maia Penalber, onde segundo relata a paciente a médica a trata com arrogância desde a primeira consulta. E hoje dia 12 de maio não foi diferente, a paciente ao entrar na sala para ser atendida começou a descrever com palavras o que estava sentindo e falou que os exames solicitados pela médica ~~ao~~ ainda não estavam prontos, mas que precisava que a médica ~~olhas~~ verificasse outros exames que foram solicitados pela Dr. Samira (Endocrinologista), porém, quando a acompanhante foi buscar os exames, a médica ficar nervosa e falou que não iria mais atender a paciente, passando ela pra outro profissional. Sou acompanhante da paciente e só pedimos pra médica nos ajudar porque moramos em outro município e temos muita dificuldade de fazer o tratamento.

Naiane Cruz Cabeira
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00621
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	15/05/2023
Horário do registro:	11:05
Nome:	Ronildo Meireles dos Santos
Nascimento:	27/03/1970
Idade:	53
Sexo:	Masculino
Endereço:	Avenida Elinaldo Barbosa, 740 - Santana
Município:	Santarém
Telefone:	(92) 99243-1537
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	15/05/2023 11:32:28
Data da ocorrência:	15/05/2023
Descrição:	"Venho através deste solicitar uma resposta com relação a marcação dos meus exames TC de torax TC de pelve com contraste TC de abdome superior TC de cranio aguardo esses exames de 23/ janeiro 2023" CNS: 700203417910326

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 16/05/2023 10:22:38
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 17/05/2023 11:31:44
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado Usuário Sr. Ronildo Meireles dos Santos,

Causas analisadas

Informação:

Prezado Usuário Sr. Ronildo Meireles 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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 11:57:00
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 18:02:53
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 18:02:56

Descrição:	Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno, porém, o mesmo esperava que lhe fosse dado outra resposta referente ao seu registro.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	18/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 15/05/2023 **Hora:** 11 h 05 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Ronildo Miranda dos Santos

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 27/03/70 Idade: 53 anos

Endereço: AV Elinaldo barbosa Nº 740

Bairro: Santana Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: 92-99243 1537

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(☒) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Ronildo Miranda dos Santos

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☐ Reclamação

Relato:

Venho através desta solicitar uma resposta com relação a Marcação dos meus exames

TC TORAX
TC pelve com contraste
TC de abdome Superior
TC de crânio

ocorrendo esse exame dia 23/ janeiro 2023

Ronildo Machado Santos
Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item
Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00622
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	15/05/2023
Horário do registro:	13:43
Nome:	Maria Lindalva de Sousa Gamboa
Nascimento:	26/11/1969
Idade:	53
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Nova Vitoria, 89 - Vista Alegre do Juá
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99127-6081
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	15/05/2023 14:26:31
Data da ocorrência:	15/05/2023
Descrição:	"Venho *atraves* desta solicita uma resposta para marcação dos exames do paciente Nazareno da silva Gamboa tomografia *compotadorizada* de *frace* e seios da face aguardo desde o dua 20 de março de 2023 no caso ele tem que fazer a Radioterapia e por isso que queremos *urjencia*" CNS: 702105772189093

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 16/05/2023 10:26:17
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 17/05/2023 11:34:23
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Maria Lindalva de Sousa Gamboa,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Maria Lindalva de Sousa Gamboa,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seus exames solicitados em nome do paciente Nazareno da silva Gamboa. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 12:06:02
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 17:57:01
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 17:57:06
Descrição: Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	18/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 15/05/2023 **Hora:** 13 h 43 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Maria Lourdalva Sousa Gamboa

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 26/11/1969 Idade: 53

Endereço: Guaraja Nº _____

Bairro: _____ Município: Santarem Estado: Para

Telefone(s) para contato: 991-27-60-81

Dados do paciente

Nome: Nazareno da Silva Gamboa

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 27/01/1959 Idade: 64

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Ma Lourdalva Sousa Gamboa

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Venho através desta solicitar uma resposta para marcação dos exames do paciente Nazareno da Silva Gamboa Tomografia com autorização de face e seios da face aguardo desde o dia 20 de março 2023 no caso ele ter que fazer a Radioterapia e por isso que queremos urgência

Ma Lourdes Silva Gamboa
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00625
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	15/05/2023
Horário do registro:	17:33
Nome:	Maria Dalme Abreu dos Reis
Nascimento:	20/06/1962
Idade:	60
Sexo:	Feminino
Endereço:	Avenida Rosa Passos, 944 - Santíssimo
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99136-7314 / 99186-9255
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Material para procedimento cirúrgico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	16/05/2023 09:06:50
Data da ocorrência:	15/05/2023
Descrição:	"A paciente está internada desde do dia 27 de abril, sendo que foi transferida para a clínica médica na terça feira dia 9 de maio, a mesma passou mal no sábado dia 13 de maio quando retornou para a UTI, onde continua esperando por uma cirurgia do coração, a colocação de uma *valvula taVII*, onde até o momento não sabemos definição de data ou dia da colocação dessa válvula, gostaríamos de ter uma resposta definitiva sobre o *prosedimento*, segundo foi informado que esse material chegaria com 20 dias para ser feito a cirurgia porém até o momento não temos nem uma informação como está o andamento dessa requisição."

Obs: Paciente Maria Dalva Silva de Abreu está internada na UTI Adulto B.

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 16/05/2023 10:37:16
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 30/05/2023 11:23:21
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária,Sra.Maria Dalme Abreu dos Reis Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Sra.Maria Dalme Abreu dos Reis Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Esclareço que o material necessário para a realização do procedimento cirúrgico da Maria Dalva Silva de Abreu não é padrão SUS.
Destacamos que para materiais não é padrão é necessário que a unidade realize três cotações para podermos demostrar o escorreito uso do dinheiro público, manifestação técnica, aprovação da diretoria e posterior protocolo no PAE (Processo de Autorização Especial) para o de acordo da SESPA e com isso efetuar compra.

Neste sentido, informamos também que é compromisso do Hospital Regional do baixo Amazonas (HRBA), realizar a imediata solicitação do material. No entanto, dependemos de questões técnicas, disposição do material sob medida no mercado, e também vale ressaltar que o Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA) está geograficamente localizado em uma região em que o traslado/transporte de materiais tem uma demora devido á estrutura das estradas, e a distância da Região Norte para as regiões que mais realizam o comercio de materiais hospitalares.

Certo de sua compreensão, meus agradecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 11:44:43
Descrição:

Aprovar até: 30/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 09:52:47
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 09:52:52
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava outra resposta para seu registro
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Data do retorno ao usuário: 01/06/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 15/05/2023 **Hora:** 17 h 33 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Maria Dalme Abreu dos Reis

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 20/06/62 Idade: 60 anos

Endereço: Av. Rosa Passos Nº 944

Bairro: Santíssimo Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: 99136731 4 - 99186 9255

Dados do paciente

Nome: Maria Dalva Silva de Abreu

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 14/06/65 Idade: 57

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Dalme Reis

Assinatura do Usuário

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00632
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	16/05/2023
Horário do registro:	14:15
Nome:	Camille Patricia Souza da Silva
Nascimento:	31/05/2003
Idade:	19
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Bom Sossego, S/N - Ipanema
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99117-3408
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Acolhimento
Serviço relacionado 1::	Atendimento
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	16/05/2023 17:48:05
Data da ocorrência:	16/05/2023
Descrição:	"A paciente Ângela Maria teixeira de Souza foi diagnosticada no início do mês de fevereiro com a recidiva de C.A de mama, foi internada pela médica Kalista, pois estava com edema na mão direita e precisava de um diagnóstico sobre o seu caso, durante no decorrer da internação, observamos que o atendimento se encontrar de mal a pior, o atendimento, muita falta de profissionalismo de alguns profissionais, há metade tudo mal educado..." Obs: A paciente Ângela Maria Teixeira de Souza esteve internada no Acolhimento durante o período de 02/02/2023 à 08/02/2023

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 17/05/2023 18:30:13
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do acolhimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Monica Bianca Brasil Xavier Da Silva
Data: 22/05/2023 12:26:04
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: RESPOSTA AO USUÁRIO

Causas analisadas

Informação: Prezada usuária, Sra Camille Patricia Souza da Silva, lamentamos o ocorrido em relação ao atendimento recebido, tal prática não está vinculada a política de humanização da empresa, esclarecemos que haverá uma reunião com as equipes atuantes dentro do setor para apurar o ocorrido. Reiteramos nosso pedido de desculpas.
Certo de sua atenção, nossos agradecimentos.

Ações de Análise propostas

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 16/05/23 **Hora:** 14 h 15 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Camila Patricia Souza da Silva

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 31/05/2003 Idade: 19

Endereço: R. Bom Sucesso Nº _____

Bairro: Japaranima Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: (93) 991173408

Dados do paciente

Nome: Angela Mª Teixeira de Souza

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 15/11/1980 Idade: 42

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

( ) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

_____

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

A paciente Angela maria tiuxira de Souza foi diagnosticada no início do mês de janeiro com a recidiva de C.A da mama, foi internada pela médico Kalista, pois estava com edima na mão direito e precisava de um diagnóstico sobre seu caso, durante no decorrer da internação, observamos que o atendimento se encontrar ao mal a pior, o atendimento lento, muita falta de profissionalismo de alguns profissionais, há mitade tudo mal cuidado, para o demora para fazer exames, poucas vagas para marcar pacientes, a paciente angela está há dois meses a espera da consulta com a reumatologista para dá início ao seu tratamento; infelizmente depois disso mesa imprensa que se impregou aqui o atendimento foi de mal a pior; pra fazer um exame tem que esperar 6 meses para poder dá mar; gostaria que vocês tivessem mais compreensão e responsabilidade com os pacientes que frequentam esse hospital, que há uns anos atrás já foi melhor, porque já presenciei muito descaso com muito paciente que faz tratamento na oncologia, nos próprios atendentes não querendo escutá espero uma resposta sobre a consulta que é de suma importância para ela.

Gramile Patricia Souza
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00633
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	16/05/2023
Horário do registro:	14:15
Nome:	Camile Patricia Souza da Silva
Nascimento:	31/05/2003
Idade:	19
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Bom Sossego, S/N - Ipanema
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99117-3408
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	17/05/2023 10:44:44
Data da ocorrência:	16/05/2023
Descrição:	"...fora a demora para fazer exames, poucas vagas para realocar pacientes, a paciente angela está á dois meses a espera da consulta com a reumatologista para dar início ao seu tratamento; *enfismente* depois dessa nova empresa que se empregou aqui o atendimento foi de mal a pior; para fazer um exame tem que esperar 6 meses para poder chamar; gostaria que você tivesse mais compreensão e responsabilidade com os pacientes que frequentam esse hospital que há um anos atrás já foi melhor, porque já presenciei muitos *descassos* com muito paciente que faz tratamento na oncologia os *proprios* atendentes não querendo *acutar,* espero uma resposta sobre da consulta que é de suma importância para ela."

Paciente: Ângela Maria Teixeira de Souza
CNS: 704007159669670

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 17/05/2023 18:35:10
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 19/05/2023 08:27:30
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Ângela Maria Teixeira de Souza,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Ângela Maria Teixeira de Souza,

Agradecemos o seu registro, informamos que prezamos por um atendimento proativo por parte de nossos recepcionistas, atuando de forma resolutiva a fim de prestar um atendimento de excelência aos nossos usuários, 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 conforme ordem cronológica de entrada.

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.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 22/05/2023 09:30:19
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva

Data: 02/06/2023 09:18:54
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 09:20:06
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e a tratativa dado ao seu relato.
Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Data do retorno ao usuário: 01/06/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARA DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 16/05/23 **Hora:** 14 h 15 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Camila Patricia Souza da Silva

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 31/05/2003 Idade: 19

Endereço: R. Bom Sucesso Nº _____

Bairro: Ipanema Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: (93) 991173408

Dados do paciente

Nome: Angela Mª Teixeira de Souza

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 15/11/1980 Idade: 42

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

( ) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

_____

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

A paciente Angela maria tixira de Souza foi diagnosticada no inicio do mês de fevereiro com a recidiva de C.A de mama, foi internada pela médica Kalista, pois estava com edima na mão direita e precisava de um diagnóstico sobre seu caso, durante no decorrer da internação, observamos que o atendimento de encontrar ao mal a pior, o atendimento lento, muita falta de profissionalismo de alguns profissionais, há muitas coisas mal colocadas, fora a demora para fazer exames, poucas vagas para colocar pacientes, a paciente angela está a dois meses a espera da consulta com a reumatologista para dar inicio ao seu tratamento; infelizmente depois dessa nova cirurgia que se empregou aqui o edima foi de mal a pior; para fazer um exame tem que esperar 6 meses para poder dar mar; gostaria que vocês tivessem mais compreensão e responsabilidade com os pacientes que frequentam esse hospital, que há um ano atras já foi melhor, porque já presenciei muitos descasos com muito paciente que faz tratamento na oncologia, nos proprios atendentes não querendo ajudar, espero uma resposta sobre a consulta que é de suma importância para ela.

Gramilli Patricia Souza
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00634
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	16/05/2023
Horário do registro:	17:42
Nome:	Shirlene Almeida Silva
Nascimento:	02/07/2002
Idade:	20
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua José Westerbino, 513 - Brasília
Município:	Altamira
Telefone:	(93) 99185-2539
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	17/05/2023 09:07:36
Data da ocorrência:	16/05/2023
Descrição:	"Minha sogra esta *arguardando* ser chamada para faze um procedimento *cerugico* cabeça e pescoço no qual não tem data e ela esta passando muitas dores *gostariamos* de receber ma resposta com relação a data de marcação com urgência a medica solicitou exames os quais *ja* estão prontos pedimos apenas marcação para o retorno com A medica Debora para que ela *posa* verifica as exames e emiti AIH da paciente *nessecitamos* dessa marcação de retorno com *urgencia*" CNS: 706800213859129

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 17/05/2023 18:38:29
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 19/05/2023 08:37:02
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Shirlene Almeida Silva,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Shirlene Almeida 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 conforme ordem cronológica de entrada.

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.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 22/05/2023 09:30:56
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 17:53:29
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 17:53:31

Descrição:	Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno, porém, esperava outra resposta para seu relato.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	22/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 16/05/2023 **Hora:** 17 h 42 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Shirlene Almeida Silva

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 02/07/2002 Idade: 20

Endereço: Rua José Wanderley Nº 513

Bairro: Bairro Brasília Município: Altamira Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 991852539

Dados do paciente

Nome: Maria Deracy da Silva Santos

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 04/10/68 Idade: 54

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Shirlene Almeida Silva

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Minha Sogra está Aguardando ser chamada para fazer um Procedimento Cirurgico Catarata e Pterigio no Qual não tem mais data e ela está passando muitas dores gostariamos de Receber uma resposta com Relação A data de marcação com urgência A medica solicitou exames os quais ja estão Prontos Pedimos apenas marcação para o Retorno com A medica Deixara Para que ela Para ventura os exames e Emiti AIH da Paciente Nesse Fizemos Nesse marcação de Retorno com urgencia

Shirlene Almeida Silva
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00635
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	17/05/2023
Horário do registro:	08:23
Nome:	Larissa de Souza Costabile
Nascimento:	17/09/2004
Idade:	19
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Bom Sossego, 80 - Ipanema
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99241-8547 / (93) 99167-6048
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	17/05/2023 10:17:58
Data da ocorrência:	17/05/2023
Descrição:	"Estou aqui para essa fazer essa reclamação porquê em 28 de setembro de 2022 solicitei uma *Angioressonancia* cerebral do meu filho e até o momento não chamaram ele pra fazer sendo que já está 8 meses aguardando vaga será que durante esses 8 meses não abriu uma vaga para encaixar ele preciso retornar com o neurologista com essa *angioressonância*.

E no dia 23 de março de 2023 solicitei um retorno com a oftalmologista doutora Aline Alves só que até o momento não me ligaram e todas as vezes que venho procurar saber falam que não tem vaga que isso e aquilo sempre é uma desculpa desde que mudou a direção desse hospital está de mal a pior só quero uma resposta para eu poder tomar as providências necessárias porque sempre é assim deixa a pessoa morrer para poder chamarem. Apenas um relato de uma mãe que está preocupada com a situação do filho."

CNS: 704201795886981

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 17/05/2023 18:44:55
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 19/05/2023 08:59:14
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Larissa de Souza Costabile,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Larissa de Souza Costabile,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

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.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 22/05/2023 09:41:22
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 17:48:56
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 17:48:59
Descrição: Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava outra resposta devido o tempo de espera para agendamento do exame.
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Data do retorno ao usuário: 22/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 17 / 05 / 23 **Hora:** 08 h 23 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: barbosa de souza costalis

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 17 / 03 / 2004 Idade: 19 Anos

Endereço: Rua Bom Destino Nº 1180

Bairro: Ipanema Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 93992418547 / 93991676048

Dados do paciente

Nome: Enzo miguel Souza de Padua

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 08/02/2021 Idade: 2 Anos

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(☒) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

barbosa de souza costalis.

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☑ Reclamação

Relato:

Estou aqui para fazer essa reclamação porque em 28 de setembro de 2022 solicitei uma ressonância cerebral do meu filho e até o momento não chamaram ele para fazer nenhuma resposta certa porque o doutor vindo que já está 8 meses aguardando vaga sendo que durante esses 8 meses não abriu uma vaga pra entrevista ele precisa retorna com o neurologista com essa ressonância. E no dia 23 de março de 2023 solicitei um retorno com a otorrinolaringologista doutora Mirna abriu só que até o momento não me ligaram e todas as vezes que venho procurar saber falam que não tem vaga que isso é aquilo sempre é uma desculpa desde que mudou a direção desse hospital está de mal a pior só quero uma resposta para eu poder tomar as providências necessárias porque sempre é assim deixam a pessoa morrer pra poder chamarem. Apenas um relato de uma mãe que está preocupada com a situação do filho.

Vanessa de Souza Costabil
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00636
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	17/05/2023
Horário do registro:	09:23
Nome:	Diana Keise Mota Rodrigues
Nascimento:	23/01/1991
Idade:	32
Sexo:	Feminino
Endereço:	Tv. 29 de Agosto, Nº 06 - Alvorada
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99228-4016
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	17/05/2023 10:30:41
Data da ocorrência:	17/05/2023
Descrição:	" Venho através desta reclamar da equipe do Dr. Roque Sales, foi realizada uma cirurgia na minha bisavó Mª Mônica de 94 anos cardiopata. Cirurgia essa que foi mal feita por essa equipe desqualificada, pois agora ela vai ter que fazer outra cirurgia *porem* ela está mais debilitada *pos* anestesia já estamos a 22 dias nessa vida de Hospital não esta sendo *facil* para *familia*. Hoje era para ela ter alta e agora *vaí* ter que ficar mais tempo para refazer a cirurgia novamente por *imcopetencia* dessa equipe.

Cirurgia feita pela equipe do dr. Roque Sales, hoje a equipe do dr. Paulo Pires compareceu para *da* a alta da minha bisavó *porem* quando foram ver a radiografia constatou erro e precisa ficar para que possa realizar novamente o procedimento. "

Paciente: Maria Mônica de Sousa

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 17/05/2023 18:51:25
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 30/05/2023 10:45:53
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária,Sra. Diana Keise Mota Rodrigues,Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Causas analisadas

Informação:

Em resposta a solicitação de esclarecimento ao atendimento da paciente Maria Mônica de Sousa solicitada pela Sra. Diana Keise Mota Rodrigues.
A Paciente acima citada foi submetida tratamento cirúrgico ortopédico de fratura de transtrocantérica cominutiva de fêmur direito dia 15 Maio/2023,evoluindo com soltura de síntese (placa de parafusos) em pós operatório decorrendo do grau de osteoporose avançado.Com indicação de revisão de cirurgia para artroplastia parcial do quadril direito.Vale salientar que a literatura evidencia algumas complicações em pacientes idosos com fraturas de fêmur proximal,tais como:
Infecção,tromboembolismo,pseudoartrose,soltura de síntese ,consolidação viciosa entre outras. Desde já me coloco a disposição para todo e qualquer esclarecimento ao paciente e familiares.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 11:49:44
Descrição:
Aprovar até: 30/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:39:22
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:39:25
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato.
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Data do retorno ao usuário: 01/06/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARA DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARA

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 17 / 05 / 2023 **Hora:** 09 h 23 min

Dados do informante

☐ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Diana Keise mota Rodrigues

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 23/01/1991 Idade: 32

Endereço: TV: 29 de Agosto nº 06 Nº 06

Bairro: Alvorada Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 93 99228-4016

Dados do paciente

Nome: Mª Monica de Sousa

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 28/08/1928 Idade: 94 anos

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(☒ **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Diana Keise Mota Rodrigues.

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Venho através desta reclamar da Equipe do Dr Roque Soles, pois foi realizada uma cirurgia na minha Sinsorá Mª Monica de 94 anos cardiopata. Cirurgia essa que foi mal feita por essa equipe desqualificada, pois agora ela vai ter que fazer outra cirurgia porem ela está mais debilitada sos anestesia já estamos a 22 dias nessa vida de Hospital não estando facil para familia.

Hoje era para ela ter alta e agora vai ter que ficar mais tempo para refazer a cirurgia novamente por incopetencia dessa equipe.

Cirurgia feita pela equipe do dr. Roque Soles, hoje a equipe do dr Paulo Reis compareceu para dá a alta da minha Sinsorá porem quando foram ver a Mamografia constatou erro e preciso ficar para que posso realizar novamente o procedimento.

Diana Keise Mota Rodrigues
Assinatura do Usuário

Roberta Faro
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00637
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	17/05/2023
Horário do registro:	08:37
Nome:	Izis Beatriz Guimarães Pereira
Nascimento:	17/05/2023
Idade:	43
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Rouxinol, 49 - São Francisco
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99200-0739
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	17/05/2023 11:00:25
Data da ocorrência:	17/05/2023
Descrição:	"No dia 23/02/2023 minha irmã se consultou com o doutor Rui Alho sendo que retorno seria com 40 dias pois necessita de uma cirurgia de histerectomia total por motivos de *cancer* de colo de *utero* só por devido o tempo ja se passaram mais de 60 dias. E a situação e quadro clínico é agravante com dores e sangramentos não sabemos a quem ocorrer e nem a onde ir por isso pedimos uma resposta encarecidamente, sobre quando vão marcar esse retorno."

CNS: 702807138426562

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 17/05/2023 18:56:18
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 19/05/2023 09:25:38
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Izis Beatriz Guimarães Pereira,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Izis Beatriz Guimarães 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 conforme ordem cronológica de entrada.

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.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 22/05/2023 09:42:04
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:59:17
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:59:20

Descrição:	Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo e tratativa dado ao seu registro, porém, a mesma esperava receber outra resposta devido ao estado de saúde de sua Irma.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	22/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 17/05/2023 **Hora:** 08 h 37 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Izis Beatriz Guimarães Pereira

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 02/08/1979 Idade: 43

Endereço: Rua Rouxinol Nº 49

Bairro: São Francisco Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 99200 0739

Dados do paciente

Nome: Elis Regina Guimarães Pereira

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 27/04/82 Idade: 41

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Izis Beatriz Guimarães Pereira

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☐ Reclamação

Relato:

No dia 23/02/2023 minha irmã se consultou com o doutor Rui Alho sendo que o retorno seria com 40 dias pois necessita de uma cirurgia de histerectomia total por motivo de cancer de colo de utero só por devido o tempo já se passaram mais de 60 dias. E a situação e quadro clinico é agravante com dores e sangramentos não sabemos o que pode ocorrer e nem a onde ir por isso pedimos uma resposta em caracteristica, para quando do vão marca esse retorno.

Izis Beatriz Guimarães Pereira
Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00638
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	17/05/2023
Horário do registro:	12:24
Nome:	Gilberto Campos de Almeida
Nascimento:	08/01/1981
Idade:	41
Sexo:	Masculino
Endereço:	Rua Jacy, 53 - Matinha
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99194-8029 / (93) 98106-3448
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	17/05/2023 13:34:31
Data da ocorrência:	17/05/2023
Descrição:	"Estou aqui pedindo p/ vocês equipe médica, por favor tentar resolver a situação da criança que tá aguardando por uma cirurgia orquidopexia unilateral. A situação tá cada dia mais difícil para essa família que chora dia e noite com dor e hospital municipal não pode fazer esse procedimento. espero que vocês entendam por favor. Paciente já tá com exames prontos aguardando por vocês." Paciente: Henrique Kemuel Silva de Sousa Data de Nascimento: 08/03/2020

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 17/05/2023 19:00:18
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 18/05/2023 10:35:02
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes.

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuário, Sr. Gilberto Campos de Almeida,
Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação. Em 24/05/2022, recebemos da Central de Regulação Estadual, o laudo de Henrique Kemuel Silva de Sousa do qual se tratava da solicitação de ORQUIDOPEXIA UNILATERAL, a ser realizado com o Dr.Carlos Sinimbu. Esclarecemos que o agendamento para os procedimentos realizados no HRBA 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.

Avaliação Pré-anestésica realizada no dia 12/12/2022.

Certos de sua atenção, agradecemos!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 12:07:48
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:51:18
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	30/05/2023 16:52:25
Descrição:	Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno, porém, esperava outra respostas para seu relato, o mesmo acrescentou que fará a retirado da resposta impressa no serviço de atendimento ao usuário.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	18/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 17/05/23. **Hora:** 12 h 24 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Silvio Campos de Almeida

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 02/01/1981 Idade: 41

Endereço: Rua Jacy Nº 53

Bairro: Matinha Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 93.99194-8029 - 9810-6-3648

Dados do paciente

Nome: Henrique Kennel Silva

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 02/03/20 Idade: 3

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Silvio C. Almeida

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Eu estou aqui pedindo p/ vocês equipe medica por favor tentar resolver a situação da criança que ta aguardando por uma cirurgia portador de fenda unilateral e lábio ta todos dia mais difícil para essa família ela ta com dor e hospital municipal não pode fazer esse procedimento. Agradeço se vocês entenderem por favor.

Atenciosamente já ta com 10 anos ja tem quase aguardado por vocês.

Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

@ link para este item

Reclamação do Usuário

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00645
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	19/05/2023
Horário do registro:	08:13
Nome:	Uender Santos da Silva
Nascimento:	03/02/1977
Idade:	46
Sexo:	Masculino
Endereço:	Alameda Sul, N° 1172 - Livramento
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99185-2548
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	19/05/2023 09:02:03
Data da ocorrência:	19/05/2023
Descrição:	" A paciente Dionete Santos da Silva *estou aguardondo* por uma consulta os *exasames* estão perto de vencer e estou preocupado. Por favor gostaria de ter uma resposta A consulta foi solicitada, " Paciente: Dionete Santos da Silva CNS: 704102193512570

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 19/05/2023 17:26:17
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 22/05/2023 14:08:59
Analisar até: 23/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado usuário Sr. Uender Santos da Silva,

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuário Sr. Uender Santos 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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que a consulta com especialidade em Endocrinologia da paciente Dionete Santos da Silva, está agendada para o dia 30/05/2023 às 14h00. A marcação de consulta deverá ser retirada no setor de Agendamento na recepção da Radioterapia.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 23/05/2023 10:04:39
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:37:39
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:37:41
Descrição:

	Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	24/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 19 / 05 / 23 **Hora:** 8 h 13 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Uenda Silva

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 03 / 02 / 77 Idade: 46

Endereço: ALAMEDA SUL Nº 1172

Bairro: LIBRAMENTO Município: SANTAREM Estado: _____

Telefone(s) para contato: 91852548

Dados do paciente

Nome: Diomeli Santos da Silva

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 16 / 11 / 41 Idade: 81

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Uenda S Silva

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

A Paciente.
Daniele SANTOS da SILVA
Estou aguardando por uma consulta
os exames estão Pronto de Ventor e
estou Prestigiado.
Por favor. gostaria de ter uma
resposta

A Consulta foi solicitada.

Vanderson Silva
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00646
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	2

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	19/05/2023
Horário do registro:	09:40
Nome:	Marta Maria Rego Monteiro
Nascimento:	05/03/1985
Idade:	38
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Vitória, Nº 14 - Vista Alegre do Juá
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 98421-6294
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	19/05/2023 11:48:13
Data da ocorrência:	19/05/2023
Descrição:	" Eu Marta, venho através desse relatório fazer uma queixa sobre a demora de exames nesse Hospital, meu filho faz tratamento desde 2014 de um câncer e até hj ainda não me deram resposta sobre a demora se continua ou não ele ficou como paciente paliativo e vem fazendo acompanhamento aqui no hospital é uma preocupação para mim que sou mãe por que eu queria saber o que se pode fazer ainda por ele, ele tem sequelas a coluna torta a perda atrofiada e quem estiver lendo esse desabafo por favor me ajude eu ainda tenho esperança que ele volte a andar, outra coisa no dia 26/10/2012 eu marquei as TC dele e até agora nada gente por favor ele precisa fazer esses exames de urgência eu cuido dele é um risco muito grande dessa maldita doença voltar poxa depois da data da marcação dos

exames a nova consulta dele era com 3 meses depois, a gente tá com 10 meses aqui é um hospital onde se trata câncer se não trata ele mata eu não tenho como fazer particular o benefício dele tá em 3 anos cortado, eu só quero que vocês tomem providência sobre isso, pq senão vou tomar as minhas"

Paciente: Ozeias Monteiro Rego
CNS: 700500117883956

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 19/05/2023 17:27:59
Descrição:

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 22/05/2023 14:25:46
Analisar até: 23/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Marta Maria Rego Monteiro,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Marta Maria Rego Monteiro,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para consulta e o exame solicitados do paciente Ozeias Monteiro Rego. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 23/05/2023 10:41:29
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva

Data: 30/05/2023 16:24:33
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:24:37
Descrição: Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro, informando que irá comparecer ao SAU para retirar a resposta impressa.
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Data do retorno ao usuário: 25/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 19/05/23 **Hora:** 09 h 40 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Marta Maria Lopo Monteiro

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 05/03/85 Idade: 38

Endereço: Rua Vitória nº 14 Nº _____

Bairro: Vista Alegre Juá Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 98421 6292

Dados do paciente

Nome: Ozeias Monteiro Lopo

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 14/09/2004 Idade: 18

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Marta Ma Lopo Monteiro

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Eu Marta, venho através desse relatório fazer uma queixa sobre a demora de exames nesse hospital, meu filho faz tratamento desde 2014 de um câncer e até hj ainda não me deram resposta sobre a doença se continua ou não. Ele ficou como paciente palliativo e vem fazendo acompanhamento aqui no hospital e uma preocupação pra mim que sou mãe por que eu queria saber o que se pode fazer ainda por ele, ele tem sequelas a coluna torta a perda atrofiada e quem estiver lendo esse desabafo por favor me ajude eu ainda tenho esperança que ele volte a andar, outra coisa ele no dia 26/10/2022 eu marquei as tc dele e até agora nada gente por favor ele precisa fazer esses exames de urgência eu cuido dele é um risco muito grande dessa maldita doença voltar para depois da data da marcação dos exames a nova consulta dele vai com 3 meses depois, gente ta com 10 meses aqui é um hospital onde se trata câncer se não tratar ele mata eu não tenho como fazer particular o tratamento dele tá em 3 mil reais, eu só quero que vocês tomem providência sobre isso, pq se não vou tomar as minhas.

Marta Ma Rego Monteiro
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00651
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	19/05/2023
Horário do registro:	15:35
Nome:	Miciene Sousa Barbosa
Nascimento:	29/12/1978
Idade:	44
Sexo:	Feminino
Endereço:	Adventista, N°101 - Moraes de Almeida
Município:	Itaituba
Telefone:	(93) 99233-1658
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	19/05/2023 16:42:41
Data da ocorrência:	19/05/2023
Descrição:	" Eniciei *um tratamento de* cancer *de mama porem a* dotora *me* endicou *quatro* cessoes de *quimioterapia e no momento fez o pedido de exames de* emagens*:* *TC de abdome inferior com contraste* *TC de abdome superior com contraste* *TC de cranio com contraste* *TC de* torax *com contraste* *porem já estou quase finalizando as seções já estou de consulta marcada precisa dos exames pra analise. preciso fazer* cirugia *e sem as exames para ter a devida noção não* consiguem *me encaminha pra a cirurgia.*

moro em morães *Almeida e no momento não tenho como realizar-lo esses exames*

Agradece: Miciene Souza Barbosa

preciso fazer a cirúrgia emediatamente *apos a ultima* quimio *que sera na data de 09-06-23...Aguardo uma resposta referente a marcação dos exames de* emagens "

CNS: 705006223440451

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 19/05/2023 17:34:47
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 22/05/2023 14:30:13
Analisar até: 23/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Miciene Sousa Barbosa,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Miciene Sousa Barbosa,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado seu exame solicitado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 23/05/2023 10:59:21
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 09:01:30
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 09:01:32
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato, no entanto, a mesma esperava que o agendamento fosse de imediato, devido seu estado de saúde.
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Data do retorno ao usuário: 01/06/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 19/05/2023 **Hora:** 15 h 35 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Mirlene Sousa Barbosa.

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 29/12/1978 Idade: 44. anos

Endereço: Moraes Almeida Parés Nº S/N

Bairro: Moraes Almeida Município: Itaituba Estado: Pará

Telefone(s) para contato: 93992331658

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Mirlene S. Barbosa

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Iniciei um tratamento de câncer de mama porem a doutora me indicou quatro sessões de quimioterapia e no momento fez o pedido de exames de imagens:
Tc de abdome inferior com contraste
Tc de abdome superior com contraste
Tc de crania com contraste
Tc de torax com contraste
porem já estou quase finalizando as sessões já estou de consulta marcada preciso dos exames pra análise. preciso fazer cirúrgia e sem os exames para ter a devida noção não consiguem me encaminha para a cirúrgia.
moro em moiões Almeida e no momento não tenho como realizar-lo esses exames

Agradeci Niciene Sousa Barbosa

Preciso fazer a cirúrgia imediatamente após a ultima quimio que sera na data de 09-06-23. . Aguardo uma resposta referente a marcação dos exames de imagens

Niciene Sousa Barbosa
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00653
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	23/05/2023
Horário do registro:	09:45
Nome:	Marlene Lemos Fernandes
Nascimento:	19/08/1963
Idade:	59
Sexo:	Feminino
Endereço:	Av. Girassol, Nº 1319 - Jardim Santarém
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99198-5777
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	23/05/2023 14:28:58
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	" O paciente Juscelino Sousa da Silva *esta agardando* para *realisa varias* tomografias solicitadas 14-11-2022 paciente encerou o *circulo* de *guimeoterapia* hoje e precisa dos *isames* para da *ceguimento* ao tratamento. " Paciente: Juscelino Sousa da Silva CNS: 703407117738400

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 23/05/2023 18:08:35
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 24/05/2023 08:33:11
Analisar até: 25/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado usuário Sr. Juscelino Sousa da Silva,

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuário Sr. Juscelino Sousa 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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado seus exames solicitados. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 24/05/2023 17:54:00
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:18:46
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:18:48
Descrição: Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone

Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno, informando que aguardará o agendamento de seus exames.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	25/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 23/5/2023 **Hora:** 9 h 45 min

Dados do informante

☐ Paciente ☑ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Marlene Bemes Fernandes

Sexo: ☐ Masculino ☑ Feminino Nascimento: 19/8/1963 Idade: 59

Endereço: al- girasol 1319 Nº _____

Bairro: Jardim Santarém Município: Santarém Estado: Para

Telefone(s) para contato: 991985777

Dados do paciente

Nome: Juscelino Sousa da Silva

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 15/3/1963 Idade: 58

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Marlene Bemes Fernandes

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

O paciente Justino Sousa da Silva está aguardando para realiza Varias tomografias. Solisitada 14-11-2022- paciente iniciou o Ciclo de quimoterapia. Hoje é presisa dos exames para da prosseguimento ao tratamento.

Marlene Lemos Fernandes
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário.

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00657
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	23/05/2023
Horário do registro:	09:30
Nome:	Genival de Sousa Rocha
Nascimento:	29/01/1976
Idade:	47
Sexo:	Masculino
Endereço:	Tv. 29, N°352 - Nova República
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99247-1930
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	24/05/2023 08:43:57
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	"Ola estou relatando pela minha mãe que tem 72 anos porque ela sente muito desconforto nas partes dela. Só queria que esta hora chegar logo. de resolvermos o problemas dela este desconforto. As papeladas estão em mãos. Agradeço a *coopreenção*. Minha mãe aguarda o retorno, solicitado 13 de abril de 2023 com a data sugerida de atendimento com 40 dias." Paciente: Zuleide Sousa da Rocha

CNS: 700009605276202

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 24/05/2023 09:35:29
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 24/05/2023 13:51:34
Analisar até: 26/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado usuário Sr. Genival de Sousa Rocha,

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuário Sr. Genival de Sousa Rocha,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para consulta solicitada em nome da paciente Zuleide Sousa da Rocha. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 24/05/2023 17:54:46
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 08:57:38
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	02/06/2023 08:57:42
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, esperava outra resposta para seu relato, contudo entende que existe uma fila de espera que precisa ser seguida.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	01/06/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 23/05/23 **Hora:** 09 h 30 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Genival de Sousa Rocha

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 29/01/1976 Idade: 47

Endereço: Trv. 29 nº 352 Nº _____

Bairro: rua da República Município: st Estado: pa

Telefone(s) para contato: 93992471930

Dados do paciente

Nome: Izaleide Sousa da Rocha

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 14/11/1950 Idade: 72

Usuário: ☒ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Genival de Sousa Rocha

Assinatura do Usuário

Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno, porém, ficou insatisfeita com a tratativa dada ao seu relato, haja vista, que a mesma, esperava o agendamento do exame de imediato.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	26/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 23/05/2023 **Hora:** 10 h 25 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Marta Socorro Dantas Winkolt

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 05/04/1971 Idade: 52 anos

Endereço: Rua: Pedro Jentil Nº 538

Bairro: Santarena Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 93. 98424-3848

Dados do paciente

Nome: Carlos Mota Winkolt

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 09/09/1943 Idade: 79 anos

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Marta Socorro Dantas Winkolt

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☑ Reclamação

Relato:

Aguardo marcação de uma tomografia computadorizada de Tórax para o paciente Carlos Mota Vinhote. Estamos aguardando desde novembro de 21-2022.

Solicito uma resposta sobre essa marcação de exames.

O estado do meu pai está muito ruim com cansaço o problema de pulmão é crônico

Marta S. M. Vinhote
Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00660
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	23/05/2023
Horário do registro:	10:29
Nome:	Antônio Geraldo de Sousa
Nascimento:	08/08/1952
Idade:	70
Sexo:	Masculino
Endereço:	Rua São José, Nº 1192 - Aparecida
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99125-5473
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	24/05/2023 08:30:54
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	"estou aguardando 1 Retorno em oncologia clinica solicitado em 25 de maio de 2022 o prazo era pra 6 meses e ate a presenta data não fui chamado *nessecito* com *urgencia* desse agendamento devido ao meu estado de saúde. agradeço muito se eu for atendido pois *concidero* esse tratamento muito serio e importante."
	CNS: 703409330844400

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 24/05/2023 09:41:16
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 26/05/2023 10:30:52
Analisar até: 26/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado usuário Sr. Antônio Geraldo de Sousa,

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuário Sr. Antônio Geraldo de Sousa,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que a sua consulta com especialidade em Oncologia Clinica está agendada para o dia 07/06/2023 às 13h00. A marcação de consulta deverá ser retirada no setor de Agendamento na recepção da Radioterapia.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 08:20:00
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:05:26
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 30/05/2023 16:05:30
Descrição: Conforme tratativa e aprovação, o registro é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	26/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 23/05/2023 **Hora:** 10 h 29 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Antonio geraldo de Sousa

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 08/08/1952 Idade: 70 anos

Endereço: Rua São José Nº 1192

Bairro: Aparecida Município: Santarém Estado: PARÁ

Telefone(s) para contato: 991255473

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Antonio geraldo de Sousa

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Estou aguardando o Retorno em oncologia clínica solicitado em 25 de Maio de 2022 o Passo no Para 6 meses e até o Presente data não fui chamado necessito com urgência desse agendamento devido ao meu estado de Saúde.

Agradeço muito se eu for atendido Pois considero esse Tratamento muito Sério e importante.

Antonio Geraldo de Sousa
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

@ link para este item

Reclamação do Usuário

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00661
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	23/05/2023
Horário do registro:	13:50
Nome:	Sabrina Scherer
Nascimento:	03/10/1979
Idade:	43
Sexo:	Feminino
Endereço:	Av. Alvorada, N° 951 - Diamantino
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99104-8421
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Radioterapia
Serviço relacionado 1::	Atend. Radioterapia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	24/05/2023 08:25:54
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	"Fui diagnosticada com câncer de pele em 06/02/23, logo em seguida foi encaminhada para este Hospital para tratamento de radioterapia, cuja solicitação foi protocolada em 08/02/23. Informo que consegui ser avaliada somente em 20/03/23 pela médica responsável pela radioterapia, a qual me informou que seria necessários cinco sessões para o meu problema. A lei N° 12.732/12 é clara ao garantir 60 dias ao paciente com câncer o direito de iniciar o tratamento no SUS, isso no máximo, 60 dias após diagnóstico da doença."

Data de Nascimento: 03/10/1979

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 26/05/2023 15:20:30
Descrição: Encaminho registro à Coordenação da Oncologia, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Janete dos Reis Bezerra Aguiar
Data: 29/05/2023 10:32:57
Analisar até: 26/05/2023
Parecer do Responsável: Paciente possui diagnóstico de TUMOR DE PELE, EC I, PÓS OPERATÓRIO COM MARGENS EXÍGUAS- Não urgência- e sua consulta foi em 20/03/2023- Sem previsão ainda para início de tratamento.

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuária Sabrina Scherer,

Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos.

Dessa forma expomos que a equipe do setor de Radioterapia entrará em contato, assim que houver definição do agendamento para o planejamento e início de seu tratamento. Sendo os procedimentos agendados por ordem cronológica de recebimento das solicitações.

Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Nerllem Martins Maschmann
Data: 06/06/2023 13:12:59
Descrição:
Aprovar até: 30/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:29:29
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	07/06/2023 10:29:33
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Pessoalmente
Mensagem do usuário no retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno, porém, a mesma esperava outra resposta devido seu estado de saúde.
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Data do retorno ao usuário:	30/01/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 23/05/2023 **Hora:** 13 h 50 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Sabrina Schurr

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 03/10/1979 Idade: 43

Endereço: Av. Alvorada Nº 951

Bairro: Diamantino Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: (93) 99104-8421

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Sabrina Schurr

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Fui diagnosticada com câncer de pele em 06/02/23, logo em seguida fui encaminhada para este Hospital para tratamento de radioterapia, cuja solicitação foi protocolada em 08/02/23. Informo que consegui ser atendida somente em 20/03/23 pela médica responsável pela radioterapia, a qual me informou que seriam necessários cinco dias para o meu problema. A lei Nº 12.732/12 é clara ao garantir 60 dias ao paciente com câncer o direito de iniciar o tratamento no SUS, isso em no máximo, 60 dias após o diagnóstico da doença.

Sabrina Soares
Assinatura do Usuário

Roberta Farias
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00662
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	23/05/2023
Horário do registro:	15:53
Nome:	Wallace Soares de Castro
Nascimento:	16/05/1989
Idade:	34
Sexo:	Masculino
Endereço:	Rua Margarida, Nº 288 - Jardim Santarém
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99184-8169
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	24/05/2023 08:23:44
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	"Venho por meio deste relatar que o paciente 1° Sargento da Reserva PM - Pará. Francisco Sullivan Silva de Castro diagnosticado com (CA Próstata) deu entrada na solicitação de cirurgia já apta com todos os exames e pré-anestésicos prontos. Porém em dois contatos com o hospital (HRBA) consta no sistema que o paciente teria que deixar de fazer o uso de uma medicação para ser chamado. Porém o paciente não faz nenhum uso de nenhuma medicação ou contra indicação. Gostaria de relatar também que o prazo dos 60 dias de esfera por lei então neste próximo mês. O paciente é idoso e está com ansiedade junto com a sua esposa pela situação e transtorno. Como acompanhante peço assim como os médicos urgência sobre o caso. Agradeço a atenção a esta honrosa instituição do nosso

Estado do Pará a qual o paciente prestou 30 anos de bom serviços.
Aguardo o quanto antes um retorno.
Gratidão!"

Paciente: Francisco Sulivan Silva De Castro
Data de Nascimento: 20/09/1959

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 24/05/2023 09:49:27
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 25/05/2023 15:00:40
Analisar até: 26/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes.

Causas analisadas

Informação: Prezado usuário, Sr. Wallace Soares de Castro;

Informamos que em 08/03/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Francisco Sulivan Silva de Castro da solicitação de PROSTATECTOMIA EM ONCOLOGIA, a ser realizado com o Dr. Alberto Mariano Gusmao Tolentino. 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.
Avaliação Pré-anestésica realizada no dia 03/04/2023.

Certos de sua atenção, agradecemos!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 08:18:58
Descrição:
Aprovar até: 26/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 08:40:48
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 08:40:50
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: O retorno foi dado à mãe do usuário, a senhora Miraselma Castro que agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao relato.

Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Data do retorno ao usuário: 01/06/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 23/05/2023 **Hora:** 15 h 53 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Wallace Soares de Castro

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 16/05/1989 Idade: 34

Endereço: Rua Margarida Nº 288

Bairro: Jardim Santarém Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: (93) 99184-8169

Dados do paciente

Nome: Francisco Sulivan Silva De Castro

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento 20/09/1959 Idade: 63

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Wallace Soares de Castro

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Venho por meio deste Relatar que o Paciente 1º Sargento da Reserva PM-PARÁ. FRANCISCO SILVANY SILVA DE CASTRO DIAGNOSTICADO COM (CA PROSTATA) DEU ENTRADA NA SOLICITAÇÃO DE CIRURGIA JÁ APTA. Com todos os Exames e PRÉ ANESTESICO Prontos.

Porém Em dois contatos com o hospital (HRBA) consta no Sistema que o Paciente teria que dizer de fazer uso de uma medicação Para SER Chamado. Porem o Paciente Não Faz nenhum Uso de nenhuma medicação ou contra indicação. Gostaria de Relatar também que o Prazo dos 60 dias de espera por lei Findam neste proximo mês. O Paciente é IDOSO e está com Ansiedade junto a Sua esposa Pela situação e Transtorno. Como o tempo Pede a Sua como os médicos Urgência sobre o caso.

Agradeço à atenção à esta honrosa instituição do nosso Estado do Pará a qual o Paciente Presta 30 Anos de Bons Serviços.

Aguardo o quanto antes um Retorno.

Gratidão!

Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação de Usuario

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00666
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	24/05/2023
Horário do registro:	14:00
Nome:	Adaiane Rose de Sousa Oliveira
Nascimento:	17/03/1988
Idade:	35
Sexo:	Feminino
Endereço:	Comunidade Jacamim / S/N / Planalto
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99223-9289
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Núcleo Interno de Regulação - NIR
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Simone Rocha Pereira
Data do Cadastro:	25/05/2023 10:05:08
Data da ocorrência:	24/05/2023
Descrição:	*Venho através deste reclamar a espera no atendimento para a realização do procedimento tireoidectomia com resultado de P.A.A.F. sugestivo de +80% de malignidade.* Há mais ou menos 1a e 6 meses com resultado em mãos, exames todos realizados, inclusive, mais de uma vez devido a demora. Ciente que por lei o paciente com resultado sugestivo de câncer tem um prazo de 60 dias para iniciar o tratamento seja quimio, *radio* ou cirurgia, venho requerer solução. Aguardo resposta para a marcação do procedimento cirúrgico. Paciente: Ageu Reis dos Santos

Data de nascimento: 25/10/1992

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 25/05/2023 11:59:52
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 30/05/2023 09:35:07
Analisar até: 29/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera.

Causas analisadas

Informação: Prezado usuário, Ageu Reis dos Santos;

Informamos que em 28/02/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Ageu Reis dos Santos da solicitação de TIREOIDECTOMIA TOTAL EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dra Debora Cristina Silva Pereira. 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!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 11:58:13
Descrição:
Aprovar até: 31/05/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 16:49:40
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	02/06/2023 16:49:44
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Mensagem do usuário no retorno:	Usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao registro.
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Data do retorno ao usuário:	01/06/2023
Foi resolutivo?:	Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 25/05/23 **Hora:** 8 h 59 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Nilciane Pereira Passinho

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 14/01/1995 Idade: 28 Anos

Endereço: Rua: São Paulo Nº 418

Bairro: Bom Jardim Município: Rurópolis Estado: PA

Telefone(s) para contato: (93) 99225-1385

Dados do paciente

Nome: Maria Helena da Silva Pereira

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 07/11/1963 Idade: 59

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Nilciane Pereira Passinho

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Eu dei entrada na marcação de 2 tc uma torax com contraste outra abdome com contraste dia 14/12/2022 e até nessa data nunca fui chamada pra realizar os exames. dia 19 tive o retorno com o medico e não tinha os exames frontier. solicito uma resposta sobre uma data pra realização desses exames

Nilcilene Pereira Rosendo
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00668
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	25/05/2023
Horário do registro:	11:29
Nome:	Maria Jucinete Sousa Araújo
Nascimento:	19/02/1976
Idade:	47
Sexo:	Feminino
Endereço:	Santarém Curuá Una KM 13, S/N - Estrada Nova
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99124-3568 / (93) 98804-7689 / (93) 99121-6676
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Simone Rocha Pereira
Data do Cadastro:	25/05/2023 12:00:32
Data da ocorrência:	25/05/2023
Descrição:	" Vir aqui reclamar sob a demora que está tendo com a Paciente Rita Maria dos Santos de 83 anos de idade, aguardando o retorno com a cardiologista desde fevereiro e com a *cirugiâ oconlógica Dr.* Mariana, a paciente está sangrando no local do ferimento, as vezes fica inflamado. Aguardo uma resposta o mais rápido possível."
	CNS: 707405071562276

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 26/05/2023 11:50:26
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 30/05/2023 10:58:24
Analisar até: 30/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Maria Jucinete Sousa Araújo,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Maria Jucinete Sousa Araújo,

Agradecemos o seu registro, mas esclarecemos que o número de pacientes oncológicos aumentou de forma significativa e o agendamento de consultas e exames acontece de acordo com o fluxo regulatório conforme ordem cronológica de entrada.

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.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 11:58:49
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 08:24:03
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 08:24:06
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro

é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário: Telefone

Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava outra resposta para seu relato.

Usuário satisfeito com o retorno: Sim

Data do retorno ao usuário: 01/06/2023

Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 25/05/2023 **Hora:** 11 h 29 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Maria Lucinete Pousa Araújo

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 19/02/1976 Idade: 47

Endereço: btm Curua-Una Km 13 Nº _____

Bairro: Estrada nova Município: Santarém Estado: Pará

Telefone(s) para contato: 93 9124 3568 - 98804-7683 - 93991216676

Dados do paciente

Nome: Rita Maria dos Santos

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 02/11/1939 Idade: 83

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Maria Lucinete Pousa Araújo

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: [ ] Elogio [ ] Sugestão [x] Reclamação

Relato:

Vim aqui reclamar pela demora que está tendo com a Paciente Rita Maria do Santo de 83 anos de idade, aguardando o retorno com a Cardiologista desde fevereiro e com a cirurgia oncológica em Mariana, a paciente está sangrando no local do ferimento, as vezes fica inflamado. Aguardo uma resposta o mais rápido possível.

maria jacinete sousa araújo
Assinatura do Usuário

Rocha
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00669
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	25/05/2023
Horário do registro:	15:34
Nome:	Oraci da Cunha de Lavor
Nascimento:	12/03/1980
Idade:	43
Sexo:	Feminino
Endereço:	Rua Onze Horas, N° 150 - Aeroporto Velho
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 991442930
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Setor envolvido:	Diretoria Técnica
Serviço relacionado 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Simone Rocha Pereira
Data do Cadastro:	25/05/2023 17:02:32
Data da ocorrência:	25/05/2023
Descrição:	" Eu Oraci, estive presente nesta unidade de saúde no dia 12/05/2023 acompanhando minha mãe Francisca de Souza Cunha à mesma faz tratamento com endocrinologista e faz uso contínuo de insulina *lautus*, o médico que nos atendeu foi muito grosso com a gente não nos deu o devido atendimento não examinou minha mãe não olhou nada, pedi p/ ele olhar as pernas dela pois está nascendo feridas e ele disse que não era da área dele. O mais importante ele não nos atendeu com ética. Eu Oraci tinha em mãos um documento que a *sespa* tinha entregue para quando viesse na consulta com o endocrinologista ele precisava preencher para ser dispensado a insulina *lates*, falei com o médico, fiz o pedido 3 vezes falei da importância do documento preenchido e ele me respondeu que só precisava

do carimbo dele e assinatura nos tratou como se nós fossemos um nada para só mas uma na estatística dele.
No dia 25/05/23 fui na *sespa* para pegar a insulina e apresentei o documento que o médico mau assinou e eles não aceitaram e devido isso minha mãe está sem insulina. Então procurei o *Sau* para ser resolvido. Aguardo o retorno."

Usuária relatou que sua mãe foi atendida pelo médico José Ricardo dos Anjos Moreira

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 26/05/2023 11:58:18
Descrição: Encaminho registro à Diretoria Técnica, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Epifanio José Pereira Filho
Data: 02/06/2023 08:20:45
Analisar até: 30/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária,Sra.Oraci da Cunha de Lavor . Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.

Causas analisadas

Informação:
Prezada usuária, Sra. Oraci da Cunha de Lavor,
Agradeço a oportunidade de esclarecer a situação.
Esclarecemos que presamos por um atendimento de qualidade, com foco na segurança do paciente, tratando-os com ética e respeito, logo, comportamento como estes não são tolerados nos atendimentos ambulatoriais. Reforçamos o nosso compromisso para proporcionar bem estar aos nossos pacientes, por isso, o profissional recebeu uma notificação quanto sua conduta.
Pedimos desculpas pelos transtornos causados, e estamos à disposição para tirar quaisquer duvidas.
Certo de sua atenção e compreensão, nossos agradecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 02/06/2023 16:52:41
Descrição: Garantir retorno ao usuário.
Aprovar até: 02/06/2023
Alterar o parecer do Coordenador?: Não

Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:23:24
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 10:23:33
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Mensagem do usuário no retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato,
Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Data do retorno ao usuário: 02/06/2023
Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 25 / 05 / 2023 **Hora:** 15 h 34 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Nori cunha de Souza

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 12 / 03 / 1980 Idade: 43 anos

Endereço: R. onze Irmãos Nº 150

Bairro: Aeroporto velho Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 93. 99142-2930

Dados do paciente

Nome: Francisca de Souza Cunha

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 24 / 08 / 1935 Idade: 77 anos.

Usuário: ☐ Interno ☒ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Nori Cunha de Souza.

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Eu Nori, estou presente nesta unidade de saúde no dia 12/05/2023, acompanhando minha mãe Francisca de Souza Cunha à mesma faz tratamento com endocrinologista e faz uso continuo de insulina lantus, o médico que nos atendeu foi muito grosso com a gente não nos deu o devido atendimento não examinou minha mãe não olhou nada, pedi p/ ele olhar as pernas dela pois está nascendo feridas e ele disse que não era da área dele e o mas importante ele não nos atendeu com ética. Eu Nori tinha um mais um documento que a ~~pessoa~~ tinha (~~era~~) entregue para guardo (~~esse~~) Nesse no Consulta com o endocrinologista ele precisava preencher ~~que~~ para ser dispensado a insulina lotus, pedi com o médico, fiz o pedido 3 vezes pedi do importância do documento preenchido e ele me respondeu que só precisava do carimbo dele e assinatura nos tratou como se nos fossemos um nada fora só mas uma na estatística dele no dia 25/05/2023 fui na ~~pessoa~~ pegar a insulina e aproveitei o documento que o médico mau assinou e deles não aceitaram e devido isso minha mãe está sem insulina. Então procurei o Sau para ser resolvido. Aguardo retorno.

Nori Cunha de Souza.
Assinatura do Usuário

Roberta Farid.
Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Reclamação de Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00670
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	25/05/2023
Horário do registro:	16:36
Nome:	Raimundo Nonato da Silva Lima
Nascimento:	24/05/1959
Idade:	64
Sexo:	Masculino
Endereço:	Travessa Osvaldo Cruz, N° 1266 - Santarenzinho
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99172-1543
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Simone Rocha Pereira
Data do Cadastro:	25/05/2023 17:29:43
Data da ocorrência:	25/05/2023
Descrição:	" Uma espera além do Normal de um exame de Tomografia *Torax* solicitado em 06-02-2023 e até essa data não fui chamado. Tenho retorno para o dia 29-06-2023 considero essa demora com *inesplicável*. Estou aguardando uma resposta sem mais para o momento. Desde já agradeço" CNS: 701801206647170

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 26/05/2023 12:00:00
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 31/05/2023 17:13:33
Analisar até: 30/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado usuário Sr. Raimundo Nonato da Silva Lima,

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuário Sr. 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 conforme ordem cronológica de entrada.

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.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 01/06/2023 08:40:34
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 08:18:30
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 08:18:35
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro

é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário: Telefone

Mensagem do usuário no retorno: O usuário agradeceu pelo retorno, no entanto, o mesmo esperava outra resposta para seu relato.

Usuário satisfeito com o retorno: Não

Data do retorno ao usuário: 01/06/2023

Foi resolutivo?: Sim

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 25/05/2023 **Hora:** 16 h 36 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: RAIMUNDO NONATO DA SILVA LIMA

Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino Nascimento: 24/05/1959 Idade: 64 anos

Endereço: Travessa Osvaldo Cruz Nº 1266

Bairro: Santarenzinho Município: Santarém Estado: Pa

Telefone(s) para contato: 93991725143

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Raimundo N. Lima

Assinatura do Usuário

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

Motivo: ☐ Elogio ☐ Sugestão ☒ Reclamação

Relato:

Longa espera além do Normal de um exame de Tomografia Tomo II solicitado em 06-02-2023 e até essa data não fui chamado. Tenho retorno para o dia 29-06-2023 Considero essa demora com insplicavel. Estou aguardando uma resposta, seja mais para o menos. Desde já agradeço

Assinatura do Usuário

Assinatura SAU

F.HRBA.036-12/2022

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Reclamação do Usuário

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00676
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Sala
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Sala

Data do registro:	26/05/2023
Horário do registro:	16:47
Nome:	Lucilene Rodrigues Carvalho
Nascimento:	08/05/1964
Idade:	59
Sexo:	Feminino
Endereço:	Av. Magalhães Barata, Nº 1072 - Caranazal
Município:	Santarém
Telefone:	(93) 99114-4529 / (93) 99132-5035
Tipo de usuário:	Usuário externo
Setor envolvido:	Recepção e Atendimento
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	29/05/2023 14:34:33
Data da ocorrência:	26/05/2023
Descrição:	"Só paciente oncológico estou aguardando uma consulta com cardio Solicitado em 17 de novembro 2022 ate momento não fui chamada para essa consulta Estou com todos os exames prontos a guardando apenas essa avaliação para dar seguimento ao tratamento." CNS: 700404982632945

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 29/05/2023 16:44:56
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 31/05/2023 17:36:11
Analisar até: 31/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Lucilene Rodrigues Carvalho,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Lucilene Rodrigues Carvalho,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

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.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 01/06/2023 08:49:23
Descrição:
Alterar o parecer do Coordenador?: Não
Se sim, informar novo parecer::

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 16:42:24
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 16:42:27
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU

Data do registro: 25/05/2023 **Hora:** 16 h 47 min

Dados do informante

☒ Paciente ☐ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Raucilene Rodrigues Carvalho

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 08/05/64 Idade: 59

Endereço: AV: marajá Dias Batista Nº 1072

Bairro: Cohamazon Município: Santarém Estado: PA

Telefone(s) para contato: 93: 991445229 . 93. 991325035

Dados do paciente

Nome: _____

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Nascimento ____/____/____ Idade: _____

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Raucilene Rodrigues Carvalho

Assinatura do Usuário

Listagem de Ocorrências

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 12/06/2023

Página: 1

Ocorrências

N°	Título	Autor	Categoria	Tipo	Responsável	Data Criação	Situação
REG.SAU.00589	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	02/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00592	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	04/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00595	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	04/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00597	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	05/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00596	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	05/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00598	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	05/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00604	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	09/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00605	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	10/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00612	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	10/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00618	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	12/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00626	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	16/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00627	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	12/05/2023	Efetiva
REG.SAU.	Registro de Reclamação	Roberta Laurena	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas	12/05/2023	Efetiva

Listagem de Ocorrências

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 2

00628		Santos Farias			Leonardo Silva		
REG.SAU. 00629	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	12/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00630	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	16/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00640	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	17/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00639	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	17/05/2023	Aprovada
REG.SAU. 00643	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	15/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00647	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	18/05/2023	Encerrada
REG.SAU. 00650	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	19/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00671	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	26/05/2023	Aprovada
REG.SAU. 00672	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	26/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00683	Reclamação de Usuario	João Pedro Tavares Malcher	SAU	Reclamações/Urnas	Antonio Douglas Leonardo Silva	26/05/2023	Aprovada

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Registro de Reclamação

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00589
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Hemodiálise
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Elisiana de Albuquerque Felix
Telefone:	(93) 99199-5979
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Poltrona
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	CTRS - Hemodiálise

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	02/05/2023 14:35:42
Data da ocorrência:	02/05/2023
Descrição:	" *Presizamos* de cadeira nova *nossal* cadeira estão que *dradas* os braços cai na hora da *hemodialis* muita *fata* de respeito com os paciente cadeiras quebrada na hora do tratamento *sitronfona* em *pezadelo.*"

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	02/05/2023 14:48:59
Descrição:	Encaminho registro à Coordenação da Hemodiálise, para análise, tratativas e posterior

entificação:

do paciente: Elisiana

me:

e(s): 93991995979

ço: Rua Angela Gomes

Santo André Nº 07

io: Estado: PARA

2904223

ário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

uário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
ulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

spital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr.
mar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião
nossos serviços para que possamos garantir a sua
ção e de outros usuários.
sso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do
o.
nder a todas as perguntas é fundamental para a
ão dos resultados.
nos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia,
serviços.

TANTE:
ndicaria este serviço a um parente ou amigo?
Não ☒
oltaria a utilizar este serviço?
Não ( )
n modo geral, como você avalia o serviço prestado?
atisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
atisfeito ☒ Insatisfeito ( )

erviço de Atendimento ao Usuário)
nento: de Segunda a quinta-feira das 7h às 18h.
eira das 7h às 17h.
:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
e (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

precisamos de cadeira nova nossas cadeira estão que QUEBRA das os BRAÇOS cai nahora da ITC modiais muita falta de respeito com os paciente cadeiras quebrada na HORA do tratamento Situação em pessoal

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00592
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Não se aplica
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Valdeize de Souza Braga dos Santos
Telefone:	(93) 98419-7497
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Recepção e Atendimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	04/05/2023 10:16:37
Data da ocorrência:	04/05/2023
Descrição:	"Olá estou pedindo socorro tenho um pedido de exames a meses e não tenho previsão de ser atendida minha mãe esta dependendo desses exames para fazer a cirurgia... Espero que *voces mim* ajudam pelo amor de Deus. Ser eu não conseguir vou no *ministerio* publico. porque é uma falta de *resprito* com *agente*" Paciente: Sonia Maria Pinto de Souza CNS: 704805582955941

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva

Data: 05/05/2023 08:20:52
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 09/05/2023 13:58:13
Analisar até: 09/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada Usuária Sra. Valdeize de Souza Braga dos Santos,

Causas analisadas

Informação:

Prezada Usuária Sra. Valdeize de Souza Braga 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 os exames solicitados em nome da paciente Sonia Maria Pinto de Souza. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 09/05/2023 15:57:53
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:49:54
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:51:38
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone

Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno, no entanto, a mesma espera outra resposta para seu relato.
Data do retorno ao usuário.:	11/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

dentificação:

e do paciente: Sonia maria pinto de souza
ome: Valduza de Souza Braga dos Santos
me(s): 93 984 597497
l:
reço: Comunidade Volta grande STR Curua - Una
: Nº
cípio: Santarem Estado: PA
04 / 05 / 2023

suário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulario. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

e indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não (X)
e voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito ( ) Insatisfeito (X)

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
ato:
il sau@hrba.institutomaissaude.org.br
one (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Olá estou pedido socorro
Tenho um pedido de exames
a meses e não Tenho
preferência de ser atendida.
Minha mãe esta dependendo
desses exames para fazer a
cerurgia...
Espero que vocês mim
ajudem pelo amor de Deus.
Por eu não consegui
Vou no ministerio publico.
porque e uma falta de
respeito com a gente.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Registro de Reclamação

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00595
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Quimioterapia
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Edimilson da Conceição de Sousa
Telefone:	(93) 99236-1735
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Recepção e Atendimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	05/05/2023 16:37:41
Data da ocorrência:	04/05/2023
Descrição:	"Edemilson da Conceição da S Eu estou aqui no sal para reclamar sobre uma consulta que tenho com a Doutora Carla e nunca nem *min* chamaram e eu não estou bem. estou precisando muito falar com a minha mas o setor da consulta nunca ligaram para *mim* e eu necessito e preciso desse consulta com a médica. por que eu não estou nada bem. Eu estou implorando para vocês tomar alguma providencia sobre *meu causa*. e que me chame logo por que a doença não espera eu estou desesperado pedido de socorro para *vococes mim* ajuda. não *esqueca* de *min* por *favo* moro no *baorro* do quatro 3 rua 093 99236 1735" CNS: 700701966272772

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 05/05/2023 18:14:01
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 12/05/2023 16:27:35
Analisar até: 09/05/2023
Parecer do Responsável: Prezado Usuário Sr. Edimilson da Conceição de Sousa,

Causas analisadas

Informação:

Prezado Usuário Sr. Edimilson da Conceição de Sousa,

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 seu exame solicitado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 10:59:43
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:48:32
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:48:35

Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, o mesmo esperava outra resposta para seu registro, contudo, entende que para que o agendamento seja realizado, precisa ser respeitada a fila de espera.
Data do retorno ao usuário.:	15/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

dentificação:

do paciente: _____

ome: _____

ne(s): _____

l: _____

eço: _____

_____ Nº _____

cípio: _____ Estado: _____

__/__/____

suário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

---

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. lemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua ção e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

e indicaria este serviço a um parente ou amigo?
( ) Não ( )

e voltaria a utilizar este serviço?
( ) Não ( )

um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

rviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
ito:
l sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Edemilson da Conceição da S
Eu estou aqui no sol para reclamar
sobre uma consulto que eu
tenho com a doutora Carla e
nunca men chamaron e eu não
estou bem. estou precisando
muito falar com a ~~mãe~~ minha
mas a setor da consulta nunca
ligaron pera mim e eu necessito
e preciso desse consulta com a
médica. porque eu não estou
nada bem.
Eu estou implorando para você
tomar alguma providencia
sobre meu causo. e que me
chame logo porque a doença
não espera eu estou desesperado
pedido de socorro para vocês
mim ajuda. não esqueça
de mim por favor
moro na bairro do quatro
3 Rua
~~Endereço~~

093 99236 1735

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00596
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Clínica Cirúrgica
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Nome:	Silvia Alvarenga Laranjeira
Telefone:	(93) 98421-4491
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 2::	Atend. do Téc. Enfermagem
Serviço relacionado 3::	Cadeiras
Setores envolvidos::	3° Andar - Cirúrgico

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	08/05/2023 09:38:54
Data da ocorrência:	05/05/2023
Descrição:	"Atendimento de alguns profissionais bons, outros péssimos, falta de Consideração com o acompanhante que tem que ficar por muito tempo tempo e direto com pacientes, principalmente aqueles que são *cheinhos* e tem que ficar em cadeiras, sem um minimo de consideração ao tempo que esta e a *condicão* do seu corpo, também reclamo de alguns profissionais que quando vamos informar algo ou perguntar simplesmente nos ignoram e fingem que somos invisíveis..." Obs: Hozana Gomes Miranda esteve internada no 3° Andar Cirúrgico

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva

Data: 09/05/2023 09:06:39
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do 3ª Andar Cirúrgico, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Simone Reis da Silva Pontes
Data: 12/05/2023 14:59:41
Analisar até: 11/05/2023
Parecer do Responsável: Gratos por seu registro, pois assim podemos avaliar e melhorar nosso atendimento.

Causas analisadas

Informação: Prezada usuária, Sra. Silvia Alvarenga Laranjeira,

Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos causados durante sua permanência no HRBA, pensando no bem estar e melhor conforto dos nossos usuários, foram solicitadas compra de poltronas, e assim fortalecer o processo de humanização durante o período de internação. Referente à comunicação já está sendo realizada tratativa, para que situações como esta não se repita novamente.
Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Nerllem Martins Maschmann
Data: 15/05/2023 19:27:32
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:43:54
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:43:57
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Mensagem do usuário de retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu relato.

Data do retorno ao usuário.: 15/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

dentificação:

e do paciente: Mozarina Gomes Miranda
nome: Silvia Aparecida Laranjeira
one(s): 93984224491
ail: silviajulielly20@gmail.com
reço: Mendonça Furtado
o: Acaizal Nº 512
cípio: Prainha Estado: Pará
05/05/23

suário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

o usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto ormulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do ário.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

ê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
X Não ( )
è voltaria a utilizar este serviço?
X Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito X Insatisfeito ( )

(Serviço de Atendimento ao Usuário)
dimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
ato:
l sau@hrba.institutomaissaude.org.br
one (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Atendimento de alguns profissionais bons, outros péssimos, falta de consideração com acompanhante que tem que ficar por muito tempo e direto com pacientes, principalmente aqueles que são mais sérios e tem que ficar em cadeiras, sem um mínimo de consideração ao tempo que está e a condição do seu corpo, também reclamo de alguns profissionais que quando pomos informações ou perguntas simplesmente nos ignoram e fingem que somos invisíveis.
Sobre os alimentos só acho que o acompanhante também deveria merendar, a comida do almoço e janta só elogios e aos profissionais da limpeza precisam melhorar um pouquinho na parte do horário pois as vezes o quarto e banheiro passam o dia todo sujo só sendo limpo quase no fim do dia

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00597
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Clínica Cirúrgica
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Nome:	Silvia Alvarenga Laranjeira
Telefone:	(93) 98421-4491
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atend. de Copeiro (a)
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	SND - Serviço de Nutrição e Dietética

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	08/05/2023 09:37:44
Data da ocorrência:	05/05/2023
Descrição:	"...Sobre os alimentos só acho que acompanhantes também devem merendar, a comida do almoço e jantar só elogios..." Obs: Em contato telefônico com a usuária a mesma relatou que não vem merenda para os acompanhantes.

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	09/05/2023 09:08:07
Descrição:	Encaminho registro à Coordenação de Nutrição, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.

Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Patricia Michiko de Sousa Chiba
Data: 11/05/2023 17:48:37
Analisar até: 11/05/2023
Parecer do Responsável:

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Silvia Alvarenga Laranjeira

Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos, mas esclarecemos que seguimos a Portaria-SEI nº 390/2020 que regulamenta o fornecimento de refeições a acompanhantes de pacientes, desjejum, almoço e jantar, porém reforçamos que sua reclamação será analisada, uma vez que prezamos por um atendimento humanizado, buscando sempre a excelência nos serviços prestados aos nossos usuários.

Certos de sua atenção nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 11:01:32
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 11:33:01
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 11:33:05
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Mensagem do usuário de retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao registro.
Data do retorno ao usuário.: 15/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

dentificação:

e do paciente: Mayara Gomes Miranda
nome: Silvia Jacorenga Laranjeira
fone(s): 93984214491
a l: silviajulielly20@gmail.com
ereço: Mendenção Furtado
o: Acaizal Nº 512
cípio: Prainha Estado: Pará
05/05/23

usuário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

o usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Idemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião re nossos serviços para que possamos garantir a sua sfação e de outros usuários.

a isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do iári—

ponder a todas as perguntas é fundamental para a ração dos resultados.

tamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, sos serviços.

ORTANTE:

cê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
X Não ( )
cê voltaria a utilizar este serviço?
X Não ( )
é um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
co satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
co Satisfeito X Insatisfeito ( )

J (Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h
ta-feira das 7h às 17h.
tato:
mail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
fone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Atendimento de alguns profissionais bons, outros péssimos, falta de consideração com o acompanhante que tem que ficar por muito tempo e direto com pacientes, principalmente aqueles que são mais treinados e tem que ficar em cadeiras, sem um mínimo de consideração ao tempo que está e a condição do seu corpo, também reclamo de alguns profissionais que quando vamos informar algo ou perguntar sim plesmente nos ignoram e julgam que somos incapazes de ouvir. Sobre os alimentos só acho que o acompanhante também deveria receber a comida do almoço e janta só alguns profissionais dos lins faça precisa melhorar um pouquinho mas parte do horário pois os dois o quarto e banheiro passa o dia todo sujo só sendo limpo quase no fim do dia

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

@ link para este item
Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00598
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Clínica Cirúrgica
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Nome:	Silvia Alvarenga Laranjeira
Telefone:	(93) 98421-4491
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atend. Aux. Limpeza
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	SHL - Serviço de Higiene e Limpeza

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	08/05/2023 09:43:33
Data da ocorrência:	05/05/2023
Descrição:	"... e aos profissionais da limpeza precisam melhorar um pouquinho na parte do horário pois as vezes o quarto e banheiro passam o dia todo sujo so sendo limpo quase no fim do dia"

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	09/05/2023 09:10:41
Descrição:	Encaminho registro à Supervisão Administrativa para análise junto da Terceirizada, para tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:	

Análise da Ocorrência

Analisador: Wandria de Sousa Quintino
Data: 11/05/2023 08:57:47
Analisar até: 11/05/2023
Parecer do Responsável: Resposta abaixo

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Sra. Silvia Alvarenga Laranjeira

Primeiramente, queremos agradecer seu registro, pois através dele, podemos melhorar nossos processos.

Esclarecemos que o serviço de higiene e limpeza busca diariamente, identificar e corrigir as falhas no processo de higienização dos setores do HRBA. Desta forma, mantemos as áreas internas do hospital limpas e higienizadas, pois nosso objetivo é garantir que os lacais permaneçam organizados e limpos para melhor proporcionar o conforto e bem estar de nossos pacientes/acompanhantes.
Ressaltamos que a limpeza no setor é realizada diariamente, pois mesmo, no intervalo do colaborador responsável pela higienização do setor, outro é direcionado para atender as intercorrências caso haja.
Reforçamos que todas as medidas foram tomadas para que situação como esta não volte a ocorrer em nossas dependências.
Certo de sua atenção e compreensão, o serviço de higiene e limpeza (SHL), agradece.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 11/05/2023 09:19:11
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:39:33
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:40:29
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone

Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo esclarecimento dado ao seu registro.
Data do retorno ao usuário.:	15/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

dentificação:

e do paciente: Mozania Gomes Miranda
nome: Silvia Alexandra Barandeira
one(s): 93984214491
l: silviajulielly20@gmail.com
ereço: Meridional Furtado
o: Agaizal Nº 512
cípio: Prainha Estado: Pará
05/05/23

suário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

o usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Idemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião re nossos serviços para que possamos garantir a sua sfação e de outros usuários.

a isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do iár

onder a todas as perguntas é fundamental para a ração dos resultados.

tamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, sos serviços.

ORTANTE:

cê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
☒ Não ( )
cê voltaria a utilizar este serviço?
☒ Não ( )
e um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
to satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
to Satisfeito ☒ Insatisfeito ( )

J (Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
ta-feira das 7h às 17h.
tato:
ail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
fone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Atendimento de alguns profissionais bons, outros péssimos, falta de consideração com o acompanhante que tem que ficar por muito tempo e direto com pacientes, principalmente aqueles que são mais treinados e tem que ficar em cadeiras, sem um mínimo de consideração ao tempo que está e a condição do seu corpo, também reclamo de alguns profissionais que quando vamos informar algo ou perguntar sim blesmente nos ignoram e fingem que somos invisíveis. Sobre o alimentação só acho que o acompanhante também deveria receber a comida do almoço e jantar só elogio-te aos profissionais do lin. Peço preciosa melhorar um pouquinho mais parte do horário pois as vezes o quarto é bem frio passa o dia todo sujo só sendo limpo apenas no fim do dia?

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Registro de Reclamação

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00604
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Não se aplica
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Nome:	Yasmin Cristina Costa de Almeida
Telefone:	(93) 99113-9087
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	NIR - Núcleo Interno de Regulação

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	10/05/2023 09:31:53
Data da ocorrência:	09/05/2023
Descrição:	" A paciente Maria Julia costa de Almeida nasceu no dia 08-10-2019 no hospital Municipal de Santarém. Desde então, precisou passar por várias internações devido ao atraso no diagnostico correto de uma mal formação congênita. Chamada estenose *hipertrofica* de piloro. Em virtude da demora no atendimento HMS, atraso no diagnóstico da malformação e morosidade em sua *transfêrencia* para o hospital Regional do Baixo Amazonas. Desenvolveu complicações potencialmente fatais como a sepse, necessitando de intubação, acesso venoso central e antiboticoterapia com diversos efeitos colaterais. No HRBA, realizou sua cirurgia e permaneceu internada por três meses entre as sequelas resultantes de tudo que foi citado acima, tem-se atraso do desenvolvimento neuropsicomotor e uma grave disfagia. Devido a disfagia, houve a necessidade de gastrotomia (*GTT*) para fornecer sua dieta e garantir suporte nutricional adequado. A paciente foi para casa esse dispositivo invasivo

No ano de 2020, enquanto realizava acompanhamento com *fonoaudiologo*. 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 pronto atendimento do HRBA porque removeu a sua *GTT* de forma abrupta. No setor a responsável foi informada que não havia ainda necessidade de abordagem *cirurgica* naquele momento tendo o profissional de saúde explicado que *háveria* fechamento *espontaneo* do orifício contudo, ainda hoje há *extravamento* de sangue e conteúdo *gastrico*, ou seja não houve o fechamento espontâneo, o que gera desconforto a paciente e impossibilita atividades de cotidiano de qualquer criança como brincar estudar e se alimentar foi informado a *familia* que toda parte burocrática de solicitação da cirurgia havia sido feita e que era *necessario* apenas.
Aguardar o chamamento do HRBA. No entanto, 1 ano depois a *familia* segue sem resposta. Novamente apos ser chamada para consulta pré-anestésica. Nos foi informado não consta nenhum pedido de internação para realização da cirurgia. Enquanto isso a paciente corre riscos, como infecção que poderiam ser revertidos se esse procedimento relativamente simples fosse agilizado. E por isso que a *familia* faz esse apelo para que não aconteça mais negligência na vida da paciente Maria Julia. Pedimos uma resposta do HRBA."

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 10/05/2023 09:41:52
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 12/05/2023 10:37:20
Analisar até: 12/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes.

Causas analisadas

Informação: Prezada usuária, Sra. Yasmin Cristina Costa de Almeida,

Informamos que em 07/03/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Maria Julia Costa de Almeida da solicitação de cirurgia GASTRORRAFIA, a ser realizado com a Dra Luciana Campelo de Almeida. 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.

Realizado avaliação pré-anestésica no dia 27/02/2023.

Certos de sua atenção, agradecemos!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 10:44:26
Descrição:
Aprovar até: 15/05/2023

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:20:34
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 14:20:49
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Mensagem do usuário de retorno: O retorno do registro foi dado ao Sr.Moisés costa, pai da paciente Maria Julia Costa Almeida, que agradeceu pelo esclarecimento dado ao registro, o mesmo garantiu que irá repassar a informação para a Sra. Yasmin Cristina Costa de Almeida.
Data do retorno ao usuário.: 15/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

entificação:

do paciente: Maria Julia costa de Almeida
ome: Yasmin Christina costa de Almeida
ne(s): (93) 1991-13-90-87

eço: Rua Japium
Nº 40
pio: Santarém Estado: Para
9/05/2023

uário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
mulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do io.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ção dos resultados.

mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, s serviços.

RTANTE:

indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
o:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

A paciente Maria Julia costa de Almeida nasceu no dia 08-10-2019 no hospital Municipal de Santarém. Desde então, precisou passar por várias internações devido ao atraso no diagnóstico correto de uma mal formação congênita. Chamada estenose hipertrófica de piloro. Em virtude da demora no atendimento 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 antibioticoterapia com diversos efeitos colaterais. No HRBA, realizou sua cirurgia e permaneceu internada por três meses entre as sequelas resultantes de tudo que foi citado acima. Tem-se atraso do desenvolvimento neuropsicomotor e uma grave disfagia. Devido a disfagia, houve a necessidade de gastrostomia (GTT) para fornecer sua dieta e garantir suporte nutricional adequado. A paciente foi para casa esse dispositivo invasivo

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

no ano de 2020, enquanto realizava acompanhamento com fonoaudiologo. no entanto em decorrencia da pandemia o serviço não foi mais disponibilizado atrasando a sua recuperação. Em janeiro de 2021, a paciente foi para o pronto atendimento do HRBA porque removeu a sua GTT de forma abrupta. no setor, a responsavel foi informada que não havia ainda necessidade de abordagem cirurgica naquele momento tendo o profissional de saude explicado que haveria fechamento espontaneo do orifício contudo, ainda hoje ha extravasamento de sangue e conteúdo gastrico, ou seja não houve o fechamento espontâneo, o que gera desconforto a paciente. impossibilita atividades de cotidiano de qualquer criança como brincar estudar e se alimentar. foi informado à familia que toda parte burocrática de solicitação da cirurgia havia sido feita e que era necessario apenas.

Aguardar o chamamento do HRBA. no entanto, 1 ano depois, a familia segue sem resposta. Novamente apos ser chamada para consulta pré-anestésica. nos foi informado não consta nenhum pedido de internação para realização da cirurgia. Enquanto isso a paciente corre riscos, 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.

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00605
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	3

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Não se aplica
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Jamile Pereira de Oliveira
Telefone:	(93) 99207-9428 / (93) 99247-7152
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Recepção e Atendimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	10/05/2023 10:21:39
Data da ocorrência:	10/05/2023
Descrição:	" Me chamo Jamile, sou paciente *oncologica* e estou com exames de imagens atrasados, já era pra eu ter retornado com a médica, mas preciso mostrar os exames de imagem, são três tomografias, meu acompanhamento é de três em três meses, mas já passa disso. Por favor se puderem fazer alguma coisa, eu agradeço. " CNS: 708002343503524

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	10/05/2023 16:44:07
Descrição:	Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior

resposta ao usuário.

Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 16/05/2023 15:45:11
Analisar até: 12/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada Usuária Sra. Jamile Pereira de Oliveira,

Causas analisadas

Informação:

Prezada Usuária Sra. Jamile Pereira de Oliveira,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

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.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 11:18:54
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 13:52:13
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 13:52:17
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Mensagem do usuário de retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento, no entanto, a mesma esperava que seu exame fosse agendado de imediato. Contudo, entende que a fila de espera dever ser seguida.

Data do retorno ao usuário.: 17/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

entificação:

do paciente: Familí Pereira de Oliveira
me: Juraci de Sousa Pereira
e(s): (93) 99207-9428 , (93) 99247-7152
Familip244@gmail.com
ço: Rua Tiora, 77-11
São Francisco Nº 11
pio: Santarém Estado: Pará
__/__/__

ário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

suário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
mulario. Suas informações serão mantidas em sigilo.

spital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr.
emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião
nossos serviços para que possamos garantir a sua
ção e de outros usuários.
sso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do
io.
nder a todas as perguntas é fundamental para a
ção dos resultados.
mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia,
s serviços.

TANTE:
indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

erviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
o:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
e (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Eu chamo Familí, sou paciente oncologica e estou com exames de imagens atrasados, já era pra eu ter retornado com a médica, mas preciso mostrar os exames de imagem, são três tomografias, meu acompanhamento é de três em três meses, mas já passa disso. Por favor se puderem fazer alguma coisa, eu agradeço.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00612
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	2

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Acolhimento
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Carlos Lobato Mourão
Telefone:	(93) 99123-2823
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Marcação de exames e consultas
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Recepção e Atendimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	11/05/2023 10:56:49
Data da ocorrência:	10/05/2023
Descrição:	"Antes meu tratamento era de 3 em 3 meses, depois que mudou a OS. Ficou sendo de 5 a 6 meses, tem uma tomografia solicitada c/ *urgencia* pela medica pois apareceu outro *nodulo* no meu pulmão e já vai p/ 3 meses e ainda não me chamaram espero que melhore o atendimento pois a doença pode se agravar com a demora." CNS: 702000875046089

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	12/05/2023 08:36:56
Descrição:	Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior

Observações:	resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador:	Kellen Dayana Lins dos Santos
Data:	16/05/2023 15:50:41
Analisar até:	16/05/2023
Parecer do Responsável:	Prezado Usuário Sr. Carlos Lobato Mourão,

Causas analisadas

Informação:

Prezado Usuário Sr. Carlos Lobato Mourão,

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 conforme ordem cronológica de entrada.

Informamos que ainda não identificamos agendamento autorizado para seu exame solicitado. No entanto, assim que tivermos a data do agendamento, seguindo a lista de espera existente, entraremos em contato.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador:	Eder Lúcio de Souza
Data:	18/05/2023 11:52:08
Descrição:	

Execução da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 13:43:32
Descrição:	Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 13:43:41
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Mensagem do usuário de retorno:	O retorno foi dado à senhora Raimunda mourão que agradeceu pelo retorno e irá repassar a resposta ao Sr. Carlos Lobato Mourão.
Data do retorno ao usuário.:	17/05/2023

Foi resolutivo?: Sim

Identificação:

me do paciente: CARLOS HEBAD MOURÃO
nome
efone(s): (93) 99123-2823
nail:
dereço: RUA CORELHO NETO
rro: SANTANA Nº 436
nicípio: STM Estado:
a: 10/05/2023

Usuário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

ado usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
o formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. ildemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião bre nossos serviços para que possamos garantir a sua isfação e de outros usuários.

sso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do uário.

sponder a todas as perguntas é fundamental para a uração dos resultados.

ntamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, ssos serviços.

PORTANTE:
ocê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
(X) Não ( )
ocê voltaria a utilizar este serviço?
(X) Não ( )
e um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
to satisfeito ( ) Satisfeito (X) Indiferente ( )
co Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

J (Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
a das 7h às 17h.
nail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
efone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

ANTES MEU TRATAMENTO ERA DE 3 EM 3 MESES, DEPOIS QUE MUDOU A OS, FICOU SENSO DE 5 A 6 MESES, TEM UMA TOMOGRAFIA SOLICITADA C/ URGENCIA PELA MEDICA POIS APARECEU OUTRO NODULO NO MEU PULMÃO E JÁ VAI P/ 3 MESES E AINDA NÃO ME CHAMARAM ESPERO QUE MELHORE O ATENDIMENTO POIS A DOENÇA PODE SE AGRAVAR COM A DEMORA.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00618
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Não se aplica
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Nome:	Claudionor Matos de Carvalho Junior
Telefone:	(93) 99136-8615
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Outros
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	3º Andar - Cirúrgico

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	15/05/2023 09:12:22
Data da ocorrência:	12/05/2023
Descrição:	" Estou insatisfeito com a situação, pois meu pai está deste amanhã de ontem no hospital, primeiramente deixaram horas esperando para realizar um teste rápido de covid que demora 5 minutos para ficar pronto. Depois de internado, estamos desde de 22:00 horas de ontem meu pai não se alimenta e nem bebeu água aguardando a cirurgia no qual não sabem nem informar se ele irá fazer. É uma falta de respeito, meu pai tem 72 anos de idade, está internado no 4º andar na sala pescada leito 01 e só agora 11:16 horas da manhã por motivo de que eu fui reclamar ou saber alguma satisfação, que ligaram para saber, e descobriram que ele só irá realizar se tiver leito. Já é a segunda vez que meu pai interna no hospital regional, a 1º vez para procedimento cirúrgico de tireoide e não realizou pelo mesmo motivo. Aguardo atenciosamente uma resposta e providência sobre a questão. Deveriam ter se programado sobre a questão de vaga no leito, meu pai foi chamado sem trem si programado

E agora 11:35 horas descubro que não tem leito. "

Paciente: Claudionor Matos de Carvalho

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 29/05/2023 17:34:20
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do 3ª Andar Cirúrgico, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Simone Reis da Silva Pontes
Data: 02/06/2023 18:04:28
Analisar até: 31/05/2023
Parecer do Responsável: Gratos pelo seu registro pois desta forma conseguimos aperfeiçoar nossos atendimento.

Causas analisadas

Informação:

Prezado Claudionor Matos de Carvalho Junior,
Primeiramente agradecemos pelo seu registro, pois através dele que podemos avaliar melhor a qualidade do nosso atendimento. Informamos que seu relato será tratado com os setores que são responsáveis pelos processos citado em seu relato. Asseguro que nosso objetivo e garantir a qualidade e segurança dos procedimentos assistenciais executados nos nossos pacientes.
Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Nerllem Martins Maschmann
Data: 06/06/2023 13:06:11
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 11:28:22
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	07/06/2023 11:28:33
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	O usuário agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro
Data do retorno ao usuário.:	02/06/2023
Foi resolutivo?:	Sim

dentificação:

e do paciente: Claudenira Matos de Carvalho
nome: Claudenira Matos de Carvalho Junior
ne(s): (93) 991 3686-15
il: Claudenira-matos@hotmail.com
reço: Rua Oliveira Lima
: Santarenzinho Nº 139
cípio: Santarém Estado: Pará
12/05/23

ário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:
é indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não (X)
:é voltaria a utilizar este serviço?
) Não (X)
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito (X) Insatisfeito ( )

(Serviço de Atendimento ao Usuário)
imento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
ato:
il saui@hrba.institutomaissaude.org.br
one (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Estou insatisfeito com a situação, pois meu pai está desde a manhã de ontem no hospital, primeiramente ficou horas esperando para realizar um teste rapido de covid que demora 5 minutos para ficar pronto. Depois de internado, estamos desde de 22:00 horas de ontem meu pai não se alimenta e nem bebe água aguardando a cirurgia no geral não sabem meu informar se ele irá fazer ainda. É uma falta de respeito, meu pai tem 72 anos de idade, está internado no 4º andar na sala passada leito 01, e só agora 11:16 horas da manhã por motivo de que eu fui reclamar ou saber alguma satisfação, que ligaram para saber, e descobriram que ele só irá realizar se tiver leito. Já é a segunda vez que meu pai intima no hospital Regional, a 1ª Vez para procedimento Cirurgico de Hernia e não realizou pelo mesmo motivo. Aguardo atenciosamente uma resposta e providencia sobre esa questão. Deveriam ter se programado sobre a questão de vaga no leito, meu pai foi chamado sem ainda se programado. É agora 11:35 horas desabafo que mais um leito

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00626
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Não se aplica
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Nome:	Geleady de Lira
Telefone:	(93) 99221-3445 / (93) 99167-1072
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	NIR - Núcleo Interno de Regulação

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	16/05/2023 11:25:53
Data da ocorrência:	16/05/2023
Descrição:	" Meu neto José Maria da Costa Neto, esta aguardando o procedimento cirúrgico de deformidade da coluna via posterior cinco níveis desde o ano de 2022 e até o momento não foi chamado para essa cirurgia. Gostaria de saber se tem alguma previsão de data para ele ser operado, o estado de saúde do paciente a cada dia se agrava mais e ele sente muitas dores na costa. Geleady de Lira. " Paciente: José Maria da Costa Neto Data de Nascimento: 09/05/2006

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 17/05/2023 18:17:51
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 18/05/2023 10:17:17
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera das solicitações de cirurgias de outros pacientes.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Sra. Geleady de Lira

Informamos que em 24/08/2022 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de José Maria da Costa Neto da solicitação de TRATAMENTO CIRÚRGICO DE DEFORMIDADE DA COLUNA VIA POSTERIOR CINCO NÍVEIS, a ser realizado com o Dr. Erik Leonardo Jennings. 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!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 18/05/2023 12:06:48
Descrição:
Aprovar até: 19/05/2023

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 13:05:44
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 13:05:47
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro

é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, à mesma informou que irá aguardar o andamento da lista de espera até o paciente ser acionadodo para realização do procedimento.
Data do retorno ao usuário.:	18/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

dentificação:

e do paciente: Gilvady V. de Lira
nome: JOSÉ MARIA DA COSTA NETO
one(s): (93) 99221-3445 | 99167-1072
ail:
reço: Travessa 21
o: NOVA REPÚBLICA Nº 452
cípio: Santarém Estado: PA
16/05/23

suário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

o usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto ormulario. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

sso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do ério.

ponder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

tamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

)RTANTE:
ê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
cê voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
o satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

(Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
eira das 7h às 17h.
ato:
ail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
one (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

MEU NETO, JOSÉ MARIA DA COSTA NETO, ESTA AGUARDANDO O PROCEDIMENTO CIRURGICO DE DEFORMIDADE DA COLUNA VIA POSTERIOR CINCO NÍVEIS DESDE O ANO DE 2022 E ATÉ O MOMENTO NÃO FOI CHAMADO PARA ESSA CIRURGIA.
GOSTARIA DE SABER SE TEM ALGUMA PREVISÃO DE DATA PARA ELE SER OPERADO, O ESTADO DE SAUDE DO PACIENTE A CADA DIA SE AGRAVA MAIS E ELE SENTE MUITAS DORES NA COSTA.

Gilvady V. de Lira

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00627
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Quimioterapia
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Iêda Branches Martins
Telefone:	(93) 99235-9090
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atendimento
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Recepção e Atendimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	16/05/2023 12:13:53
Data da ocorrência:	12/05/2023
Descrição:	" Sou da Oncologia *pasado ném um.*faço tratamento s cinco anos nunca tinha por problema Agora com essa nova *administracão* ta muita *pessima* ante nós eramos tratada como Linda *Pricessa* agora não temos *maís* essa carinho..."

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	17/05/2023 18:20:22
Descrição:	Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:	

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 19/05/2023 08:31:45
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Iêda Branches Martins,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Iêda Branches Martins,

Agradecemos o seu registro, informamos que prezamos por um atendimento proativo por parte de nossos recepcionistas, atuando de forma resolutiva 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.

Certa de sua atenção e compreensão, agradecemos a sua colaboração para a melhoria de nossos processos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 22/05/2023 09:29:26
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 12:15:00
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 12:15:04
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Mensagem do usuário de retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu registro.
Data do retorno ao usuário.: 31/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

Identificação:

me do paciente: Jêda Branches Martins
nome:
efone(s): 92354090
nail:
dereço: Baixo diamantino
rro: Nº
nicipio: Estado:
ta: 12/01/2023

☐ Visitante ☐ Acompanhante

ado usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
e formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. aldemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião bre nossos serviços para que possamos garantir a sua isfação e de outros usuários.

ra isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do uário.

sponder a todas as perguntas é fundamental para a uração dos resultados.

ntamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, sos serviços.

RTANTE:

cê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
( ) Não ( )
ocê voltaria a utilizar este serviço?
( ) Não ( )
e um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
to satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
co Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

(Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
a-feira das 7h às 17h.
tato:
ail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
fone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Sou da oncologia faço tratamento a cinco anos nunca tinha Pasado Por Problema nem um.
agora com essa nova administração ta muita Pessima ante nós eramos tratada Como Linda Princesa agora não temos mais esse carinho.

Limpesa Pessima banheiro muito sujo.
algumas das funcionaria da Bom dia.

vamos melhorar.
ante era 10.
agora Pessimo.

Nossos exame não recebemos nas data certa

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00628
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Quimioterapia
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Iêda Branches Martins
Telefone:	(93) 99235-9090
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atend. Aux. Limpeza
Serviço relacionado 2::	Higiene e limpeza
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	SHL - Serviço de Higiene e Limpeza

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	16/05/2023 12:16:57
Data da ocorrência:	12/05/2023
Descrição:	" ...*Linpeza Pessima* banheiro muito sujo. algumas das *forsonaria* da Bom dia..."Encaminho registro à Supervisão Administrativa para análise junto da Terceirizada, para tratativas e posterior resposta ao usuário

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	17/05/2023 18:23:07
Descrição:	"Encaminho registro à Supervisão Administrativa para análise junto da Terceirizada, para tratativas e posterior resposta ao usuário
Observações:	

Análise da Ocorrência

Analisador: Wandria de Sousa Quintino
Data: 24/05/2023 16:48:41
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Resposta abaixo

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Sra. Iêda Branches Martins,

Primeiramente, queremos agradecer seu registro, pois através dele, podemos melhorar nossos processos.
Esclarecemos que o serviço de higiene e limpeza busca diariamente, identificar e corrigir as falhas no processo de higienização dos setores do HRBA. Desta forma, mantemos as áreas internas do hospital limpas e higienizadas, pois nosso objetivo é garantir que os lacais permaneçam organizados e limpos para melhor proporcionar o conforto e bem estar de nossos pacientes/acompanhantes.
Ressaltamos que a limpeza no setor é realizada diariamente, pois mesmo, no intervalo do colaborador responsável pela higienização do setor, outro é direcionado para atender as intercorrências caso haja.
Reforçamos que todas as medidas foram tomadas para que situação como esta não volte a ocorrer em nossas dependências.
Certo de sua atenção e compreensão, o serviço de higiene e limpeza (SHL), agradece.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 24/05/2023 17:52:07
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 11:20:52
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 11:20:54
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Usuário satisfeito com o retorno: Sim

Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato
Data do retorno ao usuário.:	31/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

ntificação:

paciente: Jêda Branches Martins

9235 4090

Baixo diamantino

Nº

Estado:

/04/2023

Visitante ☐ Acompanhante

para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
Suas informações serão mantidas em sigilo.

pital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr.
nar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião
ossos serviços para que possamos garantir a sua
o e de outros usuários.
tamos com esta Pesquisa de Satisfação do

er a todas as perguntas é fundamental para a
dos resultados.
s com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia,
erviços.

NTE:
aria este serviço a um parente ou amigo?
Não ( )
aria a utilizar este serviço?
Não ( )
odo geral, como você avalia o serviço prestado?
eito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
feito ( ) Insatisfeito ( )

iço de Atendimento ao Usuário)
de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
s 17h.

orba.institutomaissaude.org.br
2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Sou da oncologia faço tratamento a cinco anos nunca tinha pasado por Problema nem um. agora com essa nova admistração ta muita Pessima ante nós eramos tratada Como Linda Pr~~e~~essa agora não temos mais esse coreinho.

Linpesa Pessima banheiro muito sujo. algumas das farmacia da Bom dia.

vamos melhorar. ante era 10. agora Pessimo.

~~R~~ossos exame não recebemos nas data certa

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00629
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Quimioterapia
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Iêda Branches Martins
Telefone:	(93) 99235-9090
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Entrega de exames
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Radiodiagnóstico

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	16/05/2023 15:35:31
Data da ocorrência:	12/05/2023
Descrição:	" ...Vamos melhorar *ante* era 10. agora *pessimo*. Nossos exame não recebemos nas data certa." Obs: Em contato telefônico com a usuária, a mesma relatou demora na entrega dos seus exames de Imagem.

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	29/05/2023 17:41:44
Descrição:	

Observações:	Encaminho registro à Coordenação de Radiodiagnóstico para análise, para tratativas e posterior resposta ao usuário.

Análise da Ocorrência

Analisador:	Cassia Flavia da Silva Sousa
Data:	30/05/2023 17:11:38
Analisar até:	19/05/2023
Parecer do Responsável:	Segue resposta abaixo

Causas analisadas

Informação:	Prezada usuária Iêda Branches Martins, Informamos que os referidos resultados dos exames de USG realizados no dia 05/05/23023 já encontram-se disponíveis na central de entrega desde o dia 12/05/2023, podendo ser feita a retirada nos horários descritos no protocolo de entrega de resultado. Certos de sua compreensão, agradecemos

Aprovação da Ocorrência

Aprovador:	Eder Lúcio de Souza
Data:	30/05/2023 17:18:18
Descrição:	

Execução da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	02/06/2023 12:12:10
Descrição:	Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	02/06/2023 12:12:13
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e informou que irá fazer a retirada do seu exame no setor de radiodiagnóstico.
Data do retorno ao usuário.:	31/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00630
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Ambulatório
Tipo de usuário:	Acompanhante externo
Nome:	Silvia Silva Gonçalves
Telefone:	(93) 99199-3325
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Higiene e limpeza
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	SHL - Serviço de Higiene e Limpeza

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	16/05/2023 17:07:55
Data da ocorrência:	16/05/2023
Descrição:	" *Criticas*: na *area* da limpeza na minha opinião *esta* muito ruim, os banheiros ficam muito tempo com mal cheiro antes era mais higienizado..."

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	17/05/2023 18:28:25
Descrição:	Encaminho registro à Supervisão Administrativa para análise junto da Terceirizada, para tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:	

Análise da Ocorrência

Analisador: Wandria de Sousa Quintino
Data: 24/05/2023 16:55:34
Analisar até: 19/05/2023
Parecer do Responsável: Resposta abaixo

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Sra. Silvia Silva Gonçalves

Primeiramente, queremos agradecer seu registro, pois através dele, podemos melhorar nossos processos.

Esclarecemos que o serviço de higiene e limpeza busca diariamente, identificar e corrigir as falhas no processo de higienização dos setores do HRBA. Desta forma, mantemos as áreas interna e externa do hospital limpas e higienizadas, pois nosso objetivo é garantir que os lacais permaneçam organizados e limpos para melhor proporcionar o conforto e bem estar de nossos pacientes/acompanhantes.
Ressaltamos que a limpeza no setor é realizada diariamente, pois mesmo, no intervalo do colaborador responsável pela higienização do setor, outro é direcionado para atender as intercorrências caso haja.
Reforçamos que todas as medidas foram tomadas para que situação como esta não volte a ocorrer em nossas dependências.
Certo de sua atenção e compreensão, o serviço de higiene e limpeza (SHL), agradece.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 24/05/2023 17:53:08
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 13:01:26
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 13:01:32
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone

Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno esclarecimento dado ao seu registro.
Data do retorno ao usuário.:	26/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

entificação:

do paciente: Bruna de Oliveira Souza
ome: Silva Silva Gonçalves
ne(s): 99199 3325

eço: Castelo Branco
Nº
pio: Santarém Estado:
16/05/23

ário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

suário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
mulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

spital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do io.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ição dos resultados.

mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, s serviços.

TANTE:
indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito (✓) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
to:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Críticas: na área de limpeza na minha opinião este muito ruim, os banheiros ficam muito tempo com mal cheiro acho era mais higienizado.

* Elogios os médicos são excelentes nos atendimentos pelo menos no que eu levo a minha avó, em relação ~~aos~~ acredito todos os colaboradores deve muito de se esforçar pra dar o melhor mas pra isso por falta de funcionários precisar ter uma escalonte equipe, no caso a empresa que administra.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 12/06/2023
Página: 1

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00639
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Não se aplica
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Nome:	Juliana Lopes Simões
Telefone:	(93) 99176-0216
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atend. de Fisioterapeuta
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Fisioterapia

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	18/05/2023 09:40:48
Data da ocorrência:	17/05/2023
Descrição:	" Ocorrido as 16:12 da UTI Minha mãe está internada na UTI: vou relatar o que houve. No dia 13/05/23 minha mãe que usa traqueostomia estava nesse dia e nos anteriores com muita secreção fui no balção da UTI chamar o fisioterapeuta ele disse que ia aspirar, mas não foi ela já estava com desconforto e dizia doí e tossia alta AGRADEÇO o fisioterapeuta da ala B que veio socorrer pois o da ala A não se levantou do computador pra ir aspirar acredito que (evoluir) fazer evolução no momento era mais urgente que minha mãe; fico imaginando as horas que o *familia* não ver, isso *doi, doi* muio. Que as pessoas se sensibilizem pelos que estão ali. Peço o fisio Matheus coloque em prática o que jurou na sua formação. Parabéns ao fisio da ala B que foi essencial. Gratidão. " Obs: a paciente Maria Higina Lopes Simões encontra-se internada na UTI Adulto A

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 18/05/2023 14:43:50
Descrição: Encaminho registro à Coordenação da Fisioterapia, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Fabio Cunha Ribeiro
Data: 07/06/2023 11:58:28
Analisar até: 22/05/2023
Parecer do Responsável: FABIO CUNHA RIBEIRO. MATHEUS EDUARDO HORTA DA COSTA

Causas analisadas

Procedimentos:

Presada usuária, Sra. Juliana Lopes Simões,

Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nosso atendimento. Informamos que sua queixa foi tratado junto ao colaborador responsável, pois, nosso objetivo é garantir aos pacientes a execução de um serviço assistencial com segurança e qualidade nas dependências do HRBA.

Certos de sua atenção e compreensão, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 07/06/2023 12:09:00
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 12/06/2023 14:46:24
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 12/06/2023 14:46:28

Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu relato
Data do retorno ao usuário.:	31/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

Contato via Email.

Identificação:

do paciente: Maria Higina Lopes Simões
ome: Juliana Lopes Simões
ne(s): 93 99176.0218
l: zyda-juliana@Hotmail.com
eço: TV 29 de Agosto
Alvorada Nº 1269
cípio: Santarém Estado: PA
13/05/23

uário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulario. Suas informações serão mantidas em sigilo.

---

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. lemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

TANTE:

é indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
é voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
imento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
to:
saur@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Ocorrido as 16:12 na UT

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Minha mãe está internada na UTI: vou relatar o que houve.

No dia 13/05/23 minha mãe que usa traqueostomia estava nesse dia e nos anteriores com muita secreção. Fui no balcão da UTI chamar o fisioterapeuta ele disse que ia aspirar, mas não foi ela já estava com desconforto e dizia dói e tosse alto. AGRADEÇO o fisioterapeuta da ala B que veio socorrer pois o da ala A não se levantou do computador pra ir aspirar acredito que (exclusão) fazer educação no momento era mais urgente que minha mãe, fico imaginando as horas que o familiar não ver, isso dói, dói muito.

Que as pessoas se sensibilizem pelo que estão ali.

Peço o ~~fisioterapeuta~~ fisio Matheus coloque em prática o que fizeram na sua formação.

Parabéns ao fisio da Ala B que foi

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

exemplar

Gratidão.

Registro de Reclamação

Link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00640
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Acolhimento
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Nome:	Helen Nayara dos Santos Lima
Telefone:	(93) 99212-5231
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atend. Radioterapia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Radioterapia

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	18/05/2023 09:38:39
Data da ocorrência:	17/05/2023
Descrição:	" Mais "comunicação" entre os setores do hospital. Minha sogra está internada aqui desde semana passada. *Ai* me ligaram da radioterapia avisando do planejamento. Acho que *ja* deveriam saber que a paciente que espera para começar o tratamento *esta* internada no hospital. No sistema *ja* deveria está constando. Não nego que ela tem sido atendida muito bem. Então fazendo o *possivel*. Mas o diagnostico de câncer *e* muito serio *e* preocupando. Em geral, atendimento bom, todos no acolhimento se empenham. Mas a luta é que ela seja melhor atendida na área da oncologia, iniciar o Tratamento dela. " Paciente Zila Soares Rocha

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 18/05/2023 14:49:07
Descrição: Encaminho registro à Coordenação da Radioterapia, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Janete dos Reis Bezerra Aguiar
Data: 01/06/2023 11:19:20
Analisar até: 22/05/2023
Parecer do Responsável:

Causas analisadas

Informação:

Prezado usuária Helen Nayara dos Santos Lima,

Primeiramente pedimos desculpas pelos transtornos e agradecemos pelo seu registro, pois, é através dele que podemos avaliar e melhorar nossos processos.

Por este motivo esclarecemos que o HRBA trabalha com o sistema Tasy que contêm todas as informações essenciais do paciente gerenciadas e compartilhadas entre as áreas de assistência. Porém, mesmo com toda a tecnologia desse sistema interno, é rotina deste serviço de oncologia passar diretamente aos pacientes como a Sra. Zila Soares Rocha, familiares e acompanhantes informações sobre condutas e o andamento do tratamento independente se o paciente está ou não internado como forma de manter uma comunicação mais assertiva e eficaz.

Certos de sua atenção, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Nerllem Martins Maschmann
Data: 06/06/2023 13:06:30
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 07/06/2023 11:08:28
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	07/06/2023 11:08:31
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu relato.
Data do retorno ao usuário.:	01/06/2023
Foi resolutivo?:	Sim

Identificação:

ne do paciente: Zilda Soares Rocha
nome: Helen Nayara dos Santos Lima.
fone(s): 93,992127231
ail: helenlima2011@live.com.
ereço: Comunidade Dimensões.
ro: Maraú Nº
ticípio: Santarém Estado: PA
: 16/05/2023

uário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

o usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Idemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião re nossos serviços para que possamos garantir a sua sfação e de outros usuários.

a isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do ário.

sponder a todas as perguntas é fundamental para a ração dos resultados.

tamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, sos serviços.

TANTE:
cê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
(✓) Não ( )
ocê voltaria a utilizar este serviço?
(✓) Não ( )
e um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
to satisfeito ( ) Satisfeito (✓) Indiferente ( )
co Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

(Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
a-feira das 7h às 17h.
tato:
ail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
fone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

[redacted]: Mais "comunicação" entre o setor do hospital. Minha sogra veio internada para cá desde a primeira parcela. Foi na ligação de radioterapia avisando do planejamento. Acho que já deveriam saber que a paciente que vem para começar o tratamento está internada no hospital. Depois tem já deveria está constando.

- Não nego que ela tem sido atendida muito bem. Estão fazendo o possível. Mas o diagnostico da doença é muito grave e preocupante.

Em geral, atendimento bom, todos no acolhimento se empenham. Mas a luta é que ela seja melhor atendida na área da oncologia, Inicio o Tratamento dela.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00643
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Clínica Cirúrgica
Tipo de usuário:	Acompanhante interno
Nome:	Gilma da Gama dos Santos
Telefone:	(93) 98416-6651
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atendimento
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	3° Andar - Cirúrgico

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	18/05/2023 17:12:20
Data da ocorrência:	15/05/2023
Descrição:	" Paciente com queixa de dor na costa, região lombar, foi avisado na recepção, o *tec* que tava acompanhando ela, bem ele informou que tenha que espera a *farmacia* liberar o medicamento pra dor, quando foi por volta de 1 hora da manha a paciente *ja* estava chorando de dor, a acompanhante volto lá, disse que ela estava com muita dor, ai que o *tec* veio fazer a medicação, e disse que não era pra ela ter aguentado por que não era (dor de filho) *obs*: isso aconteceu no turno da noite. Gilma da Gama dos Santos " Obs: Em contato telefônico com a usuária, a mesma informou que a sua queixa principal refere-se ao tempo de espera para a paciente Cleia Carvalho do Amaral ser medicada durante a internação no 4º Andar - Cirúrgico

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 19/05/2023 08:05:35
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do 4ª Andar Cirúrgico, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Simone Reis da Silva Pontes
Data: 22/05/2023 15:23:58
Analisar até: 23/05/2023
Parecer do Responsável: Obrigada pelo seu registro, pois desta forma podemos melhorar nosso atendimento.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Sra. Gilma da Gama dos Santos,

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, asseguro que nosso objetivo e garantir a qualidade e segurança dos procedimentos assistenciais executados nos nossos pacientes.

Certos de sua atenção, agradecemos e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Nerllem Martins Maschmann
Data: 25/05/2023 18:51:22
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:35:35
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:35:38
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro

é considerado efetivo.

Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e as tratativas dadas ao seu relato.
Data do retorno ao usuário.:	24/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

Identificação:

do paciente: Cleia Carvalho do Amaral
ome: Gilma da Gama dos Santos
ne(s): 984166651
il: gilmadagamadossantos@gmail.com
eço: Rio Guajará
Zona rural Nº
pio: Prainha Estado: Pará
15/05/2023 - noturno.

uário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
rmulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ção dos resultados.

emos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, s serviços.

RTANTE:
Indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
e voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
to:
saui@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Paciente com queixa de dor na costa, região lombar, foi avisado na recepção, o tec, que tava acompanhando ela, bem ele informou que tinha que esperar a farmacia liberar o medicamento pra dor, quando foi por volta de 1 hora da manhã a paciente ja estava chorando de dor, a acompanhante voltou lá, disse que ela estava com muita dor, ai que o tec veio fazer a medicação, e disse que não era pra ela ter aguentado porque não era (dor de filho).

obs: isso aconteceu no terno da noite.
Gilma da Gama dos Santos

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00650
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Hemodiálise
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Elisiana de Albuquerque Felix
Telefone:	(93) 99199-5979
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Atend. do Téc. Enfermagem
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	CTRS - Hemodiálise

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	19/05/2023 16:17:48
Data da ocorrência:	19/05/2023
Descrição:	" poxa quero fazer uma reclamação sobre uma *tekinica* Greçe ela *emuito iginorante* machuca *ajete* ela e muito *arro gante* com os paciente *tiraro aleme emuito* boa *carinhoza colocaro agrece* no seu *luga*. "

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	19/05/2023 17:31:32
Descrição:	Encaminho registro à Coordenação da Hemodiálise, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário
Observações:	

Análise da Ocorrência

Analisador: Kamila Fernanda Bonfim Lacerda
Data: 23/05/2023 13:24:30
Analisar até: 23/05/2023
Parecer do Responsável:

Causas analisadas

Mão de Obra:

Prezada usuária, Sra. Elisiana de Albuquerque Felix

Agradecemos pelo seu registro, uma vez que através dele podemos buscar melhorias no serviço. Esclareço que estamos realizando tratativa junto ao colaborador sobre algum comportamento inadequado em relação ao atendimento ao usuário. No que se refere à escala de colaborador no salão, haverá momentos em que iremos precisar redimensionar os mesmos, conforme a necessidade do serviço para cobertura de folgas e atestados. Pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Nerllem Martins Maschmann
Data: 25/05/2023 18:47:54
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:32:11
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 12:32:13
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Usuário satisfeito com o retorno: Não
Mensagem do usuário de retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dado ao seu registro.
Data do retorno ao usuário.: 24/05/2023
Foi resolutivo?: Sim

dentificação:

e do paciente: Elisiomar
nome:
one(s): 991995979
il:
reço:
o: Santo andre Nº
cípio: Estado: PARA
18/5/228

suário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

uário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulario. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

ANTE:
e indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
ê voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
dimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
sto:
il sau@hrba.institutomaissaude.org.br
one (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Para quero fazer uma reclamação Sobre uma Tekinica. Grega ela emuito ignorante machuca afeta ela e muito arrogante com os paciente Tirarro alem emuito boa carinhoza colacaro a AGreca no seu lugar

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00671
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/Urnas
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Reclamações/Urnas

Urna de origem:	Quimioterapia
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Thais Alessandra Andrade Oliveira
Telefone:	(93) 99206-1194
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Prioridade no atendimento
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Recepção e Atendimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	26/05/2023 15:40:06
Data da ocorrência:	26/05/2023
Descrição:	"Minha *1ª* consulta aqui no setor foi dia 21.12.22 e já fui mal atendida estava com meu bebê de 11 meses e minha avó de 63 anos que eu precisei trazer para consulta comigo, sou de outro *municipio* e *n* tive escolha. A moça disse que eu não era prioridade e que eu deveria aguardar tentei explicar que eu era prioridade já estávamos muitas horas esperando bebê mamando, e ela dizendo que meu atendimento era fila normal. Até que com muita luta me colocaram na fila de prioridade. Hoje 26/05/23 retornei dessa vez não tive condição de trazer meu bebê e minha avó. Hoje ele tem *1a5meses* mas ainda mama para dormir. Deixei leite para uma noite informei que estaria retornando hoje para minha cidade no ônibus das 10h. Porque meu bebê precisa de mim *moca* disse que não pode fazer nada e conforme fila serei a última. sugiro que os atendentes reavalie os casos dos pacientes meu atendimento era 8h agora são 12:04 e nem a fila de prioridade chegou na metade imagine eu que ainda tenho que dar um jeito de voltar hoje ainda devido o bebê vim de ônibus quando chegou

vim direto para o hospital, sem comer nada precisa-se de atendimento humanizado e compreensivo."

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 26/05/2023 17:15:28
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 31/05/2023 17:31:38
Analisar até: 30/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Thais Alessandra Andrade Oliveira,

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária Sra. Thais Alessandra Andrade Oliveira,

Em atenção ao seu registro, esclarecemos que todos os usuários Oncológicos destinados de exames e consultas são classificados como prioridades haja vista que fazem parte do Serviço de Oncologia, devendo seguir a ordem de chegada para atendimento/agendamento.

Informamos ainda que o HRBA presta atendimento prioritário a pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas acompanhadas por crianças de colo e aos obesos, de acordo com a Lei Federal nº 10.048/2000.

Quanto nossa equipe de recepção, informo que prezamos por um atendimento proativo e humanizado, atuando de forma resolutiva 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.

Certa de sua atenção e compreensão, agradecemos a sua colaboração para a melhoria de nossos processos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 01/06/2023 08:47:04

Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 12/06/2023 13:57:08
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 12/06/2023 13:57:11
Descrição: Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo
Forma de retorno ao usuário: Telefone
Usuário satisfeito com o retorno: Sim
Mensagem do usuário de retorno: A usuária agradeceu pelo retorno e a tratativa dada ao seu registro.
Data do retorno ao usuário.: 01/06/2023
Foi resolutivo?: Sim

Data: 29/05/2023 17:40:57
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Radiodiagnóstico para análise, para tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Cassia Flavia da Silva Sousa
Data: 30/05/2023 17:25:46
Analisar até: 30/05/2023
Parecer do Responsável: Segue resposta abaixo

Causas analisadas

Ambiente:

Prezado usuário, Sr. Edimar Arcanjo Da Silva,

Esclarecemos que atrasos nos atendimentos podem ocorrer em razão da assistência aos pacientes que se enquadram como prioridade.

Em respeito às leis federais 10.048/200, 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.

Reforçarmos que o tempo médio para realização do exame de ressonância magnética dura em torno de 40min por paciente. No entanto, não queremos, 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, certos de sua compreensão, agradecemos.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 31/05/2023 12:05:23
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/06/2023 12:00:36
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

entificação:

do paciente: Maria de Fatima araujo da Silva
me: Edimar Arcanjo da Silva
e(s): 83974008805

ço: Placas

Nº

io: Placas Estado:
4/05/23

ário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

suário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
nulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

spital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr.
emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião
nossos serviços para que possamos garantir a sua
ção e de outros usuários.
isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do
io.
nder a todas as perguntas é fundamental para a
ção dos resultados.
mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia,
s serviços.

TANTE:
indicaria este serviço a um parente ou amigo?
Não ( )
voltaria a utilizar este serviço?
Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito (X) Insatisfeito ( )

erviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
eira das 7h às 17h.
o:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
e (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

passamos o dia 24/05/23
a espera de uma ressonancia
pois a mesma esperava as
8 horas da manha passando
o dia sem se alimentar a espera
de fazer o exame e até as 7:30
da noit ainda sem se alimentar
a espera do exame a mesma
e idosa de 67 anos impertinca
com uma alteração na cabeça
e com problema de ansiedade
Vendo a hora de desistir do
exame por motivo de a
mesma fa esta chegado
e i cansada de esperar

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Listagem de Ocorrências

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Ocorrências

N°	*Título*	*Autor*	*Categoria*	*Tipo*	*Responsável*	*Data Criação*	*Situação*
REG.SAU.00588	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/E-mail	Antonio Douglas Leonardo Silva	27/04/2023	Efetiva
REG.SAU.00606	Registro de Reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/E-mail	Antonio Douglas Leonardo Silva	10/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00663	Registro de reclamação	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Reclamações/E-mail	Antonio Douglas Leonardo Silva	23/05/2023	Efetiva

Registro de Reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00588
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/E-mail
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	2

Informações sobre Reclamações/E-mail

E-mail:	rosianafonseca816@gmail.com
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos
Telefone:	(93) 99180-5375 / (93) 98107-0345
Forma de registro:	E-mail
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Núcleo Interno de Regulação - NIR

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	02/05/2023 14:16:11
Data da ocorrência:	27/04/2023
Descrição:	" Boa tarde, sou a paciente Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, gostaria de saber a previsão da data marcada para a realização da minha cirurgia de mama com Dr. Armando Cunha. Gostaria de saber se já tem previsão da data marcada? Peço encarecidamente urgência nessa data. Agradeço imensamente. Deus abençoe a vida de cada um que nos ajuda. Amém. Eu sou paciente que moro em Almeirim, por isso preciso saber a data da cirurgia para eu poder voltar pra minha cidade. A minha situação financeira não está boa. Peço por favor que me ajude. Agradeço em nome de Jesus Cristo Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos" Data de Nascimento: 21/11/1978

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 02/05/2023 14:47:53
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 03/05/2023 11:39:20
Analisar até: 04/05/2023
Parecer do Responsável: Esclarecemos que seu agendamento acontecerá conforme o andamento da lista de espera.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos;

Informamos que em 25/04/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos da solicitação de cirurgia de SEGMENTECTOMIA/QUADRANTECTOMIA/SETORECTOMIA DE MAMA EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dr. Armando Cunha. 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!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 04/05/2023 08:05:30
Descrição:
Aprovar até: 04/05/2023

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 15:10:18
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 15:10:21
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Não
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava que seu procedimento fosse logo agendado, no entanto reconhece que existe uma fila e que deve ser seguida a ordem de agendamento.
Data do retorno ao usuário.:	08/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

rosianafonseca816@gmail.com

Boa tarde, sou a paciente Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, gostaria de saber a previsão da data marcada para a realização da minha cirurgia de mama com Dr. Armando Cunha.
Gostaria de saber se já tem previsão da data marcada?
Peço encarecidamente urgência nessa data. Agradeço imensamente. Deus abençoe a vida de cada um que nos ajuda. Amém.
Eu sou paciente que moro em Almeirim, por isso preciso saber a data da cirurgia para eu poder voltar pra minha cidade. A minha situação financeira não está boa. Peço por favor que me ajude. Agradeço em nome de Jesus Cristo

Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos

Registro de Reclamação

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00606
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/E-mail
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/E-mail

E-mail:	rosianafonseca816@gmail.com
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos
Telefone:	(93) 99180-5375 / (93) 98107-0345
Forma de registro:	E-mail
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Marcação de cirurgia
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Núcleo Interno de Regulação - NIR

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	10/05/2023 10:42:43
Data da ocorrência:	10/05/2023
Descrição:	" Bom dia, me chamo Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, paciente de oncologia. Estou aguardando para realizar uma cirurgia de mama, gostaria de saber a minha posição na lista de espera da data da cirurgia? Por favor. Me envie uma resposta, estou no aguardo. Agradeço desde já sua atenção. Bom dia, Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos. " Data de Nascimento: 21/11/1978

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 10/05/2023 16:43:15
Descrição: Encaminho registro à Coordenação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Enilda Maria dos Santos Gamboa Araújo
Data: 11/05/2023 10:25:12
Analisar até: 12/05/2023
Parecer do Responsável: Agendado: Risco cirúrgico para o dia 30/05/23 as 13h00hrs e Avaliação Pré-anestésica para o dia 01/06/23 as 08:00hrs.

Causas analisadas

Informação:

Prezada usuária, Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos;

Informamos que em 25/04/2023 recebemos da Central de Regulação Estadual o laudo de Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos da solicitação de cirurgia de SEGMENTECTOMIA/QUADRANTECTOMIA/SETORECTOMIA DE MAMA EM ONCOLOGIA, a ser realizado com a Dr. Armando Cunha. 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.

Agendado:
Risco cirúrgico para o dia 30/05/23 as 13h00hrs.
Avaliação Pré-anestésica para o dia 01/06/23 as 08:00hrs.

Certos de sua atenção, agradecemos!

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 11/05/2023 17:38:25
Descrição:
Aprovar até: 12/05/2023

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 15:08:05
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 15:08:09
Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e esclarecimento dado ao seu registro, no entanto, a mesma esperava que seu procedimento fosse logo agendado, no entanto reconhece que existe uma fila e que deve ser seguida a ordem de agendamento.
Data do retorno ao usuário.:	11/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

rosianafonseca816@gmail.com

Bom dia, me chamo Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, paciente de oncologia. Estou aguardando para realizar uma cirurgia de mama, gostaria de saber a minha posição na lista de espera da data da cirurgia?

Por favor. Me envie uma resposta, estou no aguardo.
Agradeço desde já sua atenção.

Bom dia,

Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Registro de reclamação

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00663
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Reclamações/E-mail
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	1

Informações sobre Reclamações/E-mail

E-mail:	rosianafonseca816@gmail.com
Tipo de usuário:	Usuário externo
Nome:	Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos
Telefone:	(93) 99180-5375/ (93) 98107-0345
Forma de registro:	E-mail
Tipo de registro principal:	Reclamação
Serviço relacionado 1::	Entrega de exames
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Radiodiagnóstico

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	24/05/2023 08:15:10
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	"Boa tarde, sou a paciente oncológica Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, estou enviando esse e-mail para fazer uma denúncia, pois, até o presente momento ainda não liberaram o resultado de exames no laboratório, a data que deram foi dia 10/05 (RX tórax) e dia 17/05 (hemograma e demais exames). Gostaria de receber meus resultados de exames, que já passou a data de receber. Brevemente terei que levar para o médico avaliar. Desde já agradeço a compreensão. Rosiana" Data de Nascimento: 21/11/1978 Realização do Exame: 28/04/2023 Previsão de Entrega: 10/05/2023

Exame: Raio-X
Nº do Protocolo: 1992808

Informações sobre o WORKFLOW

Aceitação da Ocorrência

Aceitador: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 24/05/2023 09:22:12
Descrição: Encaminho registro à Coordenação de Atendimento, para análise, tratativas e posterior resposta ao usuário.
Observações:

Análise da Ocorrência

Analisador: Kellen Dayana Lins dos Santos
Data: 26/05/2023 10:57:41
Analisar até: 26/05/2023
Parecer do Responsável: Prezada usuária Sra. Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos,

Causas analisadas

Informação: Prezada usuária Sra. Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos,

Agradecemos o seu registro, porém esclarecemos que o seu exame de raio-x, já encontra-se disponível para retirada no setor de entregas na radiogisnósticos, reforçamos que, conforme protocolo, é necessários seus documentos originais para entrega do referido exame.

Pedimos desculpas pelos transtornos gerados e agradecemos pela sua atenção.

Aprovação da Ocorrência

Aprovador: Eder Lúcio de Souza
Data: 30/05/2023 08:21:26
Descrição:

Execução da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 15:00:52
Descrição: Ocorrência aceita, verificada e conforme tratativa dada pelo gestor responsável, executada e aprovada.

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 31/05/2023 15:00:55

Descrição:	Conforme tratativa pelo responsável e aprovação da diretoria da área, o registro é considerado efetivo.
Forma de retorno ao usuário:	Telefone
Usuário satisfeito com o retorno:	Sim
Mensagem do usuário de retorno:	A usuária agradeceu pelo retorno e tratativa dada ao seu relato.
Data do retorno ao usuário.:	30/05/2023
Foi resolutivo?:	Sim

rosianafonseca816@gmail.com

Boa tarde, sou a paciente oncológica Rosiana Fonseca da Paixão dos Santos, estou enviando esse e-mail para fazer uma denuncia, pois, até o presente momento ainda não liberaram o resultado de exames no laboratório, a data que deram foi dia 10/05 (RX tórax) e dia 17/05 (hemograma e demais exames). Gostaria de receber meus resultados de exames, que já passou a data de receber. Brevemente terei que levar para o médico avaliar.
Desde já, agradeço a compreensão.

Rosiana

Listagem de Ocorrências

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023

Página: 1

Ocorrências

N°	*Título*	*Autor*	*Categoria*	*Tipo*	*Responsável*	*Data Criação*	*Situação*
REG.SAU.00616	Registro de Sugestão	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Sugestões	Antonio Douglas Leonardo Silva	12/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00624	Registro de Sugestão	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Sugestões	Antonio Douglas Leonardo Silva	15/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00641	Registro de Sugestão	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Sugestões	Antonio Douglas Leonardo Silva	17/05/2023	Efetiva
REG.SAU.00642	Registro de Sugestão	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Sugestões	Antonio Douglas Leonardo Silva	16/05/2023	Efetiva

Registro de Sugestão

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00616
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Sugestões
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Sugestões

Urna de origem:	Acolhimento
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Sugestão
Serviços relacionados 1::	Atendimento
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Acolhimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	12/05/2023 11:30:26
Data da ocorrência:	12/05/2023
Descrição:	"Não conhecia muito sobre o setor de acolhimento. Agora que conheço, pude ver que sim. É muito importante, ajuda muito. Os profissionais parecem se esforças para da o seu melhor. Mas acredito que não fazem mais por serem apenas cumpridores de suas tarefas. Como já vistos em meios de comunicação a gestão do Hospital tem deixado a desejar. Sugestão - O setor recebe muitos pacientes oncológicos. Seria interessantes que aqueles, que estão prestes a começar o tratamento de câncer. Que fosse feito o possível para iniciar a partir do momento que da entrada no hospital passando mal de tanto esperar ser chamado." Paciente: Zila Soares Rocha Acompanhante: Helen Nayara dos Santos Lima

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	16/05/2023 10:17:43

Descrição: Será encaminhado para análise do gestor da área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.

Verificação: Será encaminhado para análise do gestor da área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.

00616

entificação:

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

do paciente: Zila Sony Rocha
ome: Ellen Nayara da S. Bom.
ne(s): 94212523 31

eço: Bairro Maracu - Cidade Nova
Comunidade Dramantino Nº Lote 78
pio: Santarém Estado: PA
12/05/2023

ário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
mulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do io.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ção dos resultados.

mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, s serviços.

RTANTE:

indicaria este serviço a um parente ou amigo?
( ) Não ( )
voltaria a utilizar este serviço?
( ) Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito (X) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
o:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Não conheço muito sobre o setor de acolhimento. Agora que conheço, pude ver que sim. É muito importante, ajuda muito. Os profissionais parecem se esforçar para dar o seu melhor. Mas percebi que não fazem mais por serem apenas sempiternos de suas tarefas. Como já citado em meios de comunicação a gestão do Hospital tem dificuldades diversas.

- Sugestão → O setor precisa muitos pacientes oncológicos. Seria interessante que aqueles que irão iniciar o tratamento de Câncer. Fosse feito o possível para iniciar a partir do momento que dá entrada no hospital passando mal de tanto esperar por chamado.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Sugestão

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00624
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Sugestões
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Sugestões

Urna de origem:	Acolhimento
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Sugestão
Serviços relacionados 1::	Atendimento
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Recepção e Atendimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	15/05/2023 17:54:55
Data da ocorrência:	15/05/2023
Descrição:	" Sugestões Atenção mais a pacientes de *cancêr:* Acho que de deveriam retirar as palavras ou frase *Esperar chamar"* "Esperar ligar" *cancer* Porque isso desanima: O não espera, ele vai avançando. Vai piorando Tem que haver um jeitinho de *ú* cuidando. Minha mãe esta aguardando, para começar. *Gracas* a Deus está ate sendo bem atendida aqui. " Paciente: Zila Soares Rocha Acompanhante: Gustavo Soares Rocha

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva

Data:	16/05/2023 10:16:55
Descrição:	Será encaminhado para análise do gestor da área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
Verificação:	Será encaminhado para análise do gestor da área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.

00624

dentificação:

e do paciente: Z. L. Soares Rocha
ome: Gustavo Soares Rocha
ne(s): 98807 9144 o 992125231
:
reço: Comunidade Diamantino
: Marcopa Nº
cípio: Santarém Estado: PA.
14/05/2023

ário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. lemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:
é indicaria este serviço a um parente ou amigo?
( ) Não ( )
é voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito (✓) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
imento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
:to:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

- Equipe Medica boa.
- " Enfermeiros " "
- " Limpeza boa

- Elogio Alimentação boa.
- [redacted]: Sugestão:
* Atenção ovario e pacientes de cancer.
- Acho que deveriam retirar as palavras ou frase
" Esperar chamar "
" Esperar ligar. "

Porque isso desanima: O cara não sabe, ele vai aguardando. Vai parando.
Tem que haver um jeitinho de ir avisando.

Minha mãe está aguardando, para cirurgia. Graças a Deus está sendo bem atendida aqui. 7

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Sugestão

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00641
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Sugestões
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Sugestões

Urna de origem:	Ambulatório
Tipo de usuário:	Usuário Externo
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Sugestão
Serviços relacionados 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	18/05/2023 09:51:36
Data da ocorrência:	17/05/2023
Descrição:	"O serviço de atendimento muito bom com requisitos bem *favoraveis* ao atendimento, críticas nenhuma, só o atendimento *medico* que *precisa-se* ser mais pontual da parte do *medico* para não haver muita espera e insatisfação e muita demora..." Paciente: Saulo dos Santos Oliveira

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	30/05/2023 14:09:25
Descrição:	Será encaminhado para análise do gestor da área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
Verificação:	Será encaminhado para análise do gestor da área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.

00641

entificação:

do paciente: Saulo dos Santos Pereira
ome: Saulo dos Santos Pereira
ne(s): 93 99162 6248
eço: Saul. Santos @ gmail.com
RUA São FRANCISCO
Nº 69
pio: Santarém Estado: PA
7/05/93

uário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

suário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto lário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ıspital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do io.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ção dos resultados.

mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, s serviços.

RTANTE:

ndicaria este serviço a um parente ou amigo?
Não ( )

voltaria a utilizar este serviço?
Não ( )

m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
atisfeito ( ) Satisfeito (X) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
o:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
e (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

O Serviço de atendimento muito bom com requisitos bem fundamentados no Atendimento, críticas Nenhuma, só o Atendimento Medico que Precisa-se Ocorrer por mais Pontual da Parte do Medico para não haver muito espera e insatisfação é muita Demora

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 1

Registro de Sugestão

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00642
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Sugestões
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Sugestões

Urna de origem:	Imagem
Tipo de usuário:	Não identificado
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Sugestão
Serviços relacionados 1::	Manutenção de torneiras
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Manutenção

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	18/05/2023 10:27:27
Data da ocorrência:	16/05/2023
Descrição:	" Sugestão de melhoria ao *usuario* com bolsa de colostomia. A pia dos banheiros dificultam a lavagem da bolsa de colostomia. precisam ao menos de uma torneira melhor para facilitar o uso. Uma torneira mais alta na pia já ajudaria bastante. 16-05-2023 " Não Identificado

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	18/05/2023 14:36:39
Descrição:	Será encaminhado para análise do gestor da área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.
Verificação:	Será encaminhado para análise do gestor da área, Diretor Geral e Comitê de Melhoria Contínua.

00642

dentificação:

e do paciente: _____

nome: _____

one(s): _____

il: _____

reço: _____

o: _____ Nº _____

cípio: _____ Estado: _____

____/____/____

rio ☐ Visitante ☐ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulario. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

é indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )

é voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )

um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)

imento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.

to:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Sugestão de melhoria ao usuário com bolsa de colostomia

- A pia dos banheiros dificultam a lavagem das bolsa de colostomia. precisam ao menos de uma torneira melhor para facilitar o uso.

Uma torneira mais alta na pia já ajudaria bastante.

16-05-2023

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Listagem de Ocorrências

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023

Página: 1

Ocorrências

N°	Título	Autor	Categoria	Tipo	Responsável	Data Criação	Situação
REG.SAU. 00601	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	08/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00613	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	05/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00623	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	15/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00631	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	16/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00644	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	17/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00648	Registro de Elogio.	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	19/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00649	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	19/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00652	Registro de Elogio.	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	22/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00654	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	23/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00655	Registro de Elogio.	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	22/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00656	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	23/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00665	Registro de Elogio	Simone Rocha Pereira	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	23/05/2023	Efetiva
REG.SAU.	Registro de Elogio	Simone Rocha	SAU	Elogios	Antonio Douglas	24/05/2023	Efetiva

Listagem de Ocorrências

Organização: Hospital Regional Pblico do Baixo Amazonas

Data: 09/06/2023
Página: 2

00664		Pereira			Leonardo Silva		
REG.SAU. 00673	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	26/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00674	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	29/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00675	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	29/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00677	Registro de Elogio	Simone Rocha Pereira	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	30/05/2023	Efetiva
REG.SAU. 00691	Registro de Elogio	Roberta Laurena Santos Farias	SAU	Elogios	Antonio Douglas Leonardo Silva	30/05/2023	Efetiva

Registro de Elogio

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00601
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	2º Andar
Tipo de usuário:	Usuário Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Outros
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	SND - Serviço de Nutrição e Dietética

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	08/05/2023 17:42:49
Data da ocorrência:	08/05/2023
Descrição:	" Em 07/05/2023. Quero parabenizar a cozinheira Roseane. O almoço estava nota 10. O café estava nota 10. Que Deus continue usando suas mãos sempre para fazer as refeições tão gostosas para os pacientes e acompanhantes do Regional. Parabéns Cozinheira Roseane nota 10 Jesus lhe ama." Paciente: Paulo da Silva Bezerra

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	09/05/2023 09:03:32
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.

Verificação: Tabulado para o ranking de elogiados.

00601

Identificação:

ne do paciente: Paulo da Silva
nome: Bezerra
fone(s): 93 991585215
ail:
ereço: Rua Braz Milêo
ro: Perpétuo Socorro Nº
nicípio: Oriximiná Estado: Pará
a: 07/05/23

ário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

ou usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Idemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião re nossos serviços para que possamos garantir a sua sfação e de outros usuários.

a isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do ário.

ponder a todas as perguntas é fundamental para a ração dos resultados.

tamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, sos serviços.

TANTE:
cê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
☒ Não ( )
cê voltaria a utilizar este serviço?
☒ Não ( )
e um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
o satisfeito ☒ Satisfeito ( ) Indiferente ( )
co Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

(Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
a-feira das 7h às 17h.
tato:
ail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
fone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Em 07/05/2023.

Quero parabenizar a cozinheira Roseane.
O almoço estava nota 10.
O café estava nota 10.

Que Deus continue usando suas mãos sempre para fazer as refeições tão gostosas, para os pacientes e acompanhante do Regional.

Parabens cozinheira

Roseane nota 10

Jesus lhe ama. ♡

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

@ link para este item

Registro de Elogio

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00613
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	Não se Aplica
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Atendimento pessoal
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 3::	Outros
Setores envolvidos::	Acolhimento / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	11/05/2023 11:27:35
Data da ocorrência:	05/05/2023
Descrição:	" Eu venho Parabenizar a nova gestão seu EDER que tenho certeza que tá fazendo um trabalho humano e acolhedor quero agradecer aos *medicos* equipe de enfermagem, *tecnicos*, em especial ao enfermeiro Fernando que é muito eficiente. " Acompanhante: Andreia Almeida de Vasconcelos Paciente: Agnes Suellen Dos Santos Lages

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	12/05/2023 08:44:37
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS DO PARÁ DR. WALDEMAR PENNA

INSTITUTO Mais Saúde

Secretaria de Saúde Pública

GOVERNO DO PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU 00613

Data do registro: 05/05/2023 **Hora:** 14 h 43 min

Dados do informante

☐ Paciente ☒ Acompanhante ☐ Outros: _____

Nome: Andrea Almeida de Vasconcelos

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento: 25/04/1978 Idade: 44

Endereço: AV. MAICÁ Nº 268

Bairro: Santana Município: STM Estado: PA

Telefone(s) para contato: 99119697 0

Dados do paciente

Nome: AGNES SUELLEM

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino Nascimento 14/04/1991 Idade: 32

Usuário: ☐ Interno ☐ Externo

Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRBA, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRBA, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

(X) **Estou de acordo** ( ) **Não estou de acordo**

Andrea Almeida de Vasconcelos

Assinatura do Usuário

Registro de Elogio

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00623
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	Acolhimento
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 3::	Outros
Setores envolvidos::	Acolhimento / SHL / SND

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	15/05/2023 17:47:42
Data da ocorrência:	15/05/2023
Descrição:	" Equipe medica boa Enfermeiros Limpeza boa Elogio: Alimentação boa " Paciente: Zila Soares Rocha Acompanhante: Gustavo Soares Rocha

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	16/05/2023 10:17:20
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00023

Identificação:

do paciente: Z.D. Soares Rocha
me: Gustavo Soares Rocha
e(s): 98807 9144 o 992125231

eço: Comunidade Diamantino
Marcura. Nº
io: Santarém Estado: PA.
14/05/2023

ário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

suário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
ulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e outros usuários.

sso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do o.

nder a todas as perguntas é fundamental para a ção dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, s serviços.

RTANTE:

ndicaria este serviço a um parente ou amigo?
Não ( )

voltaria a utilizar este serviço?
Não ( )

m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito (✓) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Servi de Atendimento ao Usuário)
mer. de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
:o:
saui@hrba.institutomaissaude.org.br
e (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

- Equipe Medica boa.
- " Enfermeiros " "
- " Limpeza boa
- Elogio Alimentação boa.
- [redacted]: Sugestão:
* Atenção maior a pacientes de cancer.
- Acho que deveriam retirar as palavras ou frase
" Esperar chamar."
" Esperar ligar."

Porque isso desanima: O cancer não espera, ele vai avançando. Vai progredindo.
Tem que haver um jeitinho de ir cuidando.

Minha mãe está aguardando, [redacted] para começar. Graças a Deus está até pouco bem atendida aqui.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

@ link para este item

Registro de Elogio

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00631
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	Ambulatório
Tipo de usuário:	Acompanhante Externo
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Diretoria Técnica / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	16/05/2023 17:25:06
Data da ocorrência:	16/05/2023
Descrição:	"...Elogios Os *medicos* são excelente nos atendimento pelo menos nos que eu levo a minha avó, em relação todos os colaboradores *desse* unidade se esforçam pra *da* o melhor mas pra isso por *traz* de tudo precisa ter uma excelente equipe, no caso a empresa que administra. " Paciente: Luzia de Oliveira Souza Acompanhante: Silvia Silva Gonçalves

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	17/05/2023 18:11:28
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00631

ntificação:

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

: paciente: Luzia de Oliveira Souza
: Silvia Silva Gonçalves
s): 99199332 5

: Castelo Branco
: Nº
: Santarém Estado:
/05/23

Visitante ☒ Acompanhante

: para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto . Suas informações serão mantidas em sigilo.

pital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. mar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião ossos serviços para que possamos garantir a sua ção e de outros usuários.

sso, tamos com esta Pesquisa de Satisfação do .

der a todas as perguntas é fundamental para a ção dos resultados.

os com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, serviços.

TANTE:

dicaria este serviço a um parente ou amigo?
Não ( )

altaria a utilizar este serviço?
Não ( )

modo geral, como você avalia o serviço prestado?
atisfeito ( ) Satisfeito (x) Indiferente ( )
atisfeito ( ) Insatisfeito ( )

erviço de Atendimento ao Usuário)
ento de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
eira 7h às 17h.
:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
e (93) 2101-0716

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Críticas na área de limpeza na minha opinião este muito ruim, os banheiros ficam muito tempo com mal cheiro outras era mais higienizado.

Elogios os medicos são excelentes nos atendimentos pelo menos no que eu levei a minha avó, em relação ~~aos~~ todos os colaboradores deve-se se esforçar pra dar o melhor mas por isso por traz de toda precisar ter uma excelente equipe ; no caso a empresa que administra.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

@ link para este item

Registro de Elogio

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00644
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	3º Andar - Cirúrgico
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 3::	Outros
Setores envolvidos::	3º Andar - Cirúrgico / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	18/05/2023 17:31:29
Data da ocorrência:	17/05/2023
Descrição:	" Gostei do atendimento do hospital todos muito atenciosos as enfermeiras *medicos.* fisioterapeutas maqueiros meu *julho* foi muito bem atendido *so* agradecer. " Paciente: Lucas Calixto dos Santos Acompanhante: Luciene Maria Calixto

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	19/05/2023 07:52:15
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00644

Identificação

me do paciente: Lucas Calixto dos Santos
nome: Sauciene maria Calixto
fone(s): 93981005646
ail:
ereço:
rro: Nº
nicípio: Estado:
a: 17/05/23

uário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

ido usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. ldemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião re nossos serviços para que possamos garantir a sua isfação e de outros usuários.

a isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do uário.

sponder a todas as perguntas é fundamental para a ração dos resultados.

ntamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, sos serviços.

ORTANTE:

cê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
( ) Não ( )

cê voltaria a utilizar este serviço?
( ) Não ( )

e um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
to satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
co Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

) (Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
ta-feira das 7h às 17h.
tato:
ail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
fone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

gostei do atendimento do hospital. todos muito atenciosos as enfermeiras medicos, fisioterapeutas maqueiros, meu filho foi muito bem atendido só agradecer.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

@ link para este item

Registro de Elogio.

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00648
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	3º Andar Cirúrgico
Tipo de usuário:	Usuária Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 2::	Atend. do Maqueiro
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	3° Andar - Cirúrgico / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	19/05/2023 16:05:32
Data da ocorrência:	19/05/2023
Descrição:	" Atendimento muito humano da parte de todos os colaboradores tanto enfermeiras quanto do maqueiro leandro" Paciente: Marcia Zulene Feitosa

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	19/05/2023 17:00:53
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00648

dentificação:

: do paciente: Maria Helena Seteza
ome:
ne(s): 993360604
:
eço:
N°
pio: Estado:
/ /

rio ☐ Visitante ☐ Acompanhante

suário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. lemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

é indicaria este serviço a um parente ou amigo?
Não ( )

é voltaria a utilizar este serviço?
Não ( )

um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
imento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
to:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Atendimento muito humano da parte de todos os Colaboradores tanto enfermeiras quanto Técnicos de enfermagem.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

@ link para este item

Registro de Elogio

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00649
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	3º Andar Cirúrgico
Tipo de usuário:	Usuário Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. do Maqueiro
Serviço relacionado 2::	Atend. de Copeiro (a)
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	3° Andar Cirúrgico / SND / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	19/05/2023 16:14:59
Data da ocorrência:	19/05/2023
Descrição:	"Agradecer a todos, fomos muito bem recebidos, tratados, otima comida. Todos os colaboradores estão de parabéns. Principalmente: copeira Raquel Atendimento do maqueiro otimo maqueiro: Leandro" Paciente: Jose Odivaldo Costa Ramos

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	19/05/2023 17:00:27

Descrição: Tabulado para o ranking de elogiados.

Verificação: Tabulado para o ranking de elogiados.

00649

dentificação:

e do paciente: José Odivaldo Costa Ramos
ome:
one(s): 99128-3628
il:
reço:
o: Nº
cípio: Estado:
18/05/2023

ente ☐ Visitante ☐ Acompanhante

o usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto ormulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do ário.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ração dos resultados.

tamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

TANTE:
é indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
cê voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
o satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

(Serviço de Atendimento ao Usuário)
imento: de Segunda a quinta-feira das 7h às 18h.
a-feira das 7h às 17h.
ato:
il saui@hrba.institutomaissaude.org.br
one (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Agradecer a todos, fomos muito bem recebidos, tratados, Ótima comida, todos os Colaboradores estão de Parabens. Principalmente a copeira Raquel Atendimento do Enfermeiro que Ótimo Maquinário. Obrigado.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Elogio.

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00652
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	2º Andar - Pediátrico
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogios
Serviços relacionados 1::	Atend. do Téc. Enfermagem
Serviço relacionado 2::	Atend. Médico
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Clínica Pediátrica / UTI Pediátrica / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	23/05/2023 14:22:14
Data da ocorrência:	22/05/2023
Descrição:	*olá, gostaria de elogiar as equipes de enfermagem que cuidaram muito bem da minha filha, a téc. Cleuma da Clinica Pediátrica, a téc. Laíse Vasconcelos, Debora Santos, entre outras.* Da equipe medica a Dra. Rosângela e Dra. Natasha Ramalheiro, muito atenciosas. O Dr. da UTI infantil, Dr. Daniel calçado. E pelo anjo que operou a minha Filha, Dr. José Pinhata. meu muito Obrigado de todo o coração. Gratidão Paciente: Ágatha Nohara Barroso Morreira Porto. Acompanhante: Geovana Barroso Morreira.

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	23/05/2023 16:08:58
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.

Verificação: Tabulado para o ranking de elogiados.

entificação:

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE 00652

do paciente: Cigatha Ribara Barroso Moura Porto
me: Geovana Barroso Moura
e(s): (93) 99174-7707
geovanabarroso215@gmail.com
ço: Avenida Paulo Maranhão
Cajamazal Nº 419 Casa B
pio: Santarém Estado: Pará
2/05/2023

uário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

suário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
mulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

spital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr.
emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião
nossos serviços para que possamos garantir a sua
ação e de outros usuários.
isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do
io.
onder a todas as perguntas é fundamental para a
ção dos resultados.
mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia,
s serviços.

RTANTE:
indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
atisfeito (X) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h
feira das 7h às 17h.
o:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
e (93) 2101-0716

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Olá, gostaria de elogiar as equipes de enfermagem que cuidaram muito bem da minha filha, a téc. Eleuma da Clínica Pediátrica, a téc. Elaine Fiscondeles, Débora Santos e entre outras.

Da equipe médica, Drª. Rosângela e Drª Natasha Ramalheiro, muito atenciosas.

O Dr da UTI Infantil. Dr. Daniel Calcado.

E pelo anjo que operou minha filha Dr. José Pinhata.

Meu muito Obrigada de todo o coração.

Gratidão ♡

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Elogio

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00654
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	3º Andar Cirúrgico
Tipo de usuário:	Acompanhante Intermo
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. do Maqueiro
Serviço relacionado 2::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	3° Andar - Cirúrgico

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	23/05/2023 14:54:06
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	"Gostaria de deixa meus parabêns ao maqueiro Leandro o mesmo presta seus serviços de qualidade com carinho e dedicação merece muito meus parabéns. Gratidão a equipe de enfermagem pelos serviços prestados." Paciente: Arlyene Karoline Castro Acompanhante: Maria Arlene Pinto de Castro

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	23/05/2023 16:07:45
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

@ link para este item

Registro de Elogio.

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00655
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	3º Andar - Cirúrgico
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 2::	Atend. do Maqueiro
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	3 Andar Cirúrgico / UTI / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	23/05/2023 15:08:38
Data da ocorrência:	22/05/2023
Descrição:	*venho agradecer a todos nesse momento a todos que tiraram um do seu tempo para cuidar da minha filha como todos os enfermeiros do terceiro andar como da UTI os maqueiro Leandro uma pessoa maravilhosa sempre cuidando bem de todos para mim eu sempre vou amar cada um, que se dedicou a cuidar da minha filha como se fosse filha deles nossa as enfermeira de todos os setores são magníficos sempre estão disposta fazer por minha filha o melhor eu aqui venho agradecer a todos principalmente o vôzinho que com seu jeito maravilhoso ama os pacientes dela enfim.* eu amei esta com todos esses meses. estão de parabéns fica com deus." Paciente: Eduarda de Souza Viana. Acompanhante: Walquiria Assis de Sousa Monteiro

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva

Data:	23/05/2023 16:08:39
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00655

entificação:

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

do paciente: Eduarda de Sousa Viana

ome:

ne(s): 991853462

eço:

Clarione barbalho Nº

pio: Santarém Estado:

22/05/2003

uário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
mulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

ê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )

ê voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )

um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito (X) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)

imento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.

ito:

l sau@hrba.institutomaissaude.org.br

one (93) 2101-0716

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Venho agradecer neste momento a todos os que tiveram um de seus tempo para cuida da minha filha como todos os enfermeiros do terceiro andar como do UTI os maqueiro Leandro uma pessoa maravilhosa sempre cuidando bem de todos pra mim eu sempre vou amar cada um que se dedicou a cuida da minha filha como fosse filha dele nosso os enfermeiro de todos os setores são magnifico sempre estão disposto fazer por minha filha o melhor eu aqui Venho agradecer a todos principalmente o Vózinha que eram pessoa tão maravilho, ama os paciente dela enfim

eu amei esta com todos esses meses.

estão todos de parabéns

Ficam com Deus

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Elogio

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00656
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	3º Andar - Cirúrgico
Tipo de usuário:	Usuário Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 2::	Atend. do Téc. Enfermagem
Serviço relacionado 3::	Atend. do Maqueiro
Setores envolvidos::	3° Andar - Cirúrgico

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	23/05/2023 15:21:27
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	"Quero Agradecer a equipe do terceiro Andar pelo atendimento excelente equipe da enfermeira Barbara e todos os tecnicos, e maqueiro leandro." Paciente: Nivaldo Pinheiro da Silva

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	23/05/2023 16:07:18
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00656

entificação:

do paciente: Virnaldes Penheiro dos
ome: Silva
ne(s):
ço:
Nº
pio: Estado:
23/05/23

uário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
mulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

spital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião nossos serviços para que possamos garantir a sua ção e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do io.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ção dos resultados.

mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, s serviços.

RTANTE:
indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
o:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Quero agradecer a equipe do terceiro andar pelo atendimento excelente a equipe da enfermeira Bombom e todos os técnicos e maqueiro Leonardo.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Elogio

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00664
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	CTRS
Tipo de usuário:	Não informado
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Higiene e limpeza
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	SHL

Informações sobre o Registro

Autor:	Simone Rocha Pereira
Data do Cadastro:	25/05/2023 10:10:44
Data da ocorrência:	24/05/2023
Descrição:	" Fiz uma crítica sobre os papéis higiênico que era de péssima qualidade, agora quero agradecer que trocaram os papeis são de boas qualidade. Muito obrigado!!!"

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	25/05/2023 11:55:03
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00664

dentificação:

e do paciente: _____
ome: _____
ne(s): _____
il: _____
reço: _____
x: _____ Nº _____
cipio: _____ Estado: _____
___/___/___

uário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
rmulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. lemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua ação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
e voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
feira das 7h às 17h.
to:
saui@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Faço uma crítica sobre o papéis higiênico que era de péssima qualidade, cujo eu quero agradecer que trocaram os papéis, foi ótimo boas qualidade.

Muito obrigado!!!

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Elogio

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00665
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	2º Andar - Oncológico
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. Médico
Serviço relacionado 2::	Atend. do Téc. Enfermagem
Serviço relacionado 3::	Outros
Setores envolvidos::	Clinica Oncológica / SHL / SND

Informações sobre o Registro

Autor:	Simone Rocha Pereira
Data do Cadastro:	25/05/2023 10:10:06
Data da ocorrência:	23/05/2023
Descrição:	*A equipe médica está* perfeita A tecnica está de parabéns (Iracelia Gomes Carvalho) e todos os enfermeiros foram *otimos* as meninas da limpeza são perfeitas as refeições estão de parabéns nada a reclamar" Paciente: Antônio Rogério Lima Vieira Acompanhante: Helena dos Santos da Silva

Verificação da Ocorrência

Responsável: Antonio Douglas Leonardo Silva
Data: 25/05/2023 11:55:50
Descrição: Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação: Tabulado para o ranking de elogiados.

00665

dentificação:

e do paciente: Antonio Rogério Lima Vieira
nome: Paulina dos Santos da Silva
one(s): (93) 99247375[illegible]
ail:
ereço: 13 maio nº 13 . Bairro Jaçá
o: N°
icípio: Itaituba Estado: -PA
23/05/2023

suário ☒ Visitante ☐ Acompanhante

o usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto ormulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

lospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua sfação e de outros usuários.

a isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do ário.

ponder a todas as perguntas é fundamental para a ração dos resultados.

tamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, sos serviços.

ORTANTE:

cê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
( ) Não ( )
cê voltaria a utilizar este serviço?
( ) Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
o satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

(Serviço de Atendimento ao Usuário)
dimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
a-feira das 7h às 17h.
ato:
il sau@hrba.institutomaissaude.org.br
one (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

A Equipe médica está perfeita
A técnica está de parabéns
(Gracelia Gomes carvalho)
e todos os enfermeiros foram Ótimos.
As meninas da limpeza são perfeitas
as refeições estão de parabéns
nada a reclamar

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece

Registro de Elogio

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00673
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	3º Andar - Cirúrgico
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. do Téc. Enfermagem
Serviço relacionado 2::	Atend. Médico
Serviço relacionado 3::	Outros
Setores envolvidos::	3º Andar - Cirúrgico / SHL / SND / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	29/05/2023 11:02:47
Data da ocorrência:	26/05/2023
Descrição:	"Ola, minha opinião os colaboradores estão de parabéns, vai desde o pessoal da limpeza, *tecnico*, enfermeiro, *medicos*, fisioterapeuta todos de forma geral, pessoal do *refeitorio*. Graças a Deus são pessoas de grande coração, humildes! Meus *parabens* vai para *tecnica* Dona Rony uma excelente pessoa, muito prestativa. Que o hospital consiga manter excelentes profissionais." Paciente: Marina Menezes Vieira Acompanhante: Francisca Menezes

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	29/05/2023 12:59:22
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00673

Identificação:

ne do paciente: Mariana Menezes Lima
nome: Eromerson Menezes
fone(s): 93 991131817
ail:
ereço: Av: Borges Leal
ro: Maracanã Nº 3335
nicípio: SFM Estado: PA
a: 26/05/23

ário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

do usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Idemar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião bre nossos serviços para que possamos garantir a sua sfação e de outros usuários.

a isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do uário.

sponder a todas as perguntas é fundamental para a uração dos resultados.

ntamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, sos serviços.

C ANTE:
cê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
(X) Não ( )
ocê voltaria a utilizar este serviço?
(X) Não ( )
e um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
to satisfeito (X) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
co Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

J (Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
ta-feira das 7h às 17h.
tato:
ail sau@hrba.institutomaissaude.org.br
fone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Na minha opinião os colaboradores estão de parabéns, vai desde o pessoal da limpeza, técnico, enfermeiros, médicos, fisioterapeuta todos de uma forma geral, pessoal do refeitório. Gostaria de elogiar todos pela dedicação, humildade.
Mais parabéns vai para a técnica Fiona Rony uma excelente pessoa, muito prestativa.
Aqui o hospital conta com excelentes profissionais.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Elogio

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00674
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	3º Andar - Cirúrgico
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. do Téc. Enfermagem
Serviço relacionado 2::	Atend. Médico
Serviço relacionado 3::	Outros
Setores envolvidos::	3° Andar - Cirúrgico / SHL / SND / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	29/05/2023 11:15:18
Data da ocorrência:	29/05/2023
Descrição:	"Estamos faz alguns dias nesta unidade de saúde, e ficamos felizes e agradecidos pelo excelente trabalho da equipe que cuidou de minha mãe. A técnica Natalina Costa, durante a noite uma profissional dedicada, e toda os outros que não lembro o nome, mas que fizeram a diferença. Obrigada a cada um que contribuiu para que a saúde da minha mãe se *reestabelecido*. Peço a Deus que abençoe cada um de vocês desde a parte administrativa, médicos, *tecnicos*, enfermeiros, limpeza, fisioterapia, alimentação etc. OBRIGADA." Paciente: Marina Menezes Vieira Acompanhante: Judith Menezes Vieira

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	29/05/2023 13:00:38
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.

Verificação: Tabulado para o ranking de elogiados.

00674

Identificação:

me do paciente: Marinna Menezes Vieira
nome: Judith Menezes Vieira
efone(s): (93) 99124-7866
nail: menezesjudith31@gmail.com
dereço: Beco Santarém
rro: Ipanema Nº 49
nicípio: Santarém Estado: PA
ta: 27/05/23

uário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

ado usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
e formulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. aldemar Penna /Mais. Saúde deseja conhecer sua opinião ore nossos serviços para que possamos garantir a sua isfação e de outros usuários.

ra isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do uário.

sponder a todas as perguntas é fundamental para a uração dos resultados.

ntamos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, ssos serviços.

PORTANTE:
ocê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) ☒ Não ( )
ocê voltaria a utilizar este serviço?
) ☒ Não ( )
e um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
to satisfeito ☒ Satisfeito ( ) Indiferente ( )
uco Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

U (Serviço de Atendimento ao Usuário)
ndimento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
ta-feira das 7h às 17h.
ntato:
nail saui@hrba.institutomaissaude.org.br
efone (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Estamos faz alguns dias nesta unidade de saúde, e ficamos felizes e agradecidos pelo excelente trabalho da equipe que cuidou de minha mãe. A técnica Natalina Costa, durante a noite uma profissional dedicada, e todos os outros que não lembro o nome, mas que fizeram a diferença. Obrigada a cada um que de alguma forma contribuiu para que a saúde da minha mãe tenho se restabelecido. Peço a Deus que abençoe cada um de vocês desde a parte administrativa, médicos, Técnicos, enfermeiros, limpeza, fisioterapia, alimentação etc.

OBRIGADA.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece

Registro de Elogio

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00675
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	4º Andar - Cirúrgico
Tipo de usuário:	Acompanhante Interno
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	4º Andar - Cirúrgico

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	29/05/2023 11:23:18
Data da ocorrência:	29/05/2023
Descrição:	"Equipe da *Emfermeira* Jamile Estão de parabéns, são Excelentes profissionais, bons informantes de todas as informações que eu precisei. Paciente: Marizede pataxia Fernandes e Acompanhante Gilcélia Silva Tomazeli. amei toda equipe!"

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	29/05/2023 13:01:42
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00645

dentificação:

e do paciente: _____

ome: _____

me(s): _____

l: _____

reço: _____

: _____ Nº _____

cípio: _____ Estado: _____

___/___/___

ário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulario. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

ê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )

é voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )

um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)

imento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.

to:
l sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Equipe da Enfermeira Jamile Estão de Parabéns, São Excelentes profissionais, bons informantes de Todas as informações que eu precisei Paciente: Marizede Pataxo Fernandes e Acompanhante Gilcélia Silva Tomazeli. Amei Toda Equipe!

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Elogio

@ link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00677
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	2º Andar - Oncológico
Tipo de usuário:	Acompanhante Intermo
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. de Enfermeiro(a)
Serviço relacionado 2::	Atend. Aux. Limpeza
Serviço relacionado 3::	Outros
Setores envolvidos::	Clínica Oncológica / SHL / SND / Psicossocial / HRBA

Informações sobre o Registro

Autor:	Simone Rocha Pereira
Data do Cadastro:	30/05/2023 16:17:54
Data da ocorrência:	30/05/2023
Descrição:	" Gratidão a todos os colaboradores pelos serviços prestados bem como: enfermaria, limpeza, alimentação. Os colaboradores - Médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicologa, terapeuta ocupacional, servidores da limpeza, alimentação foram super eficientes prestativos e eficientes. Abraço especial a enfermeira Cleiva, Fernanda e técnica Iracelia" Paciente: Maria Eliana Melo Pimentel

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	31/05/2023 11:05:43
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00677

entificação:

do paciente: Maria Eliana Melo Pimentel

me:

e(s): 93991544771

ço:

Nº

pio: Estado:

/ /

ário ☐ Visitante ☐ Acompanhante

suário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto
mulario. Suas informações serão mantidas em sigilo.

spital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr.
emar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião
nossos serviços para que possamos garantir a sua
ção e de outros usuários.

sso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do
io.

nder a todas as perguntas é fundamental para a
ção dos resultados.

mos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia,
s serviços.

TANTE:

ndicaria este serviço a um parente ou amigo?
Não ( )

voltaria a utilizar este serviço?
Não ( )

m modo geral, como você avalia o serviço prestado?
atisfeito (X) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

erviço de Atendimento ao Usuário)
mento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
eira das 7h às 17h.
:
saui@hrba.institutomaissaude.org.br
e (93) 2101-0716

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Gratidão a todos os colaboradores pelos serviços prestados bem como: enfermaria, limpeza, alimentação.

Os colaboradores. Médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicologa, terapeuta ocupacional, porteiros da limpeza, alimentação foram super eficientes prestativos e eficientes

Abraço especial a ~~enfermeira~~ enfermeira Elisa, Fernanda e Técnica Graciela

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Registro de Elogio

link para este item

Ocorrência

Informações gerais

Serial:	REG.SAU. 00691
Departamento/Setor:	Diretoria Geral / Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU
Categoria:	SAU
Tipo:	Elogios
Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Situação:	Efetiva
Anexos:	0

Informações sobre Elogios

Urna de origem:	Acolhimento
Tipo de usuário:	Acompanhante Externo
Forma de registro:	Folder
Tipo de registro:	Elogio
Serviços relacionados 1::	Atend. Recepcionista
Serviço relacionado 2::	
Serviço relacionado 3::	
Setores envolvidos::	Acolhimento

Informações sobre o Registro

Autor:	Roberta Laurena Santos Farias
Data do Cadastro:	05/06/2023 09:36:41
Data da ocorrência:	30/05/2023
Descrição:	"Gostaria de agradecer ao recepcionista *Giliard*, pelo atendimento de *excelencia* da minha mãe, pela atenção e rapidez. Por mais profissionais assim nesse mundo. Obrigada a equipe médica e de *infermagem* pelo cuidado." Paciente: Maria Socorro Parente Acompanhante: Sueli Karine Parente

Verificação da Ocorrência

Responsável:	Antonio Douglas Leonardo Silva
Data:	06/06/2023 10:28:34
Descrição:	Tabulado para o ranking de elogiados.
Verificação:	Tabulado para o ranking de elogiados.

00691

dentificação:

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE

e do paciente: Maria Socorro Pantoja
nome: Suely Karine Pantoja
one(s): (93) 99147-1506
il: SuelyKarine Pantoja@gmail.com
reço: TV: Doca N: 155
: Nova República Nº 155
cípio: STM Estado:
30/05/23

uário ☐ Visitante ☒ Acompanhante

usuário para que o **SAU** possa manter contato, é necessário o preenchimento correto rmulário. Suas informações serão mantidas em sigilo.

ospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. demar Penna /Mais Saúde deseja conhecer sua opinião e nossos serviços para que possamos garantir a sua fação e de outros usuários.

isso, contamos com esta Pesquisa de Satisfação do rio.

onder a todas as perguntas é fundamental para a ação dos resultados.

amos com a sua colaboração para aprimorar, a cada dia, os serviços.

RTANTE:

ê indicaria este serviço a um parente ou amigo?
) Não ( )
ê voltaria a utilizar este serviço?
) Não ( )
um modo geral, como você avalia o serviço prestado?
satisfeito (x) Satisfeito ( ) Indiferente ( )
o Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

Serviço de Atendimento ao Usuário)
timento: de Segunda à quinta-feira das 7h às 18h.
-feira das 7h às 17h.
to:
sau@hrba.institutomaissaude.org.br
ne (93) 2101-0716

Utilize este espaço para manifestar suas sugestões, elogios e/ou críticas.

Gostaria de agradecer ao recepcionista Gabriel, pelo atendimento de excelência na internação da minha mãe, pela atenção e rapidez. Por mais profissionais assim neste mundo.
Agradeço a equipe médica e de enfermagem pelo cuidado.

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital.
Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO GERAL

INTERNAÇÃO

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) — Sugestão, Opinião, Elogio

Mês: Maio/2023	Acompanhantes entrevistados:	25	Usuários Entrevistados:	34	Total:	59	Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		CONCEITO ATRIBUIDO					
		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?		2	1	5	11	40	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		0	1	6	9	42	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?		0	2	8	12	37	0
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
	4.1. Pelos médicos	0	3	10	17	29	0
	4.2. Pelos enfermeiros	0	2	8	17	32	0
	4.3. Pelos funcionários da Administração	0	2	7	17	33	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
	5.1 Para os médicos	0	2	0	9	48	0
	5.2. Para os enfermeiros	0	2	0	7	50	0
	5.3. Para os funcionários da Administração	0	2	0	7	50	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos serviços deste hospital?		0	0	0	9	48	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
	7.1. Pelos médicos	0	0	0	7	50	2
	7.2. Pelos enfermeiros	0	0	0	6	51	2
	7.3. Pelos funcionários da Administração	0	0	0	5	52	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		1	1	1	14	42	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		0	1	3	18	37	0
10. A limpeza das roupas de cama e banho?		0	3	3	19	34	0
11.As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?		0	3	3	20	33	0
12. O silêncio no ambiente do hospital?		0	2	2	14	40	1
13. O horário em que são servidas as refeições?		0	2	3	17	37	0
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?		0	3	4	13	35	4
15. O horário das visitas?		0	3	2	2	12	40
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?		0	2	0	7	41	9
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		0	2	0	6	31	20
		Índice de Satisfação Geral:					**96,7%**

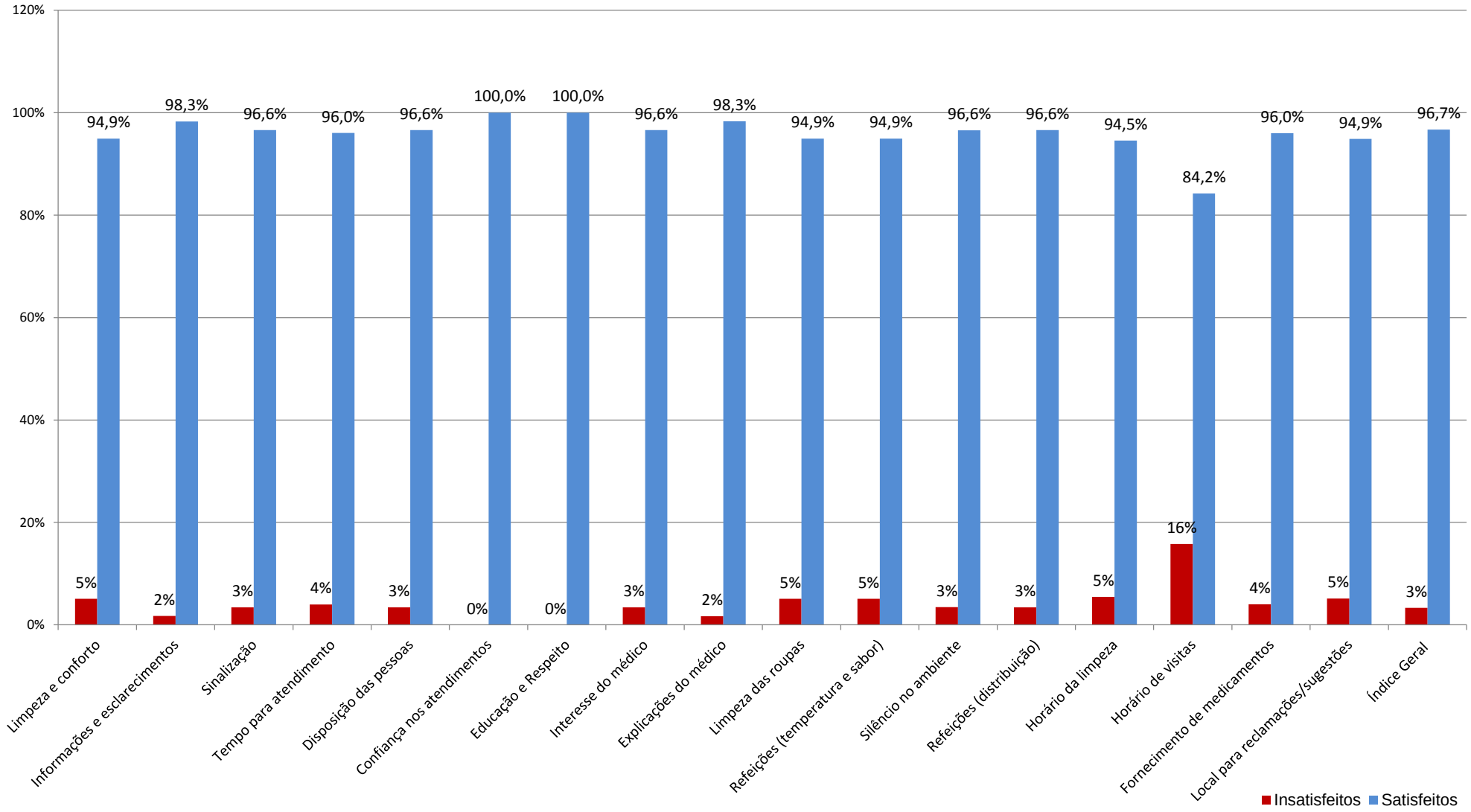
Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - GRÁFICO DA PESQUISA

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)

INTERNAÇÃO

Mês: Maio/2023	Acompanhantes entrevistados:	25	Usuários entrevistados:	34	Total:	59	Pág. 2 de 2



Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

AMBULATÓRIO

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)

Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	150	Usuários Entrevistados:	123	Total:	273	Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		CONCEITO ATRIBUIDO					
		0 a 2 Ruim	**3 a 4 Regular**	**5 a 6 Bom**	**7 a 8 Ótimo**	**9 a 10 Excelente**	**N/R**
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		2	3	28	84	156	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		2	5	19	78	154	15
3.O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?		1	2	19	65	184	2
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
	4.1. Pelos médicos	28	18	65	101	58	3
	4.2. Pelos enfermeiros	19	11	48	81	60	54
	4.3. Pelos Recepcionistas	10	11	34	96	122	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus							
	5.1 Para os médicos	5	9	16	64	174	5
	5.2. Para os enfermeiros	5	2	17	52	140	57
	5.3. Pelos Recepcionistas	2	4	12	65	189	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos?		0	3	11	50	209	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
	7.1. Pelos médicos	2	0	12	64	189	6
	7.2. Pelos enfermeiros	2	0	11	48	155	57
	7.3. Pelos Recepcionistas	1	0	11	53	208	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		8	5	34	80	138	8
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		9	5	38	79	134	8
10. O silêncio no ambiente do Ambulatório?		28	11	20	130	81	3
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		3	0	15	31	94	130
						Índice de Satisfação Geral: 95,0%	

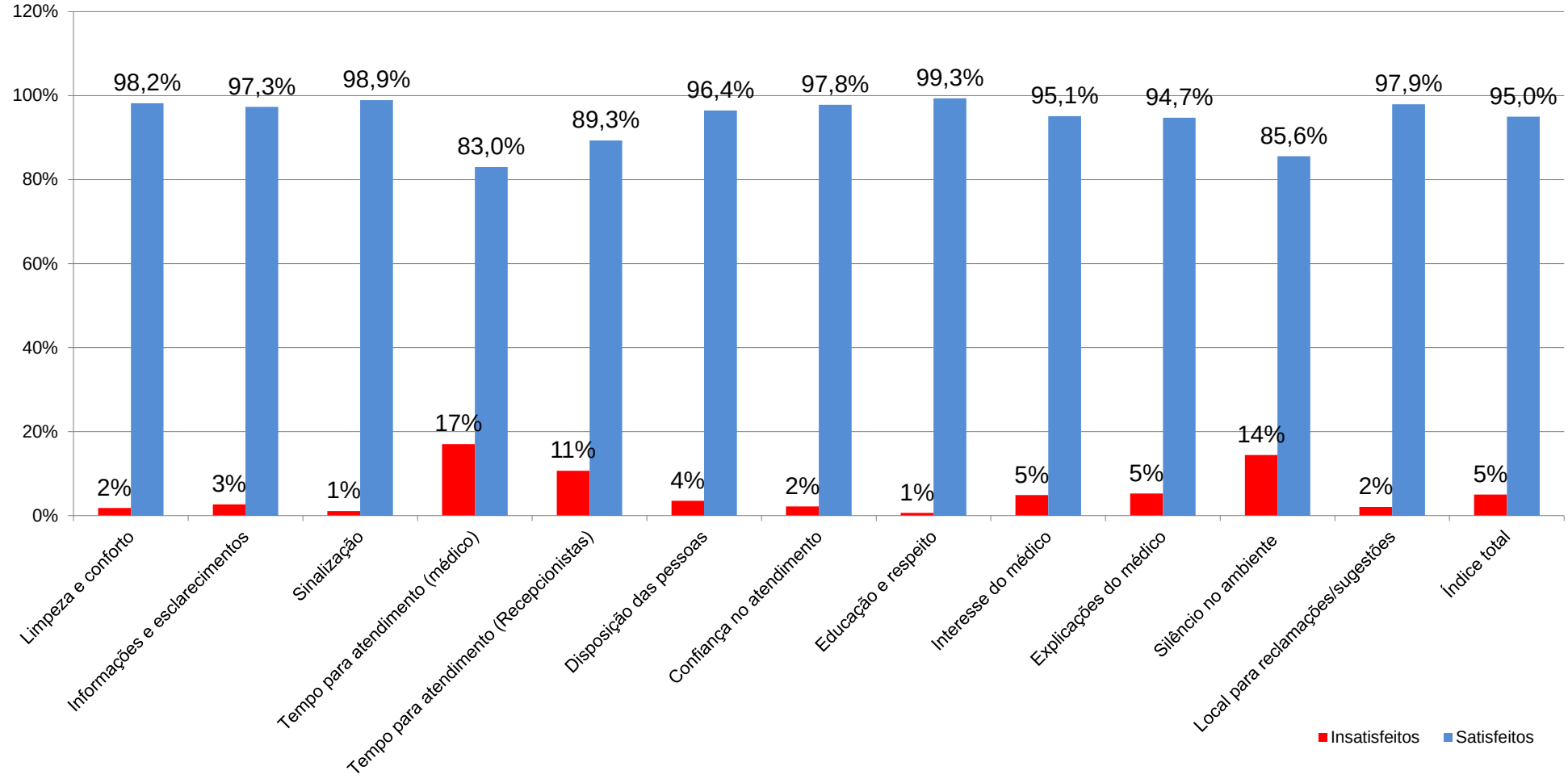
Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

AMBULATÓRIO

Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	150	Usuários entrevistados:	123	Total:	273	Pág. 2 de 2

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) — Sugestão, Opinião, Elogio



Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês:Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	25	Usuários Entrevistados:	32	Total:	57	Pág. 1 de 2

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) — Sugestão, Opinião, Elogio

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	**CONCEITO ATRIBUIDO**					
	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	5	14	38	0
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	3	2	13	39	0
3.O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)?	0	0	6	15	35	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	5	11	25	15	0
4.2. Pelos enfermeiros	1	3	8	21	19	5
4.3. Pelos Recepcionistas	1	2	7	13	34	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	0	4	2	6	45	0
5.2. Para os enfermeiros	0	3	2	5	45	2
5.3. Pelos Recepcionistas	0	1	4	5	47	0
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	0	2	2	5	48	0
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	0	1	4	7	45	0
7.2. Pelos enfermeiros	0	0	4	7	43	3
7.3. Pelos Recepcionistas	0	0	4	6	47	0
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	3	3	17	34	0
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	1	6	13	37	0
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	3	11	19	23	0
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?	0	0	5	21	31	0
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	1	0	14	22	20
					Índice de Satisfação Geral: 96,4%	

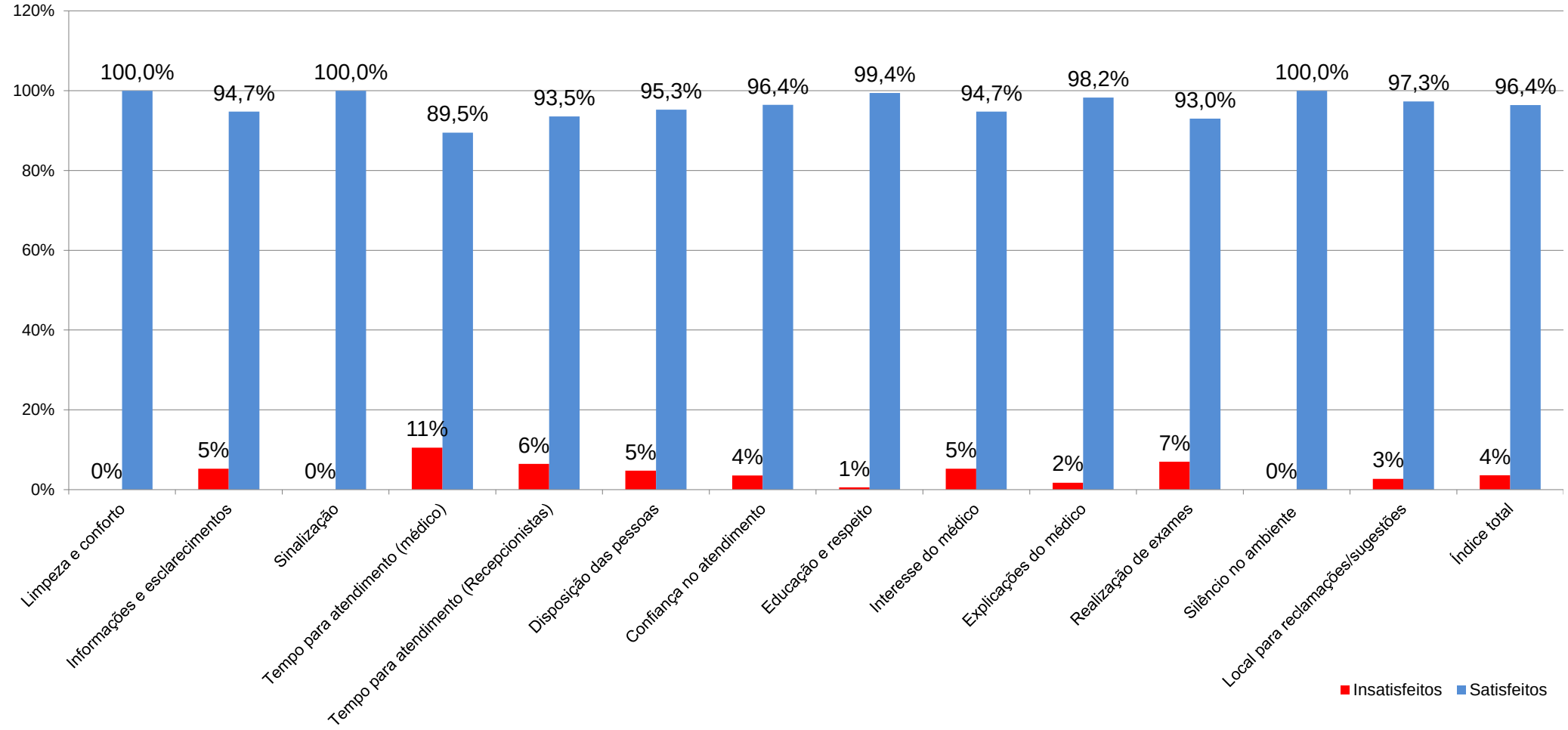
Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

PRONTO ATENDIMENTO

Mês:Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	25	Usuários entrevistados:	32	Total:	57	Pág. 2 de 2

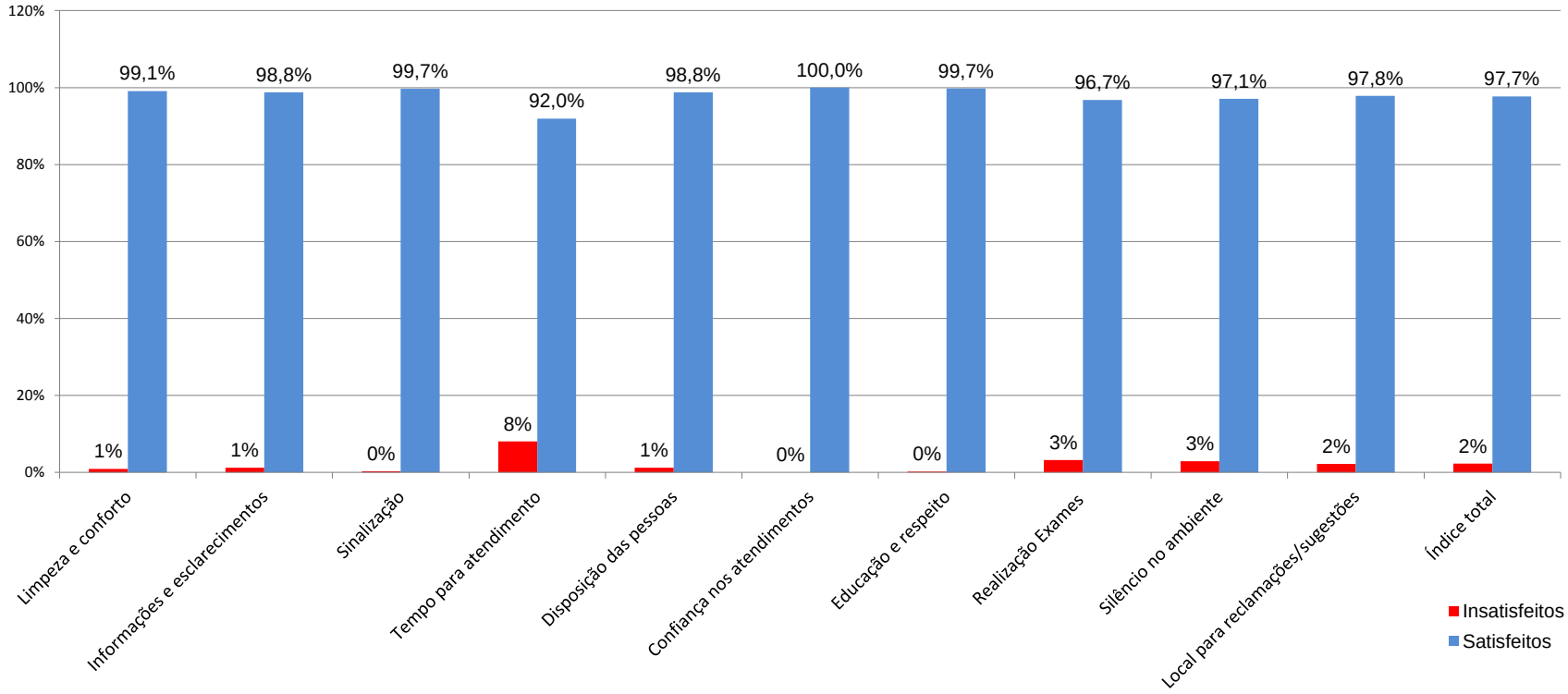
SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)



Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna	**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO** - TABULAÇÃO E GRÁFICO							SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)
	SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO							
	Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	324	Usuários Entrevistados:	338	Total:	662	Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		**CONCEITO ATRIBUIDO**					
		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	6	50	221	384	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?		0	8	31	152	451	20
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)		0	2	22	169	459	10
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
	4.1. Pelos médicos	10	32	81	147	157	235
	4.2. Pelos enfermeiros	12	21	58	134	168	269
	4.3. Pelos Recepcionistas	14	25	76	195	352	0
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
	5.1 Para os médicos	0	6	14	71	332	239
	5.2. Para os enfermeiros	0	5	21	70	304	262
	5.3. Pelos Recepcionistas	1	6	25	99	529	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este		0	0	19	86	552	5
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
	7.1. Pelos médicos	0	2	6	56	363	235
	7.2. Pelos enfermeiros	0	0	13	57	333	259
	7.3. Pelos Recepcionistas	2	0	12	82	564	2
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		9	12	70	220	335	16
9. O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?		3	16	57	255	314	17
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		5	3	13	82	263	296
		Índice de Satisfação Geral:					**97,7%**

Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna	**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO** - TABULAÇÃO E GRÁFICO							SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)
	SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO							
	Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	324	Usuários entrevistados:	338	Total:	662	Pág. 2 de 2



Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) — Sugestão · Opinião · Elogio

Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	21	Usuários Entrevistados:	26	Total:	47	Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"	CONCEITO ATRIBUIDO					
	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	1	7	39	0
2. O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas e Cartazes)	0	0	1	5	40	1
3. O silêncio no ambiente hospitalar?	0	0	1	4	42	0
4. A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	0	0	3	44	0
5. A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas?	0	0	5	0	42	0
6. A explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	6	41	0
7. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos pelo hospital?	0	0	0	2	45	0
8. Cuidados médicos que você recebeu no Hospital?	0	0	0	3	44	0
9. Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar ?	0	0	0	5	42	0
10. O local para reclamação/sugestões é de facil acesso?	0	0	3	2	37	5
	índice de Satisfação Geral: 100,0%					

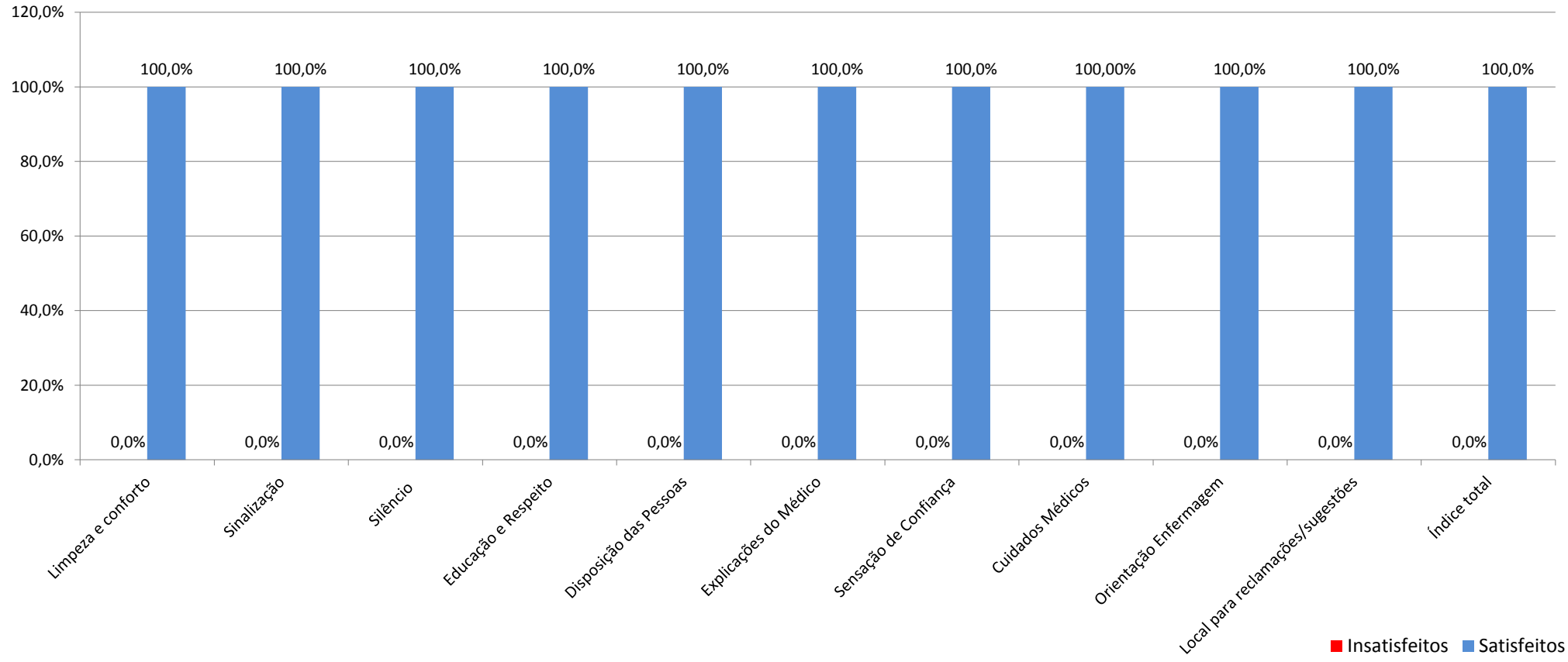
Hospital Regional do Baixo Amazonas do Pará Dr. Waldemar Penna

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA

Mês: Maio/2023	Acompanhantes Entrevistados:	21	Usuários entrevistados:	26	Total:	47	Pág. 2 de 2

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

MÊS/ANO: MAIO/2023

ITENS	ATIVIDADES DIÁRIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
		S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	
1	Atendimentos (Diário) Livro	FERIADO	11	5	4	4	SÁBADO	DOMINGO	5	4	5	7	6	SÁBADO	DOMINGO	8	9	9	4	3	SÁBADO	DOMINGO	5	11	4	6	3	SÁBADO	DOMINGO	0	5	0	**118**
2	Registros		8	2	4	3			3	3	8	7	4			6	6	6	3	6			2	9	3	4	4			2	2	0	**95**
3	Pesquisa Alta Hospitalar		0	0	0	0			5	8	3	3	3			3	2	2	3	3			3	3	3	3	0			0	0	0	**47**
4	Pesquisa de Satisfação: usuário interno		4	4	4	4			5	5	6	5	5			4	4	4	3	2			0	0	0	0	0			0	0	0	**59**
5	Pesquisa de Satisfação: usuário externo		56	51	52	54			57	56	55	62	63			52	58	59	64	57			57	37	27	25	21			14	13	2	**992**
6	Contatos Telefônicos		0	0	0	1			0	3	1	0	0			0	2	0	3	0			1	1	0	0	0			0	0	1	**13**
7	Contatos Telefônicos de Retornos		0	0	0	1			8	0	1	2	0			7	3	4	4	0			3	0	0	4	4			1	2	26	**70**
8	Encam. Serviço Social		0	0	0	0			0	0	0	0	0			1	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	**1**
9	Encam. Outros profissionais		1	1	0	0			0	0	0	0	0			0	0	1	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	**3**
10	Orientação e Informação		4	2	2	4			3	2	0	5	3			4	6	4	4	0			5	5	3	2	2			0	5	0	**65**
11	Participação em treinamentos		0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	1	1			0	1	0	0	0			0	1	0	**4**
Total			**84**	**65**	**66**	**71**			**86**	**81**	**79**	**91**	**84**			**85**	**90**	**89**	**89**	**72**			**76**	**67**	**40**	**44**	**34**			**17**	**28**	**29**	**1467**

F.HRBA.1158-12/2022

Documento assinado digitalmente
gov.br
ANTONIO DOUGLAS LEONARDO SILVA
Data: 13/06/2023 11:04:43-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Obs.: % de pesquisas aplicadas - (amostragem mensal das pesquisas de satisfação do usuário): 1051 / 10268 x 100 = 10,3

% de queixas resolvidas - (% de resolutividade das reclamações registradas): 72/ 73 x 100 = 98,6%

Documento assinado digitalmente
gov.br
DEUSILENE MENDES PONTES
Data: 13/06/2023 13:49:42-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br