

## 1. Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) e Ouvidoria

### 1.1 Atividade realizadas pelo SAU/Ouvidoria

Durante o mês Janeiro/2025, o SAU/OUVIDORIA executou **6.078 atividades** sendo **2.261 pesquisas de satisfação** distribuídas da seguinte forma por setor e consolidada por serviço e **277 manifestações registradas** de forma: presencial e demais canais de atendimento.

## 2 Pesquisa de Satisfação realizadas por Serviço.

Neste mês de Janeiro realizamos **2.261 Pesquisas de Satisfação** descrita na Tabela abaixo conforme serviços.

**Tabela. Pesquisa de Satisfação realizadas no mês de Janeiro por setor:**

ITEM	DESCRIÇÃO	Dezembro	
		n	%
2.	Pesquisas de Satisfação		
2.1	Ambulatório	493	21,80%
2.2	Serviço de Apoio Diagnostico e Terapêutica (SADT)	628	27,78%
2.3	Internação	263	11,63%
2.4	Urgência e Emergência	375	29,63%
2.5	Alta Hospitalar	200	8,85%
2.6	Saúde Indígena	7	0,31%
	<b>TOTAL</b>	<b>2.261</b>	<b>100%</b>

Fonte: Interact, Survey Manager, 2024.

## 3 Manifestações cadastradas por canal de atendimento.

Neste mês de Janeiro realizamos **277 Manifestações** registradas por nossos canais de atendimentos, tendo prevalência de **71,84%** registrados via Folders das Pesquisas de Satisfação depositadas nas Urnas, seguido dos atendimentos via WhatsApp com **12,63%** Isso ocorre por meio dos canais disponíveis nos diversos andares e blocos do hospital.

**Tabela – Manifestações cadastradas por canal de atendimento.**

ITEM	DESCRIÇÃO	Dezembro	
		n	%
4.	CANAIS DE ATENDIMENTO		
4.1	Folder	199	71,84%
4.2	E-mail	6	2,17%
4.3	Presencial	31	11,19%
4.4	Telefone	0	0%
4.5	Whatsapp	35	12,64%
4.6	PAE	0	0%
4.7	OUVIDOR SUS	6	2,17%
<b>Consolidado</b>		<b>277</b>	<b>100%</b>

## 4 Classificação das demandas registradas



No mês de Janeiro, foram recebidas **277** manifestações exclusivamente por meio dos canais de atendimento do SAU e Ouvidoria do Hospital Regional Dr. Abelardo Santos. Quanto a classificação temos prevalência de registros de **elogios 64% (179)** a maioria coletada através do folder de pesquisa de satisfação, seguido de **solicitações 19,13% (53)**, com a maior parte recebida via WhatsApp do SAU e Ouvidoria e houveram **13,72% (38) reclamações**. Todas as manifestações foram tratadas com eficiência, garantindo um retorno adequado aos pacientes. Esse engajamento reflete nosso compromisso contínuo com a melhoria da experiência do paciente e a qualidade do atendimento!

**Tabela. Classificação das demandas registradas.**

<b>Demanda</b>	<b>OUVIDORSUS/SES-PA</b>	<b>S.A.U e OUVIDORIA HRAS</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Denúncia	0	2	2	0,36%
Reclamação	2	36	38	13,57%
Sugestão	0	4	4	0,71%
Solicitação	3	50	53	20,36%
Elogio	0	179	179	65%
Informação	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>269</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

*\*SAU e Ouvidoria - entende-se todas as manifestações registradas de forma presencial, folder, telefone, e-mail, à beira leito*

## 5 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

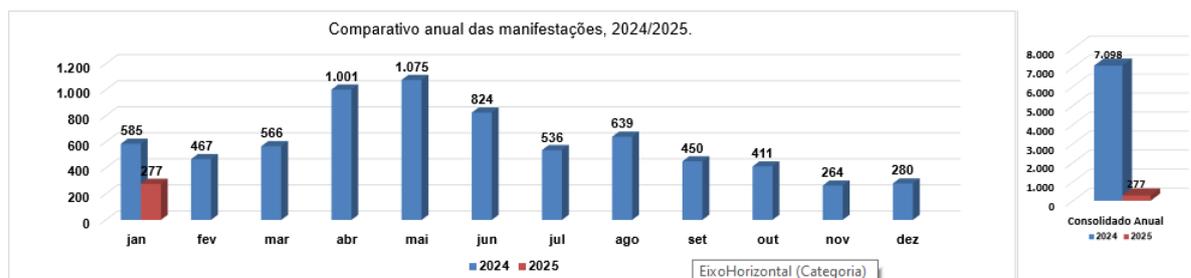
Ao considerarmos o quantitativo de manifestações recebidas entre Janeiro de 2024 e Janeiro de 2025, conforme o gráfico abaixo, é possível observar um crescimento constante no número de manifestações registradas presencialmente nos canais de atendimento ao longo deste período, em comparação com o ano anterior.

Quanto a análise mensal, em Janeiro de 2025, evidenciamos um aumento de **6,06%** no número de manifestações em relação ao mês anterior (Novembro 2024). Esse aumento pode estar relacionado aos processos de melhorias que estão sendo implementados nos serviços, refletindo a eficácia dos atendimentos presenciais com escuta ativa e a resolutividade da equipe em atender e solucionar prontamente situações que poderiam gerar manifestações negativas, antes que se transformem em reclamações formais. Além disso, o aumento nas manifestações também pode ser



associado a uma maior participação da população na busca pela Ouvidoria para garantir seus direitos. Esse cenário denota a eficiência das ações de divulgação dos canais de atendimento, bem como a contínua articulação com as lideranças e colaboradores.

Gráfico. Comparativo anual das manifestações, 2024/2025.



Fonte: SAS Interact, HRAS2024.

## 6 Síntese das Manifestações

### 6.1 Demandas por Área Interna

Por meio da tabela abaixo é possível observar as áreas técnicas do Hospital Regional Abelardo Santos mais demandadas pelo S.A.U./OUVIDORIA no mês Janeiro/2025, tais áreas foram os principais pontos focais responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pelo S.A.U./OUVIDORIA ao usuário e/ou acompanhante, no TOP 3 temos:

- Atendimento Call Center – 21,62%
- Nir – Nucleo Interno de Regulação – 18,02,50%
- DT – Diretoria Técnica – 3,56%

**Tabela.** Setores demandados pelo SAU/OUVIDORIA no mês Janeiro/2025.

Setor encaminhado a manifestação para tratativas	n	%
CALL CENTER	24	21,62%
NIR	20	18,02%
DIRETORIA TECNICA - DIRTEC	16	3,56%
GERENCIA ASSISTENCIAL	14	12,61%
SND	4	3,60%
SHL - SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA (ARAUTOS)	3	2,70%

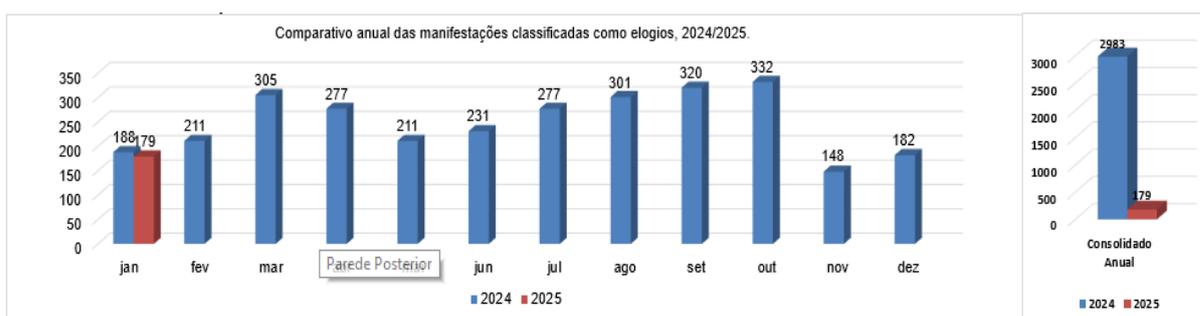


NIR	20	18,02%
SADT	2	1,80%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	0,90%
SERVIÇO SOCIAL	1	0,90%
SADT	2	1,80%
MANUTENÇÃO	2	1,80%
LAVANDERIA	2	1,80%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

## 7 Elogio

Em Janeiro de 2025, registramos **179 elogios**, representando uma porcentagem de **65%** das manifestações registradas. Mantivemos nosso compromisso de reconhecer e valorizar os colaboradores destacados, entregando-lhes seus "cards de elogios", fixando esses reconhecimentos nos murais setoriais e divulgando semanal e mensalmente o ranking dos mais elogiados, em parceria com a Diretoria Geral. Além disso, intensificamos as ações educativas para esclarecer o papel do SAU/Ouvidoria e fortalecer a interação com os colaboradores, visando ampliar a disseminação das pesquisas de satisfação e proporcionar uma experiência ainda melhor aos nossos pacientes.

**Gráfico.** Comparativo Anual das manifestações classificadas como elogios, 2023/2024.



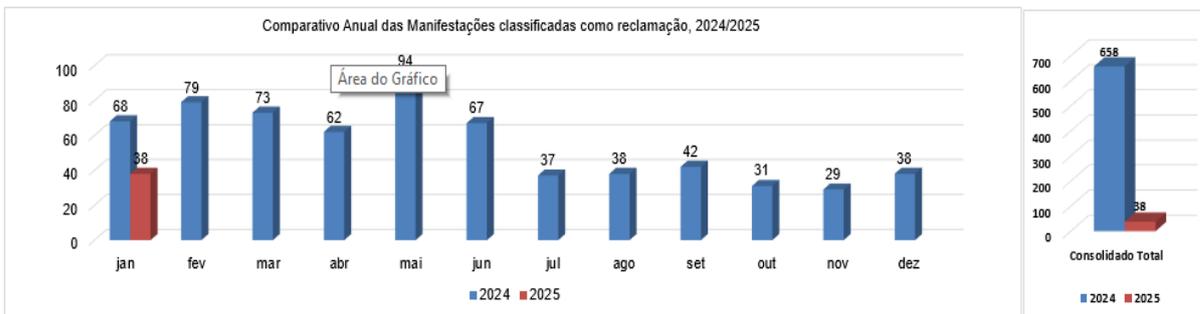
Fonte: SAS Interact, HRAS.

## 8 Reclamações

No mês de Janeiro, tivemos a porcentagem de **13,67%** nos registros de reclamações mantendo a mesma quantidade de registros do mês anterior. Como evidenciado no gráfico, foram registradas 38 manifestações classificadas como reclamações.



Gráfico: Comparativo Anual das Manifestações Classificadas como Reclamações, 2023/2024.



Fonte: SAS Interact, HRAS 2024.



Segue o descritivo das reclamações com suas respectivas respostas:

Nº	Nº registro	Descrição da Reclamação por atendimento presencial	Parecer conclusivo das providências tomadas / Resposta
1	SAU-9570	<p>"Sou residente nesta cidade de Belém, estado do Pará. Venho por meio desta interpor os seguintes fatos: 1º reclamação: a demora excessiva no progresso de exame e de retorno ao médico para ele avaliar os resultados. Sou paciente do urologista e estou sentindo muito o avanço da doença, gostaria de ter o meu direito básico atendido por esta instituição de saúde, para que eu possa reverter o meu quadro clínico. Tenho 46 anos, sou pai de família e espero que o hospital tenha sensibilidade para com tudo que tange o direito constitucional. Obrigada pela atenção."</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecer-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, informo não se tratar de falta de sensibilidade, nossa demanda de atendimento ambulatorial é grande, tanto no que tange agendamento de exames, quanto ao agendamento de consulta, principalmente na especialidade de urologia, nossa agenda abre somente uma vez ao mês, foi verificado em nosso sistema que no dia 05/08/2024 o paciente em questão realizou exames de USG, a consulta foi agendada (encaixe), para o dia 31/01/2025, pedimos desculpas pelos transtornos causados. Estamos trabalhando diariamente para que o nosso atendimento seja cada dia melhor e que possamos atendê-los de maneira acolhedora, humanizada e que garanta sua satisfação pelo nosso serviço. Agradeço seu registro e fico a disposição para maiores esclarecimentos OBS: Anexo o comprovante de agendamento.</p>
2	SAU-9661	<p>"Gostaria de fazer uma reclamação, no dia 26/06/2024 no horário de 14h, a central havia marcado meu exame de ELETRONEUROMIOGRAFIA (ENMG), mas como foi informado o médico não veio e a recepção ia entrar em contato para marcar, estou até hoje a espera, visto que já entrei em contato pelo WhatsApp no dia 9 de agosto pelo número (91) 98395-2624 e no dia 09 de setembro entrei em contato para tentar marcar no número (91) 98622-5959. Por tanto gostaria de uma resposta, pois necessito. Aguardo resposta.</p>	<p>Pedimos desculpas pelos transtornos causados e lamentamos o ocorrido com o agendamento do seu exame de Eletromiografia (ENMG). Conforme contato telefônico recente, confirmamos que o seu exame está agendado (anexo comprovante). Ressaltamos que é imprescindível seguir as orientações de preparo, que estão detalhadas no documento em anexo. Por favor, leia com atenção. Novamente, pedimos desculpas pela demora no retorno e agradecemos a sua paciência. Estamos à disposição para quaisquer dúvidas e para garantir que o atendimento ocorra da melhor forma possível.</p>



3	SAU-9727	"No dia 15 de dezembro de 2024, minha mãe deu entrada para internação para realizar uma cirurgia com o cirurgião vascular, a cirurgia foi marcada para o dia 23 de janeiro. Hoje, no ato da cirurgia que foi agendada para às 7h, minha mãe está de jejum desde 00h, ou seja, 12h de jejum, são 12:36 da tarde e minha mãe segue aguardando com fome e sede."	Paciente com patologia vascular específica cujo cirurgia não é realizada por todos os cirurgiões da equipe. Quem realizou o agendamento acabou marcando para cirurgião que não realiza esse tipo de cirurgia, o que tendo que fazer a troca de horário para que fosse realizado por cirurgião da equipe que tem a expertise. Paciente submetida em seguida a cirurgia que teve resultado satisfatório. Orientado a equipe para ter melhor atenção nos agendamentos.
4	SAU-9751	"Hoje fui fazer uma transvaginal e a médica de plantão totalmente grossa, sem empatia para comigo, sendo uma profissional da saúde deveria ao menos saber lidar com a fala, par anão ofender o psicológico do paciente. Fica minha total indignação registrada, assim como haverá uma ocorrência de violência obstétrica e abuso verbal e psicológico conforme o artigo 2°."	<i>Aguardando Retorno.</i>
<b>N°</b>	<b>N° registro Reclamações registradas por Folders e questionário de avaliação. Parecer conclusivo das providências tomadas / Resposta</b>		
5	SAU-9571	"O único ponto que precisa melhorar e a troca de lençol, fiquei 30 dias com a mesma coberta de cama, mesmo pedindo várias vezes, fui informada que não tinha lençóis para a troca, de resto não tenho nada a reclamar."	Prezada Usuária Primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos que V.Sa. Fez por ocasião de seu atendimento em nossa Unidade Hospitalar. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos e oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos pacientes e usuários em geral. Em relação ao que foi exposto, informamos que a situação relatada por V.Sa. Não condiz com as normas e valores estabelecidos em nossa instituição. Dessa forma, reafirmamos o nosso compromisso de receber e acatar com satisfação as sugestões, questionamentos, pedidos de esclarecimentos e o que mais for necessário para que os nossos clientes se sintam acolhidos e respeitados em nosso hospital. Quanto à sua insatisfação, a empresa responsável pela gestão do enxoval foi notificada e atuará de forma mais diligente quanto aos protocolos internos de dispensação de dos materiais, com a expressa recomendação de que tal fato não volte a se repetir. Mais uma vez agradecemos pela formalização da sua manifestação e esperamos que em seu próximo atendimento sua experiência



			dentro da nossa unidade esteja de acordo com os padrões e valores que nossa instituição prega.
6	SAU-9599	"Gostaria de deixar minha insatisfação com a colocação da enfermeira Vanda do plantão do dia 31/12/2024, por vezes a mesma solicitou que ao médico que liberasse a alta, pois conforme relato da mesma , estou saturando bem, aja vista que nem todo paciente que deambula não quer dizer que não está grave, no meu caso tive que ser submetida a uma traqueostomia de urgência, outra coisa e a clínica médica ter médicos somente até as 13h, sendo um hospital de grande porte e os pacientes terem que ficar sem cobertura."	Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto, informamos que tal conduta não condiz com a política de atendimento do Instituto Social Mais Saúde e, principalmente, da Política Nacional de Humanização (PNH) e Segurança do Paciente. A qualidade, agilidade e presteza no atendimento devem ser garantidas e lineares em todos os turnos de trabalho e para todos os pacientes, de forma individual e única, pois, através do cuidado centrado ao paciente, que é uma abordagem na assistência à saúde que coloca o paciente no centro do processo de atendimento, considerando suas necessidades, preferências, valores e participação ativa nas decisões sobre seu tratamento, conseguimos estabelecer juntos um plano de cuidado com os nossos pacientes para que haja garantia da melhora e alta em seguida. Reiteramos nosso compromisso com o cuidado e principalmente, com a alta segura de nossos pacientes. Pedimos desculpas por todo o transtorno e mal-estar que a fala de nossa enfermeira possa ter causado a você. Deste modo, todas as medidas cabíveis serão providenciadas para que este fato não ocorra mais. Agradecemos imensamente o registro da queixa, pois, desta maneira, podemos identificar a falha no processo a fim de melhorarmos todo o nosso atendimento ao nosso principal interessado: o paciente.
7	SAU-9650	"Venho por meio desta relatar a minha insatisfação junto a equipe quanto a realização dos procedimentos cabíveis junto ao atendimento com a paciente que se encontra internada no bloco B. Na sala de isolamento leito 133. Pois a mesma encontra-se à 24h nesta instituição onde foi identificado que o seu bebê está sem vida. Aguardando por um procedimento onde ninguém da	ENTENDEMOS TODO O SOFRIMENTO DA FAMILIA, MAS NESTE CASO O PROTOCOLO DO HOSPITAL TEM INDICAÇÃO DE INDUÇÃO DE PARTO E DEVIDO A ESSE PROCEDIMENTO PODER DEMORAR CAUSA ESSA SENSACÃO PARA OS



		<p>equipe de enfermagem sabe dizer quando será feito, só informam que precisa esperar uma avaliação do médico plantonista, já estamos no 3° plantão e nada foi resolvido. O tempo está passando e a paciente está com a criança morta e não se sabe quantos dias, já faz 24h que ela aguarda e não é prioridade para atendimento. Relato aqui a minha preocupação quanto ao risco de infecção (sepse) para com a paciente e descaso diante a situação."</p>	<p>PACIENTES, MAS APENAS SEGUIMOS PROTOCOLO INTERNACIONAIS PARA TAL</p>
8	SAU-9653	<p>"Estou a 4 dias e durante este tempo somente um rapaz limpou bem o banheiro do quarto que estamos, de fato um grande descaso com a limpeza no hospital, creio que o lugar limpo significa um lugar saudável, gostaria de deixar minha indignação sobre isto"</p>	<p>Prezada Usuária Primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos que V.Sa. Fez por ocasião de seu atendimento em nossa Unidade Hospitalar. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos e oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos pacientes e usuários em geral. Em relação ao que foi exposto, informamos que a situação relatada por V.Sa. Não condiz com as normas e valores estabelecidos em nossa instituição. Dessa forma, reafirmamos o nosso compromisso de receber e acatar com satisfação as sugestões, questionamentos, pedidos de esclarecimentos e o que mais for necessário para que os nossos clientes se sintam acolhidos e respeitados em nosso hospital. Quanto à sua insatisfação com a limpeza no local onde se encontra internada, bem como a conduta inadequada dos outros colaboradores que compõe a equipe da limpeza, deixando a desejar em termos de qualidade, informamos que a equipe está ciente da não conformidade e reorientada sobre melhorias na limpeza, com a expressa recomendação de que tal fato não volte a se repetir. Mais uma vez agradecemos pela formalização da sua manifestação e esperamos que em seu próximo atendimento sua experiência dentro da nossa unidade esteja de acordo com os padrões e valores que nossa instituição prega.</p>
9	SAU-9669	<p>"Olá, me chamo V. e no dia 04/01/2025 as 11:30h fui internada com aborto em andamento na obstetrícia, sendo chamada para o procedimento AMIU às 23:30h, não sei se pode ficar sem acompanhante, mas não deixaram o meu entrar, o médico Luis Cotta não me repassou o que foi feito e nem a causa, a alimentação só recebi porque sou funcionária e uma colega me</p>	<p>Prezado usuário, primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos e contribuições que a senhora nos ofereceu através do seu atendimento em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade. Em relação ao que foi exposto, informamos que identificamos que a abordagem</p>



		<p>doou, no dia 05/01/2025 o médico que recebeu o plantão não passou visita, ao ser questionado sobre ele disse que tinha operado uma cesárea e estava esperando o dr. Raimundo Goes. A enfermeira Fabiane ao me ver chorando às 15:00h do dia 05/01/2025 ainda na maca, disse que se eu estivesse insatisfeita com o atendimento, poderia ir embora, um total descaso e falta de respeito, para um hospital referência em criança e grávida, que ganhou o ONA. Poderiam dar uma melhor assistência, mais humana."</p>	<p>que lhe foi ofertada durante seu atendimento não condiz com valores pregados em nossa instituição. Dessa forma será realizado orientações setoriais com o objetivo de melhoria dos nossos processos e fluxos assistências. Mais uma vez agradecemos a formalização da sua manifestação, esperamos que no seu próximo atendimento sua experiência esteja de acordo com os valores que nossa instituição prega.</p>
10	SAU-9671	<p>"A limpeza da enfermaria e banheiro não é feita corretamente, somente uma auxiliar de limpeza limpa corretamente (Amanda do Socorro). Curativos não tem material necessário (falta)."</p>	<p>Prezada Usuária Primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos que V.Sa. Fez por ocasião de seu atendimento em nossa Unidade Hospitalar. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos e oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos pacientes e usuários em geral. Em relação ao que foi exposto, informamos que a situação relatada por V.Sa. Não condiz com as normas e valores estabelecidos em nossa instituição. Dessa forma, reafirmamos o nosso compromisso de receber e acatar com satisfação as sugestões, questionamentos, pedidos de esclarecimentos e o que mais for necessário para que os nossos clientes se sintam acolhidos e respeitados em nosso hospital. Quanto à sua insatisfação com a limpeza no local onde se encontra internada, bem como a conduta inadequada dos outros colaboradores que compõe a equipe da limpeza, deixando a desejar em termos de qualidade, informamos que a equipe está ciente da não conformidade e reorientada sobre melhorias na limpeza, com a expressa recomendação de que tal fato não volte a se repetir. Mais uma vez agradecemos pela formalização da sua manifestação e esperamos que em seu próximo atendimento sua experiência dentro da nossa unidade esteja de acordo com os padrões e valores que nossa instituição prega.</p>
11	SAU-9684	<p>"Críticas, está faltando comunicação entre os médicos, pois um fala uma coisa o outro vem e fala outra. Aconteceu várias vezes com o sr. A., pois eles entravam em contradições. Falei da saga dele com a dra. A. C., ele falou que tinha que esperar a equipe de curativo, quando vieram que fizeram a retirada da carne</p>	<p>REVER PROTOCOLO ASSISTENCIAL E MANTER BOA COMUNICAÇÃO COM O PACIENTE</p>



		<p>morta, o ferimento já estava muito infectado e fundo. Falei várias vezes e nada de colocarem as placas, de tanto fazer o decúbito abriu nas laterais do corpo e nós pés, os exames nunca informaram direito os resultados. Quando falavam, diziam que estava melhorando, quando foi no dia 15/01/2025 o sr. A. passou mal e tiveram que fazer um exame às pressas e deu pneumonia muito forte no pulmão do lado direito e também refluxo. Agora ele está entubado por negligência medica. Teve um médico cujo nome não lembro agora, que falou que ainda não tinha recebido e saiu da enfermaria sem responder minhas perguntas. Faltava lençol, algodão, a comida chegando tarde e de péssima qualidade. Espero que tomem medidas para melhorar o atendimento aos pacientes, pois todos somos filhos de Deus. Obrigada."</p>	
12	SAU-9719	<p>"Realizei uma tomografia às 9:45h da manhã e estou aguardando o laudo da tomografia, e até as 16:35hs da tarde e nada, é grande a espera e está prejudicando o meu tratamento cirúrgico, porque fiz recentemente uma cirurgia de pieloplastia e estou passando muitas horas sentado o que não é adequado para meu tratamento e também estou passando muitas horas de fome sem me alimentar adequadamente."</p>	<i>Aguardando Retorno</i>



13	SAU-9730	<p>"A falta de comunicação entre os nutricionistas e o serviço da copa, onde a identificação e prontuário são irrelevantes, copeiros indiscretos fazendo comentários impertinentes, especificamente no horário das 5h e 7:30h, muito invasivos. A equipe de enfermagem do noturno falta com o comprometimento com o paciente, deixa a desejar nos atendimentos, fazendo a equipe da manhã resolver problemas e cuidados acumulados, sondas não esvaziadas, medicamentos não são repassados (equipe 21 a 22/01/2025- noturno). É claro e nítido a falta de gestão no hospital, comunicação e organização, uma vergonha para saúde pública, aqui o SUS como direito inerente a todo cidadão não se reverbera. Bloco cirúrgico vira uma "feira do peixe"."</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecer-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima informamos que o atendimento e cuidados de Enfermagem na Unidade de Internação seguem os protocolos, sempre baseados na Segurança do Paciente e Política Nacional de Humanização (PNH). A qualidade, agilidade e presteza no atendimento devem ser garantidas e lineares em todos os turnos de trabalho. Portanto, ressaltamos que desaprovamos qualquer prática de membros da equipe que vão de encontro ao exposto acima, logo a equipe citada acima será orientada quanto: Acolhimento familiar e paciente; esvaziar coletor de sonda vesical de demora; Comunicação efetiva e assertiva com os pacientes e uso de linguagens adequadas; realizar medicação no horário prescritos. Para melhoria da qualidade e segurança da assistência prestada à paciente. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança.</p>
14	SAU-9779	<p>"Dia 06/01/2025, a paciente recebeu alta da UTI para a enfermaria como se tratava de uma paciente traqueostomizada, solicitamos avaliação da fisioterapia, o qual se apresentou o fisioterapeuta "A", como chefe da equipe de fisioterapia do hospital, ao solicitar avaliação e orientação de como seria os protocolos de atendimento na enfermaria, visto que a paciente estava sendo aspirada logo após as nebulizações na UTI, o mesmo afirmou que não existe aspiração após as nebulizações e sim com a necessidade do paciente, e que iria agendar uma reunião com a equipe para esclarecer as condutas da equipe, no primeiro momento o profissional estava chateado, informei que apenas queríamos orientações, pois se tratava de um cenário novo, tanto para o paciente quanto para a família, foi ai que o profissional informou que não estava aborrecido e iniciou a avaliação clínica, com explicações anatômicas e orientações.</p>	<p>FOI REALIZADA ORIENTAÇÃO AO FISIOTERAPEUTA E EXPLICADO A IMPORTÂNCIA EM REALIZAR E PRESTAR O SERVIÇO DE QUALIDADE E COM EMPATIA TANTO COM OS PACIENTES QUANTO COM OS ACOMPANHANTES, O MESMO ESTÁ CIENTE QUE SE HOVER OUTROS INCIDENTES SERÃO NECESSARIAS OUTRAS MEDIDAS DISCIPLINARES</p>

		Sendo que no decorrer da internação, minha irmã apresentou várias intercorrências por falta de avaliação e aspiração."	
15	SAU-9783	"Equipe de limpeza muito ruim, não limpa o ambiente como realmente deveria. Equipe de lençol muito ruim, sempre com falta ou carência de lençol."	<i>Aguardando Retorno</i>
16	SAU-9813	"Meu filho deu entrada dia 27/01/2025 com convulsões e não febril. Necessitávamos de uma avaliação com o neuropediatra que foi solicitado pela médica. No dia 28/01/2025, questionei sobre o atendimento da solicitação e descobrir que foi perdido pela enfermagem da noite. Meu bebê tem apenas dois meses e ficou 3 dias exposto na espera da avaliação. Saio insatisfeita com o descaso. Solicitei alta para ir em busca dessa avaliação por fora. Uma falta de organização."	Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecer-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação à notificação recebida sobre a perda do pedido de Inter consulta para a especialidade da neuropediatria, informamos que realizamos uma apuração em todo o prontuário, sendo identificada a uma falha na solicitação da especialidade, no qual, foi solicitado avaliação para a pediatria, especialidade diferente da neurologia pediátrica no dia 27, sendo solicitado novamente no dia 28 para a especialidade certa. Ressaltamos que a equipe já tomou as providências necessárias para garantir que situações como estas não aconteçam novamente, como por exemplo: Revisão do fluxo de registros e encaminhamentos, garantir maior assertividade e rapidez nos atendimentos. Agradecemos imensamente o registro da queixa, pois, desta maneira, podemos identificar a falha no processo a fim de melhorarmos todo o nosso atendimento ao nosso principal interessado: o paciente. Informamos que, a narrativa acima passará por uma minuciosa avaliação e que será tratada de forma pontual com cada colaborador. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança, principalmente no que diz respeito as solicitações de Inter consulta.
17	SAU-9817	"Bom, primeiramente foi muito complicado no plantão noturno que cheguei a médica M.C. tratou minha filha mal, querendo dar alta mesmo minha filha vomitando sangue."	<i>Aguardando Retorno</i>

**Reclamações registradas por e-mail, telefone e/ou WhatsApp**



18	SAU-9557	"No jantar de hoje nós encontramos esses ovos de mosca na carne moída."[fig:vfs:3148]	<i>Aguardando Retorno.</i>
19	SAU-9559	"Olá, bom dia! Meu nome é "P", sou mãe do paciente "N.G" e desde ontem estamos recebendo uma alimentação irregular, ontem pela parte do almoço veio somente um almoço para os acompanhantes, sendo que foi autorizado pelo hospital os dois. Pela noite não veio a janta, e o leite do bebê atrasou, hoje novamente veio somente café da manhã para um acompanhante, e já são 7h42 e o leite das 6h do "N." ainda não chegou, informamos a enfermeira há 40 minutos atrás e nada foi feito! Gostaria que isso fosse resolvido da forma mais amigável possível, pois o meu bebê não come desde 21h, pois não come na madrugada."	Primeiramente, nós do Instituto Social Mais Saúde gostaríamos de agradecer seus apontamentos, pois nos dá a oportunidade de melhorar nossos processos. Em relação ao exposto informamos que houve uma falha na comunicação em relação a liberação dos dois acompanhantes, porém assim que a equipe de nutrição tomou ciência foi sinalizado a liberação da refeição para ambos os acompanhantes, assim como os atrasos ocorridos na entrega no leite do paciente. Novamente pedimos desculpas pelo ocorrido e reafirmamos nosso compromisso em melhorar diariamente para atender nossos usuários.
20	SAU-9567	"Me chamo "G.F.". Fui acompanhante de uma grávida no dia 02 de janeiro de 2025, cujo o nome é "D.M.M.", que deu entrada no bloco B do HRAS, com 40 semanas e 3 dias de gestação, com sangramento escuro. Demos entrada por volta de 14:00 e esperamos a boa vontade das médicas do plantão até as 20:00, sendo que as mesmas estavam de conversas paralelas pelos corredores, sendo que estava cheio de grávidas em situação até mesmo mais delicada que a minha cunhada. Peço encarecidamente que o Hospital Regional Abelardo Santos, tomem providências, até porque se trata de grávidas à espera de seus bebês e estão sendo negligenciadas dessa forma."	EM RESPOSTA A ESTA MANIFESTAÇÃO INFORMAMOS QUE OS ATEMDIMENTOS DO HRAS FORAM EXTREMAMENTE LOTADOS E COM ISSO COM MUITA DEMORA NO ATENDIMENTO, VISTO QUE SOMOS A UNICA MATERNIDADE NO ENTORNO QUE ATENDE SUS E AINDA APRESENTOU FECHAMENTO DE OUTRAS MATERNIDADES. PORTANTO A DEMORA NO ATENDIMENTO FOI GENERALIZADA E É ERRONEO A VISÃO DE QUE "MEDICO ESTA COM CONVERSA PARALELA NO CORREDOR" NÃO PROCEDE VISTO QUE TIVEMOS UM NUMERO ALTISSIMO ATENDIMENTOS E COM POUQUISSIMO MOMENTO DE PAUSA PARA SE ALIMENTAR OU RESOLVER OUTRAS SITUAÇÕES QUE O PLANTAO EXIGE
21	SAU-9572	"Gostaria de fazer uma reclamação. Minha mãe ontem foi tomar banho era 15h da tarde, entendo que são muitos pacientes. E outra coisa, o assistencialismo é bem precário, toda vez que vamos lá na sala de enfermagem quase não encontramos ninguém. Hoje foi dado o banho e não foi feito um bom curativo, nem o creme barreira foi passado em um ferimento sacral que ela tem, digo isso porque eu entendo da área, sou bombeiro civil	Dos cuidados de higiene corporal, principalmente, face à integridade física comprometida pelas diferentes terapêuticas, não devendo ser relegada a segundo plano, pois garantem, além da integridade, o bem-estar do paciente. Reforçamos que o acompanhante é um parceiro no cuidado do paciente, sendo a realização dos procedimentos e controles diários de responsabilidade da equipe assistencial. Reforço, que a clínica



		<p>e tenho uns cursos na área do Intra e extra hospitalar. Sendo que o banho foi dado só de um lado. Em comparação aos outros andares, porque ela já esteve no 7° andar e não era assim o atendimento. Ela já esteve também no 8° par e não era assim. O assistencialismo nos outros andares era melhor, sempre quando vamos solicitar algo tem uma demora muito grande. Novamente ressalto que eu entendo que são muitos pacientes, mas mesmo assim a demora é muita! Sendo que quando perguntamos aos enfermeiros ou técnicos eles não sabem sobre tal situação, ou sobre os médicos e tudo mais."</p>	<p>médica é uma clínica onde temos muitos pacientes que precisam da banho no leito e realização de curativos, os banhos são divididos entre manhã e tarde, então alguns pacientes tomam banham e fazem curativos durante a tarde. Portanto, desaprovamos qualquer prática de membros da equipe que vão de encontro ao exposto acima, logo a equipe assistencial será orientada quanto a comunicação efetiva com os acompanhantes e pacientes para que não haja dúvidas quanto aos cuidados prestados com os pacientes.</p>
22	SAU-9577	<p>"Desde já fico agradecido pela atenção, espero que está informações seja levado para fins de direito, que a mesma seja intimidada pela direção do Hospital para dar esclarecimentos às vias de fatos do ocorrido no seu Platão e para que isso não venha acontecer com outros pacientes, principalmente como se trata de crianças que são mais vulneráveis a saúde e pode acontecer coisa pior. Fica o meu depoimento que serve de alerta para que coisas dessa natureza não fique em vão. Mas uma vez venho agradecer ao S.A.U &amp; Ouvidoria pelo excelente atendimento que tive presencialmente. A Enfermeira "V" por acha que eu seja um qualquer para ela não aceitar os direitos que me assistem. Então para tentar me ludibriar e agir como uma antiprofissional, entregou a pulseira AMARELA, mas anotou no sistema como VERDE, na qual que essa demora a mais pelo atendimento poderia trazer problemas inevitável com minha filha, pois a ASMA não estaria numa classificação que está AMARELA. Se acontecesse alguma coisa mais grave com a minha filha passaria de uma ocorrência para um B.O, para ser usado em um processo judicial pelos fatos cometidos e baseados em provas na qual se caracterizam-se crimes, por áudio, fotos do atendimento e receita do problema. Receita em relação ao problema de ASMA que minha Filha procedeu no dia do atendimento acontecido pelas vias de fatos (em anexo). Quando eu falo que é pulseira AMARELA não é porque eu quero, mas porque está no quadro de CLASSIFICAÇÃO ESTABELECIDO, CREIO QUE POR ALGUM ÓRGÃO DE</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima informamos que o atendimento no Pronto Socorro é realizado conforme Protocolo de Classificação de Risco dos pacientes, que tem como objetivo: Escuta qualificada da criança e/ou acompanhante; Sistematizar o acolhimento com o propósito de pronta identificação do paciente crítico ou mais grave, permitindo um atendimento rápido e seguro de acordo com o potencial de risco; Estabelecer instrumento para ordenação e orientação da assistência, de modo a identificar os pacientes com necessidade de atendimento médico imediato e mediato. Consideramos de extrema relevância a insatisfação quanto a classificação equivocada no atendimento, pois, independentemente de qualquer situação, o paciente deverá ser classificado de acordo com seus sinais e sintomas, mesmo tendo saído do hospital e este atendimento deve ser garantida e linear em todos os turnos de trabalho, com práticas que acelerem a execução de tarefas e atuem estrategicamente na administração do fluxo de pacientes, assegurando a qualidade e segurança no atendimento. Ressaltamos que, a conduta de atendimento dos profissionais aos nossos pacientes não condiz com as normas internas e nem com a política de atendimento de nosso Hospital,</p>



		SAÚDE AONDE ESTÁ FIXADO EM TODAS AS UNIDADES DE SAÚDE. "[fig:vfs:3151] [fig:vfs:3152] [fig:vfs:3153]	garantindo de forma contundente que, de acordo com o relato, nossa equipe será instruída novamente sobre todos os fluxos de atendimento.
23	SAU-9596	"Gostaria de fazer uma reclamação. Estou enfrentando problemas com um grande atraso das medicações do meu filho, durante a noite o atraso é muito grande! A medicação q era pra ser feita às 20:00 está sendo feita às 23:24."	Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Consideramos de extrema relevância a sua percepção sobre a execução da prescrição médica. O procedimento da administração correta de um medicamento tem como objetivo comum oferecer uma assistência de qualidade com segurança e eficácia, isto inclui informar e orientar o paciente/família sobre os aspectos envolvidos com os medicamentos que serão administrados. Portanto, ressaltamos que desaprovamos o que foi relatado acima, logo, a equipe assistencial será orientada quanto ao cumprimento dos horários de acordo com as prescrições. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança.
24	SAU-9646	" Gostaria de notificar sobre a técnica "S", uma senhora que trata os acompanhantes super mal, já me tratou mal e agora a minha filha mais velha que está com o irmão. Uma pessoa totalmente arrogante, trabalha com má vontade e só vive dizendo que está com preguiça, eu já estou muito irritada com isso, se vocês não resolverem a polícia vai. Então notifique ela. Hoje ela está no hospital de plantão. Se ela não quer trabalhar é só entregar o lugar, pois não pode pedir nada ou perguntar que ela trata mal as pessoas, que horror. Por favor, notifique essa senhora. Uma situação que já está muita chata. Só vai trabalhar irritada, ninguém tem culpa dela ser frustrada. Estou para surtar, estou a 8 meses com meu filho neste hospital aguentando de um tudo para essa se senhora ainda nos tratar com ignorância. Me tratar mal tudo bem, agora aos meus filhos não!"	21/01/2025. Realizado uma reunião com a técnica de enfermagem citada e enfermeira assistencial responsável pelo seu plantão no dia do registro. Relato que recebemos um registro de uma mãe pontuando insatisfação com o atendimento prestado pela colaboradora e dou a oportunidade da colaboradora se expressar e até mesmo refutar o que foi escrito. Reforço sobre a importância do vínculo, que precisa ser fomentado, entre família e equipe assistencial no processo de hospitalização, friso também que o vínculo não pode ser confundido com perda de formalidades e respeito mútuo dentro do setor da terapia intensiva. Reforço também com a enfermeira sobre o papel dela como líder da equipe, a responsabilidade em manter um ambiente saudável, resolução de conflitos entre sua equipe e também a sinalização à coordenação sempre que algum desconforto tenho sido gerado para que seja resolvido de maneira oportuna e assertiva evidência registrada em ata em anexo.



25	SAU-9651	<p>"Foi solicitado uma TC de tórax com contraste, pedido pela cirurgia torácica e foi solicitado desde dia 08/01. A criança está de jejum desde de ontem, porque estava marcado para realizar o exame hoje, mas informaram que ele não poderia realizar porque segundo eles ele precisa do jelco 20, mas ele já está com esse acesso." [fig:vfs:3204]</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecer-lá por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto, informamos que, de acordo com as normativas o uso de um jelco de calibre 18 ou 20 é recomendado para a administração de contraste iodado intravenoso em tomografias pois tem como objetivo reduzir o risco de complicações. Todo este cuidado é necessário para que a injeção do contraste seja feita de forma adequada e sem riscos de extravasamento, ou seja, vazamento do contraste da veia para o tecido muscular, evitando assim, a possíveis complicações durante a administração de contrastes durante a realização do exame. A maioria dos casos resulta em inchaço e eritema leves, mas em casos de grandes volumes, pode causar necrose da pele, ulceração e síndrome compartimental, causando sintomas como dor imediata, inchaço, eritema, parestesia, redução da temperatura e do pulso arterial. Todas as medidas foram tomadas com o intuito de preservar a integridade física do nosso paciente e não, com o impulso na realização do exame a qualquer custo, sem observar, analisar e estudar o risco x benefício. Ressaltamos que, em todo o tempo em que houve a solicitação do exame com contraste, a equipe, empenhou-se ao máximo para pegar um acesso calibroso, porém, devido ao quadro, o acesso tornou-se mais difícil, sendo puncionado apenas com jelco 22, o que correria o risco de extravasamento. As medicações atuais são realizadas através do cateter central, justamente pelo fato da dificuldade do acesso venoso. Somente hoje, dia 14/01, foi puncionado o acesso calibroso para minimizar os riscos do extravasamento do contraste. Acreditamos que a humanização proporciona relacionamentos mais agradáveis, onde todos, equipe de saúde, paciente e família possam exercer seus papéis de maneira mais efetiva, buscando a satisfação. Um dos fatores principais que interferem na satisfação é a adequada comunicação entre paciente, seus familiares e a equipe multidisciplinar da Sala</p>
----	----------	---	--



			<p>Vermelha. É através da comunicação que se pode chegar a uma humanização mais eficaz e eficiente, por isso sua manifestação é tão relevante. Asseguramos também que estamos realizando novos planejamentos e novas condutas para que todo o suporte a equipe seja dado a fim de proporcionar aos nossos clientes o máximo de assertividade e rapidez em condutas para a melhora do paciente. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança. Atenciosamente, Daniel Tapajós Coord. De Enfermagem PS Adulto e Infantil</p>
26	SAU-9658	<p>"Eu estou no oitavo andar, o nome da minha paciente é "M.D.N.D.E.S.S.". 4:30 da tarde fui até a enfermeira chefe que estava no posto de enfermagem e falei para ela ir fazer a limpeza da traqueo da minha paciente, ela me respondeu que ela iria acionar a fisioterapeuta para poder ir fazer a limpeza dela, tive que chegar na coordenação para me explicarem a situação a qual estava se passando, depois de uma hora de tempo que ela veio fazer a limpeza da traqueo."</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecê-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Ressaltamos que o acompanhante é um parceiro no cuidado do paciente, contudo a realização dos procedimentos e controles diários de responsabilidade da equipe assistencial. Em relação ao que foi exposto acima, quando a enfermeira foi acionada ela estava em procedimento em outro paciente, assim como o fisioterapeuta da unidade. Após o atendimento do paciente, enfermeira foi até a paciente e realizou o procedimento necessário. Ressalto, que nesta clínica temos vários pacientes com necessidade de alta dependência. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança.</p>
27	SAU-9688	<p>"Vim aqui fazer uma reclamação, não tem a dieta que o meu filho está fazendo. Já tem 2 semanas que ele está se alimentando com uma outra fórmula que ele não tolera, que é o ALFAMINO. A dieta que ele tolera é o NEOCATE, apenas esse. Estava em falta esse NEOCATE. Da parte da nutrição me disseram que iam fazer uma compra com urgência, mas até agora não estou vendo nada ser resolvido e meu filho só está emagrecendo. Quero que providencie, porque um bebê não espera ficar sem comer não. A gente, adulto, já sente, imagine uma criança. Nem é questão de trazer outra fórmula, mas realmente ele não tolera mesmo.</p>	<p>Primeiramente, nós do Instituto Social Mais Saúde, agradecemos seus apontamentos, pois nós dá a oportunidade de melhorar nossos processos. Em relação ao que foi citado, informamos que a nutricionista lhe procurou pessoalmente para lhe explicar sobre a fórmula utilizada, nutricionalmente às fórmulas possuem a mesma composição, mudando apenas o fornecedor (por isso os nomes diferentes), no entanto possuem a mesma indicação, podendo ser ofertada ao paciente. Foi informado também sobre o fluxo de solicitação da dieta e a troca assim que fosse chegasse o produto. Lamentamos que essa situação possa ter lhe causado algum</p>



		Espero que a nutrição providencie logo se não vou bater lá na porta da diretoria."	transtorno, mas reforçamos nosso compromisso com a qualidade e segurança da assistência prestada aos nossos usuários.
28	SAU-9716	"Estou acompanhando a paciente "C.P.R.", onde a mesma está com aborto incompleto e está aguardando atendimento desde ontem para fazer o procedimento. Segundo a médica "N" que hoje está de plantão, deveremos aguardar por dias ou até semanas porque se chegar grávidas vão passar na frente, sendo que se a gente procura atendimento num hospital que é referência, é porque confiamos no atendimento que tem. Mas nos deparamos com o descaso de certos profissionais para com os pacientes. Teve médicos que falaram que não estão recebendo os seus salários. Então devido a isso nós, pacientes, que pagamos nossos impostos passando por uma situação dessas... praticamente mendigando atendimento..."	DE ANTEMÃO PEDIMOS DESCULPAS POR TODO O OCORRIDO. INFELIZMENTE SOMOS UM HOSPITAL COM UMA DEMANDA ENORME E NEM SEMPRE A QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS É SUFICIENTE PARA CUMPRIR COM A EXCELÊNCIA QUE PREZAMOS E GOSTARIAMOS DE TER., CONTUDO, JAMAIS FALAS COMO AS CITADAS DEVEM OCORRER E IREMOS CONVERSAR COM A EQUIPE PARA QUE SEJA MELHORADO A COMUNICAÇÃO COM OS PACIENTES E FAMILIARES
29	SAU-9720	"Olá sou a paciente "F" e vim na terça-feira às 8hs da manhã de Castanhal fazer um procedimento chamado AMIU aqui no hospital, devido ao um aborto retido que estou a mais de 20 dias, já estou tentando atendimento em três hospital e não conseguir fazer o procedimento, aí estou a mais de 24hs em jejum e não conseguir fazer o procedimento e nem me deram nenhum retorno de nada, de quando eu irei fazer. Fui até a médica "N" e ela simplesmente me falou que eu não sou prioridade e que vou ter que esperar até não ter demandas urgentes, sabe Deus quando irei ser atendida, pois ela me disse que a equipe está reduzida e não se pode fazer nada e que tenho que esperar. Mesmo tendo sintomas de calafrios, náuseas e tonturas e ainda sangrando. Isso é um descaso com a gente paciente que precisa do sus e tem que passar por essa humilhação, passando dias em um leito de internação sem nenhuma previsão de nada. A gente fica aqui ocupando um leito a dias só pra fazer um procedimento simples de retirada desses restos de aborto e sem nenhuma previsão de atendimento, e a médica ainda disse que vamos ter que esperar até que seja urgente, ou seja, até quando a gente está mal, com infecção e que corre risco de vida. Pois a nossa vida não é prioridade. Isso é revoltante! Pois a gente vem	DE ANTEMÃO PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO. INFELIZMENTE NOSSO HOSPITAL RECEBE UMA DEMANDA MUITO ALTA, CAUSANDO TRANSTORNOS FREQUENTES DEVIDO NÃO PODERMOS REALIZAR TODOS OS PROCEDIMENTOS DE IMEDIATO COMO GOSTARIAMOS E AS PACIENTES MERECEM. CONTUDO, APESAR DAS DIFICULDADES SABEMOS QUE FALAS COMO AS CITADAS NÃO DEVEM OCORRER E IREMOS TRABALHAR COM A EQUIPE PARA MELHORA NA COMUNICAÇÃO



		a primeira vez em um hospital desse tamanho e ver um descaso com pacientes."	
30	SAU-9723	"Me chamo "M.D.S.S.D.S.", sou avó de uma recém-nascida que nasceu dia 03/01/25 de parto natural e prematuro no setor de Obstetrícia do Hospital Regional Abelardo Santos e devido a complicações posteriores precisou ficar internada na UTI Neonatal 2, leito 419 no nome de minha filha é "D.V.S.D.J."(mãe da recém-nascida). Venho até aqui contar meu relato e também reclamação. A minha reclamação é sobre algumas mães de bebês dessa UTI Neonatal que saíam do Hospital e ficavam horas fora passeando na feira da 8 de maio podendo prejudicar a saúde dos bebês e dos próprios filhos delas, inclusive um dos bebês filho de uma delas tinha feito uma cirurgia e estava com bolsa de colostomia. Gente, por favor! Façam alguma coisa, isso é um absurdo! Graças a Deus a minha Neta já teve alta do Hospital Abelardo Santos."	Primeiramente, nós, do corpo clínico do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecer-lá por deixar sua opinião. Isso nos dá oportunidade de melhorar nossos processos. No momento da admissão de qualquer recém-nascido na UTI neonatal, é falado pela equipe para o responsável ou acompanhante que somos um hospital que garante a entrada e permanência do pai e mãe dentro da uti 24h e da importância dessa presença, tanto para a formação de vínculo entre família e bebê como para a própria saúde do neonato. Orientamos também para que se use máscara, lavagem das mãos, boas práticas dentro do setor, mas não podemos cercear o direito de ir e vir das famílias, constrangê-los e muito menos limitar a entrada das mesmas na uti. Mais uma vez, optamos por orientações diárias de boas práticas, lavagem das mãos, uso de máscaras para que dessa forma possamos sensibilização dos demais usuários.
31	SAU-9725	"Sou mãe do paciente 'J.P.C.D.S.' , estou aqui para fazer uma reclamação com relação ao tratamento do meu filho. Ele deu entrada no hospital no dia 6, foi internado no dia 7 e ficou 4 dias na enfermaria do PS, a médica solicitou a visita da fisioterapeuta e não apareceu. Eu pedir para falar com a assistente social e ela não foi lá, eu tive que deixar ele sozinho para ir no outro bloco falar com elas e fui muito mal atendida, não me deram a assistência que fui lá buscar. Quando subi para a enfermaria a médica pediu a visita da fisioterapeuta e ainda assim ela não apareceu, veio a fisioterapeuta da sala vermelha falar comigo só pra ver a necessidade de aspirar ele, mas como ela não estava com essa necessidade ela não fez nada, porque precisava voltar para a sala vermelha. Só ontem a fisioterapeuta veio. Levando em consideração que a fisioterapia ajuda ele no tratamento da pneumonia era muito importante que ele tivesse esse acompanhamento aqui no hospital. Meu filho deixou de tomar antibiótico na veia porque o acesso dele já está bem roxo, ele estava com dor e a técnica disse que só podia tentar 3 vezes e	Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecer-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Consideramos de extrema relevância a sua percepção sobre a execução da prescrição médica. O procedimento da administração correta de um medicamento tem como objetivo comum oferecer uma assistência de qualidade com segurança e eficácia, isto inclui informar e orientar o paciente/família sobre os aspectos envolvidos com os medicamentos que serão administrados. Em relação ao que foi exposto acima, menor apresentou falência de acesso venoso para tratamento e foi solicitado Inter consulta para cirurgia pediátrica realizar acesso venoso central, para continuidade do tratamento. Quanto a realização de exame de eletro o mesmo foi realizado, e o Ecocardiograma foi realizado na data agendada. Quanto aos atrasos de medicações, equipe será orientada quanto ao

		<p>na terceira tentativa ela não conseguiu esse acesso, nem a enfermeira chefe. Ela tentou duas vezes e não conseguiu, ele quebrou o ciclo do antibiótico ficando mais de 24 horas sem remédio. Hoje pela madrugada ele teve febre novamente, provavelmente vai voltar para o antibiótico na veia, com isso vai estender a permanência dele no hospital por pura negligência. Quando fui falar com a assistente social mesmo eu explicando para os recepcionistas que eu estava com um bebê especial internado, mas que eu precisava muito falar com a assistente social para avaliar a possibilidade do hospital levar ele para uma consulta muito importante eles não me deram prioridade, tive que esperar um tempão lá e meu filho que tem risco de brônquios pirar, ficou lá na sala com uma colega de quarto olhando ele. A médica solicitou um eletrocardiograma e não vieram fazer o exame. Medicação fora do horário, isso tudo atrapalha no tratamento. Meu "J." faz uso de remédio controlado e já trouxeram esses remédios dele com mais de 2 horas de atraso."</p>	<p>cumprimento dos horários das prescrições. Para melhorias da assistência prestada. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança.</p>
32	SAU-9762	<p>"Viemos por meio desta manifestar indignação pela forma de proceder em relação a paciente "M.F.B.D.S.", internada no leito 522-a. A paciente internou com todos os exames e todas as consultas para uma cirurgia de histerectomia. A paciente foi inclusive para o bloco cirúrgico, quando ouviu uma discussão entre membros da equipe e após 2 horas dentro do bloco, sem informações foi levada para a enfermaria e somente foi dito que ela estava com anemia e que não poderia ser operada. Amigos da paciente foram então no sábado a tarde ao hospital e a enfermeira de plantão no quinto andar a tarde informou que a hemoglobina dela estava baixa (8.5), mas que a agência transfusional do hospital Abelardo Santos havia recusado uma transfusão para garantir a cirurgia. A paciente ficou então aguardando passar um médico que só passou após ser acionada pelos amigos da paciente. Esta médica teria então informado que iria fazer uma justificativa para que fosse garantido sangue para a paciente. Para surpresa de todos, hoje a tarde (27/01/25) foi dada alta médica para a paciente sem a presença da médica e foi dito que ela teria que realizar um</p>	<p>DE ANTEMÃO PEDIMOS DESCULPAS POR TODOS OS OCORRIDOS DEVIDO UMA FALTA DE LIBERAÇÃO DE HEMOCOMPONENTE PARA REALIZAÇÃO DO MESMO OCORREU UM ATRASO NA REALIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO JA RESOLVEMOS ESSA SITUAÇÃO COM AS EQUIPES E O PROCEDIMENTO ESTA PROGRAMADO PARA O DIA 31/01/25</p>



		<p>tratamento para anemia em casa para somente após estabilizados os níveis de hemoglobina retornar ao hospital. Vejam bem, houve dano imenso a esta paciente em pelo menos duas metas de segurança: meta 2. Comunicação eficiente, que tem falhado desde o primeiro momento, com a paciente e o acompanhante desinformados e tendo acompanhado discussões entre a equipe e a meta 4 da cirurgia segura. Que cirurgia é esta que a paciente vai para o bloco sem um check list eficiente? a paciente "M.F." está na rede desde ANOS, passando pela média complexidade, aguardou leito por mais de um ano e quando finalmente consegue ser internada a mandam de volta para casa? Entende-se que o Hospital Abelardo Santos é um hospital de excelência, tendo inclusive recebido recentemente certificação ONA 1, portanto entende-se que a humanização é também um de seus pilares fundamentais, bem como a organização de seus processos. Assim, solicitamos que seja levada em consideração a possibilidade de MANTER a paciente internada para tratamento de sua anemia no hospital para que possa passar pela cirurgia que tanto necessita o mais breve possível. Destaca-se aqui que a paciente está sem trabalhar e que seu acompanhante também está sem trabalhar, e que mesmo antes da internação já não conseguia trabalhar em função de muitas dores e perda de sangue. Esperamos que esta solicitação seja ouvida. Respeitosamente, "M.F.B.D.S."</p>	
33	SAU-9766	<p>"No dia 27/01/2025 às 17:00, a paciente "R.M.F.N." foi informada por uma funcionaria desse hospital por nome "I" que havia adquirido uma bactéria resistente a antibióticos não dando mais informação assim a paciente e seu acompanhante, quero deixar também dentro desse procedimento que não há informação na porta do quarto da paciente, a informação de que a bactéria tem risco para os outros pacientes. Hoje no dia 28/01, houve a informação do enfermeiro de plantão que a bactéria se adquiri por contato, no caso de ferida aberta, e vale ressaltar que esse hospital estava compartilhando pomada entre paciente, quero solicitar e reexaminar o exame que foi feito pelo infectologista, se houve possibilidade de erro na amostra, quero junto a esse</p>	<p>Prezado usuário, primeiramente gostaríamos de agradecer pelos apontamentos e contribuições que o senhor nos ofereceu através do seu atendimento em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade. Em relação ao que foi exposto, informamos que identificamos que no dia 28/01/2025 foi realizado visita multiprofissional para esclarecimento de conduta médica e esclarecimento de quadro clínico, em dois momentos, com a paciente e sua acompanhante (genitora) no período da manhã e pela tarde, paciente e sua sogra, onde foram sanadas todas as dúvidas. Seguimos com o objetivo de melhoria dos nossos processos e fluxos assistências. Mais uma vez</p>



		<p>hospital os esclarecimentos de que medicamentos estão sendo administrado na paciente. Quero que a criança fique em loco com sua mãe para garantir a saúde mental da mesma, pois está abalada pelas informações tácitas das equipes desse hospital. Quero deixar protocolado o nosso descontentamento que estamos pela falta de atenção das equipes, pois os acompanhantes tinham que se dirigir durante a noite para pedir administração dos medicamentos, bem como pedir para se fazer os curativos periódicos... Desde já espero respostas desse hospital, juntamente com isso peço que se abra um protocolo de processo administrativo contra a reclamada acima citada, pois sua postura antiética causou problemas sérios emocionais para paciente e a família dela, aguardo a resposta e o numero de protocolo desse procedimento para tomar as medidas aos (respectivos conselhos ) que se responsabilizam por garantir que o profissional está apto a exercer a função. Atenciosamente, "M.V.D.S.N."."</p>	<p>agradecemos a formalização da sua manifestação, esperamos que no seu próximo atendimento sua experiência esteja de acordo com os valores que nossa instituição prega.</p>
34	SAU-9768	<p>"Gostaria de reclamar sobre demora no atendimento, poderiam solicitar algo mais abrangente, com uma resposta mais rápida, ela chora de dor e eles só falam para esperar. Que venham fazer a lavagem, mas na tomografia que ela fez deu fekaloma, então já poderiam ter solicitado a quebra de fekaloma manualmente. Se não haver mudanças vou ter que acionar órgãos competentes de fora do hospital, Ministério Público e outros. Ela já vem com um histórico de mais de 19 dias, fica uns 6 dias aí aplicam lavagem, ela faz um pouquinho, mas isso só vai acumulando e não pode ficar assim."</p>	<p>Primeiramente, nós, do Instituto Social Mais Saúde, gestor do Hospital Regional Abelardo Santos (HRAS), gostaríamos de agradecer-lo por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Através desse relato, verificamos com o médico plantonista sobre esse caso. A paciente, realizou uma tomografia de abdômen para que a especialidade da cirurgia geral avaliasse o exame de exame de imagem. A conduta foi otimizar alimentação laxativa e acrescentar outra medicação para tratar essa constipação, e hoje mesmo foi realizado a prescrição de nova medicação na prescrição médica. Mais uma vez agradecemos a sua manifestação, pois ela nos apoiará para crescermos em qualidade e segurança.</p>
35	SAU-9829	<p>"A lavanderia não está entregando lençol no andar. Minha paciente está com a mesma roupa de cama há mais de 4 dias. Hoje ela se opera, ela vai voltar operada e usar a mesma roupa de cama?"</p>	<p>Prezado usuário, primeiramente gostaria de agradecer pelos apontamentos que V.Sa. Fez por ocasião de seu atendimento em nossa unidade hospitalar. Isso nos dá a oportunidade de melhorar continuamente os nossos processos e oferecermos um</p>



			<p>atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos pacientes e usuários em geral. Em relação ao que foi exposto, informamos que identificamos que a situação relatada por V.Sa. Não condiz com as normas e valores estabelecidos em nossa instituição. Dessa forma, reafirmamos o nosso compromisso de receber e acatar com satisfação as sugestões, questionamentos, pedidos de esclarecimentos e o que mais for necessário para que os nossos clientes se sintam acolhidos e respeitados em nosso hospital. Quanto ao problema já citado, informamos que já estamos tomando todas as providências necessárias para que não ocorra mais, e em tempo informo que cabe ao setor de lavanderia apenas a entrega de material na rouparia (armário) de cada pavimento sendo de responsabilidade da equipe assistencial a distribuição e solicitação se houver falta de material. Aproveito para informar que tal assunto será pauta de reunião com os demais setores envolvidos o mais breve possível. Mais uma vez agradecemos pela formalização da sua manifestação e esperamos que em seu próximo atendimento sua experiência dentro da nossa unidade esteja de acordo com os valores que nossa instituição prega. À disposição para mais informações. Atenciosamente. Ana Rute Barreto</p>
36	SAU-9830	<p>"Gostaria de retificar e deixar protocolado que a funcionária que agiu de forma antiética causando assim um transtorno a paciente "R.M.F.N." deixando a mesma psicologicamente abalada, o nome da residente é "L", que estava de plantão diurno no dia 27/01/2025 às 17:00 da data referida. Quero deixar protocolado aqui, que observamos que as técnicas ou enfermeiras estão passando dos horários de curativos, pois a farmácia está demorando a repassar os materiais para realização dos curativos para paciente. Pedimos providências desse hospital, queremos deixar também protocolado que não houve por parte do hospital a atenção pediátrica em relação a criança que está acompanhando a mãe, já que a mesma é lactante. Pedimos avaliação medica para deixar a família mais tranquila em relação a tantas informações desconstradas por parte da funcionária acima citada. Queremos deixar protocolado aqui um pedido de</p>	<p><i>Aguardando Retorno.</i></p>



		conferência familiar para sabermos com esta a saúde da criança e sua mãe, pedimos a avaliação do infectologista em relação à a informação que foi dada a paciente de uma suposta infecção bacteriana. Pedimos a esse departamento resposta sobre tudo o que está acontecendo...com todos os procedimentos acima citados e qual será a postura do hospital dr. Abelardo Santos, se irá tomar medidas em relação a postura da profissional que causou todo esse constrangimento a paciente, sua família e ao nome do hospital em questão... atenciosamente, "M.V.D.S.N."	
<b>Nº</b>	<b>Nº registro</b>	<b>Descrição da Reclamação via OUIDOR/SUS</b>	<b>Parecer conclusivo das providências tomadas / Resposta</b>
37	SAU-9592	" Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Geral do SUS/SESPA, na qual cidadã relata a seguinte reclamação na íntegra. Solicito urgentemente correção da paciente L.S. e da medição prescrita __Pregabalina e cloridrato de amitriptilina__ assim como do laudo médico se encontra no nome de outro paciente. Informo ainda que a paciente tomou o remédio Pregabalina 75 mg e cloridrato de amitriptilina 25 mg e passou mal, só assim descobrimos que a receita estava em nome de outra pessoa. Ou seja, entregou a receita errada para a paciente. Residimos em Tailândia e não temos condições de retornar a Belém para pegar outra receita e outro laudo com o médico."	REAVALIAR COM A EQUIPE ONDE FOI A FALHA NO PROCESSO E MELHORAR NESSE SENTIDO. ALINHAR VIA NIR A POSSIBILIDADE DE RETORNO DA PACIENTE PARA AJUSTE DE RECEITA
38	SAU-9643	"DESCRIÇÃO DOS FATOS: Tempo de atendimento no Aberlado Santos para urgência pediátrico, está mas de 4 horas de espera para consulta, depois da triagem. Favor verificar."	Devolvemos está notificação sugerindo que seja refletido que, dependendo do perfil da demanda do dia o atendimento poderá ficar mais lento em relação ao classificado como azul. -Existe um protocolo de atendimento que prioriza o atendimento de pacientes graves classificados como amarelo e vermelho. -A classificação verde ou azuis podem vir a ser atendidos em até 4 horas, pela necessidade de atendimento imediato dos pacientes mais graves.

**TABELA. Meta Contratual**

Reclamações registradas/mês	<b>38</b>
Reclamações solucionadas (feito as tratativas/retorno ao usuário no prazo)	30



<b>Meta Contratual</b>	<b>80%</b>
Meta realizada	<b>79%</b>
Tempo médio de retorno das reclamações - < 3 dias	4,54
Taxa de reincidência de queixas aos usuários <75%	55,26%



#### 4.6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação do usuário sobre o atendimento no Hospital Regional Abelardo Santos tem como objetivo avaliar a percepção de qualidade dos serviços pelos pacientes e acompanhantes.

Essa pesquisa busca medir o nível de confiança e aceitação dos usuários em relação aos serviços prestados pelos diferentes setores do HR Abelardo Santos e identificar os requisitos esperados ou desejados para aprimorar o desempenho e gerar ciclos de melhoria. Para isso, utiliza-se a metodologia Customer Satisfaction Score (CSAT), que avalia se os serviços estão atendendo às expectativas dos clientes em momentos específicos da jornada assistencial e também identifica áreas para melhorias.

O CSAT é uma métrica que consegue mensurar por meio da pesquisa de satisfação (FO.HRAS.SAU.001 a 004) constituída de perguntas com resposta em escala numérica, de 0 a 10, espelhada a percepção de péssimo a ótimo.

Tais pesquisas podem ser realizadas via demanda espontânea através do preenchimento dos Folders e depositados nas caixas coletoras ou através da busca ativa com aplicação das pesquisas nos setores durante visitas pelos colaboradores do hospital.

Durante o período de 01/01/2025 a 31/01/2025, foram realizadas **2.261** pesquisas de satisfação, em conformidade com a meta contratual **em 10%** (a meta de 10%). A Taxa Global de Satisfação, no entanto, foi **de 93%**, ficando abaixo da meta estabelecida de **95% (Meta corporativa da ISMS)** visto que tivemos redução nas taxas de satisfação relacionadas ao Serviço de Urgência e Emergência relacionados ao Pronto Atendimento Infantil, visto que o processo de superlotação gera insatisfação frente aos atendimentos prestados, **vale ressaltar que há o atingimento de meta quando se considera a Meta contratual de Gestão (80%).**

Informamos que implementamos a Pesquisa de Satisfação para os Povos Indígenas assistidos no HRAS. Em parceria com a regulação e as coordenações assistenciais, sempre que há atendimento ou internação de pacientes indígenas, somos acionados e realizamos a abordagem para realizar a pesquisa de Satisfação. Caso as pesquisas sejam recebidas via caixa coletora ou por demanda espontânea,



será utilizado um marcador de etnia para incluir essas respostas na categoria correspondente.

**Tabela –** Tabulação das Pesquisas de Satisfação realizadas:

<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE</b>	<b>Dezembro</b>
Nº atendimentos e internações (Amb.+SADT+URG+Int+Indigenas+Alta)	17.523
Pesquisas respondidas (Amb.+SADT+URG+Int+Indigenas+Alta)	2.261
Percentual atingido de pesquisas aplicadas (10%)	<b>10%</b>
<b>Taxa de satisfação global do usuário</b>	<b>93%</b>
Nº de atendimentos no Ambulatório	3.673
Nº de pesquisas aplicadas no Ambulatório	493
% Pesquisa Realizada no Ambulatório	<b>13,42%</b>
<b>% Avaliação no Ambulatório</b>	<b>82%</b>
Nº de atendimentos no SADT (SADT Externo + SADT Interno)	4.588
Nº de pesquisas aplicadas no SADT (SADT Externo + SADT Interno)	628
% Pesquisa Realizada no SADT	<b>10%</b>
<b>% Avaliação no SADT</b>	<b>97%</b>
Nº de atendimentos na Pronto Atendimento Adulto	335
Nº de pesquisas aplicadas na Pronto Atendimento Adulto	16
% Pesquisa Realizada na Pronto Atendimento Adulto	<b>4,78%</b>
<b>% Avaliação na Pronto Atendimento Adulto</b>	<b>95%</b>
Nº de atendimentos na Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico	2.492
Nº de pesquisas aplicadas na Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico	139
% Pesquisa Realizada na Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico	<b>5,58%</b>
<b>% Avaliação na Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico</b>	<b>95%</b>
Nº de atendimentos na Pronto Atendimento Infantil	3.924
Nº de pesquisas aplicadas na Pronto Atendimento Infantil	220
% Pesquisa Realizada na Pronto Atendimento Infantil	<b>5,61%</b>
<b>% Avaliação na Pronto Atendimento Infantil</b>	<b>94%</b>



Nº de atendimentos na Urgência (PSA +PSGO +PSI)	6.751
Nº de pesquisas aplicadas na Urgência (PSA +PSGO +PSI)	375
% Pesquisa Realizada na Urgência (PSA +PSGO +PSI)	<b>10%</b>
<b>% Avaliação na Urgência (PSA +PSGO +PSI)</b>	<b>97%</b>
Nº total atendimentos realizados - <b>Paciente externo</b> (Ambulatório, SADT e Urgência)	15.012
Nº total de pesquisas aplicadas <b>Paciente externo</b>	1.791
% Pesquisa Realizada ao <b>Paciente externo</b>	<b>10%</b>
<b>% Avaliação do Paciente externo (Ambulatório, SADT e Urgência)</b>	<b>92%</b>
Nº de Atendimento Indígena	27
Nº de pesquisas aplicados aos Povos Indígenas	7
% Pesquisa Realizada aos Povos Indígenas	<b>25%</b>
<b>% Avaliação aos Povos Indígenas</b>	<b>100%</b>
Nº de Internação por clínica	1.299
Nº de pesquisas na internação	263
% Pesquisa Realizada na Internação	<b>20%</b>
<b>% Avaliação na Internação</b>	<b>96,21%</b>
Nº de Saídas hospitalar - Alta	1.185
Nº de pesquisas aplicadas na Alta	200
% Pesquisa Realizada na Alta	<b>16,85%</b>
<b>% Avaliação na Alta</b>	<b>93,03%</b>
<b>Quantidade de manifestações registradas</b> (Elogio, Sugestão, Reclamação, Denúncia, Solicitação)	<b>277</b>
<b>Denúncia</b>	2
<b>Reclamação</b>	38
<b>Sugestão</b>	4
<b>Solicitação</b>	53
<b>Elogio</b>	179
<b>Informação</b>	1
Reclamações registradas/mês	38
Reclamações solucionadas (feito as tratativas/retorno ao usuário no prazo)	30
<b>Meta Contratual</b>	<b>80%</b>
Meta realizada	79%
Tempo médio de retorno das reclamações - < 3 dias	4,5
Taxa de reincidência de queixas aos usuários <75%	55,26%
<b>% Avaliação no Ambulatório</b>	<b>82%</b>
<b>% Avaliação no SADT</b>	<b>97%</b>
<b>% Avaliação na Urgência</b>	<b>90%</b>



% Avaliação do Paciente externo	92%
% Avaliação na Internação	86%
% Avaliação na Alta	100%
% Avaliação na Povos Indígenas	100%
<b>Taxa de satisfação global do usuário</b>	<b>93%</b>

