
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atendimento ao Usuário: Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo **Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 30 do mês de Novembro de 2022**.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HRSP. No final deste relatório constam os gráficos que expressam detalhadamente a produção desta Ouvidoria.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

Internação	181
Acolhimento	215
Ambulatório	333
S.A.D.T	322
Pós Alta Hospitalar	145
TOTAL	1.196

Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir, demonstra com clareza a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE NOVEMBRO					
Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	55	8	103	5
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	47	10	89	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	25	220	68	246	14
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	273	741	177	664	48
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.952	4.891	4.264	5.126	3.610
Total de Resposta Positiva	430	664	362	639	290
Total de Resposta Negativa	0	2	0	5	0
Não Respondeu	265	373	360	212	235
Total de Respostas	4.680	6.620	4.889	6.872	3.970
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,47%	95,11%	98,24%	93,55 %	99,45%

Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários das pesquisas de satisfação.

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	118
1.2	Atendimentos por telefone	12
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	56
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	243
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	11
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	2.259
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	0
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	01
2.4	Encaminhamento à Psicologia	02
3	Pesquisas de satisfação realizadas	
3.1	Internas	181
3.2	Externas	1.015
4	Informativos e comunicados emitidos	0
5	Participação em reuniões (internas e externas)	1
6	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	2
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3.901

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos Setores do HRSP.

Vejam a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	145	91,00
Reclamação	13	9,00
Sugestão	0	0
Relato	01	0,60
TOTAL	159	100%

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

Observando os registros, convém destacar as reclamações; sendo encaminhadas para avaliação e parecer da respectiva Coordenação ou Diretoria responsável.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Ambulatório - avaliação com o Otorrino	S.A.U	Direção Técnica
Elevador com problema	S.A.U	Manutenção
Não Prescrição de Medicamento	TRS	Direção Técnica
SND - Sobremesa.	Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica
Refeição não entregue/Cordialidade do atendimento (copeira)	Clinica Especialidades	SND
Atendimento Assistencial - Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica
Atendimento Médico - Cirurgia Geral I	S.A.U	Direção Técnica
Atendimento Médico - Cirurgia Geral II	S.A.U	Direção Técnica
Não Realização Cirurgia/Falta de Cordialidade Médico - UTI Adulto	S.A.U	Direção Técnica

Demora para realização da Cirurgia.	S.A.U	Direção Técnica
Demora para realização cirurgia E.T.F.S II	Clinica Especialidades	Clinica Especialidades
Não cumprimento de prioridades - Ambulatório Ortopedia	S.AU	Direção Técnica
Não realização de exame Ultrassom	SAU	SADT

A seguir podemos observar a procedência das reclamações por Setor do HRSP:

Setor	Total Numérico	%
S.A.U	8	62,00
TRS	1	8,00
Clinica Cirúrgica	2	15,00
Clinica Especialidades	2	15,00

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

Antes da análise dos números obtidos, é importante citar que neste mês, como de rotina, podemos comprovar que os usuários em sua maioria detêm conhecimento sobre o serviço prestado pelo S.A.U. Isso se nota nitidamente pelo uso das caixas de sugestões e pelos vários atendimentos prestados em sala.

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **97,16%**, estando dentro da meta, classificado como favorável. Neste mês os setores de SADT e Ambulatório obtiveram resultado menor. O que impactou nesse resultado, mais uma vez o tempo de espera.

Segue abaixo as ações adotadas pelo S.A.U para melhorar os resultados de satisfação:

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;

- 2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;
- 3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;
- 4) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, uso da máscara, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;
- 5) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem a ouvidoria todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários e/ou acompanhantes;
- 4) Realizar as pesquisas de satisfação do usuário mensalmente nos setores Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Internação e Pós Alta Hospitalar,
- 5) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 02 de Dezembro de 2022.
Wesleana Santos Coelho de Sousa
Coordenadora Administrativa do S.A.U

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA



RL.HRSP.001-02

000065

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2022

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10	
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR			
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?	0	0	3	10	168	181	0	181	178
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	5	13	160	178	3	181	173
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	2	154	156	25	181	156
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	1	0	2	5	137	145	36	181	142
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	4	2	150	156	25	181	152
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	4	4	147	155	26	181	151
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	4	3	146	153	28	181	149
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	1	0	2	5	164	172	9	181	169
5.2	Para os enfermeiros	0	0	1	11	169	181	0	181	180
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	2	8	171	181	0	181	179
5.4	Para os funcionários da administração	0	1	1	16	163	181	0	181	179
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	1	4	167	172	9	181	171
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1	0	2	4	165	172	9	181	169
7.2	Pelos enfermeiros	0	1	1	6	173	181	0	181	179
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	1	5	174	181	0	181	179
7.4	Pelos funcionários da administração	0	1	1	5	173	180	1	181	178
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	1	3	9	156	171	10	181	165
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	0	5	7	158	172	9	181	165
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	3	4	161	168	13	181	165
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	4	7	13	145	169	12	181	158
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	3	4	163	170	11	181	167
13	O horário em que são servidas as refeições?	1	0	2	7	149	159	22	181	156
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	2	6	150	158	23	181	156
15	O horário das visitas?	0	0	3	3	121	127	54	181	124
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	1	2	10	156	169	12	181	166
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	3	2	155	160	21	181	157
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	1	9	169	179	2	181	178
		8	10	68	177	4264	4527	360	4887	4441
		0,18%	0,22%	1,50%	3,91%	94,19%	100,00%	7,37%		98,10%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	181	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	181	não	0					

Total de Resposta Positiva 4803
 Total de Resposta Geral 4889
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,24%

Foram realizadas 181 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

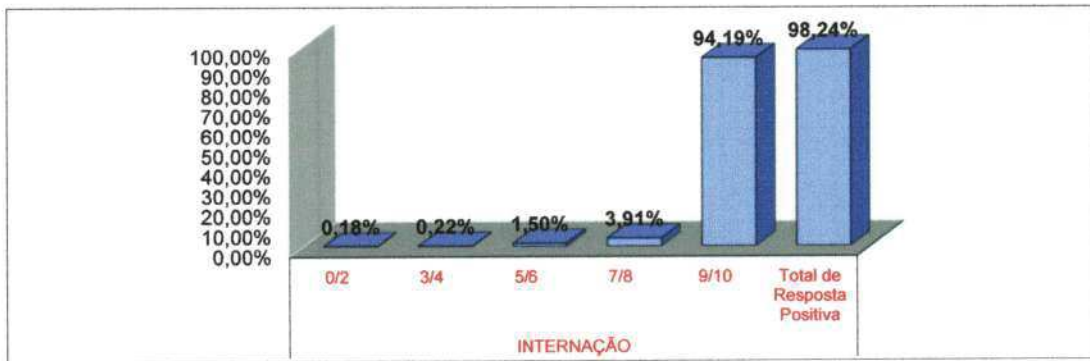
RL.HRSP.001-02

000067

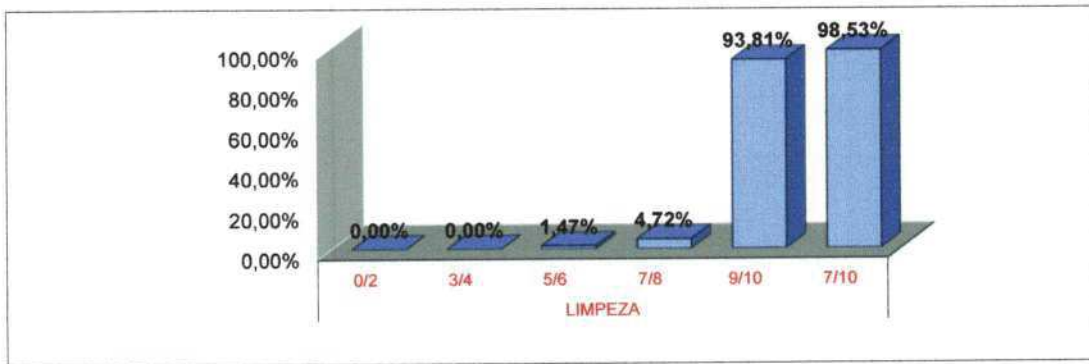


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

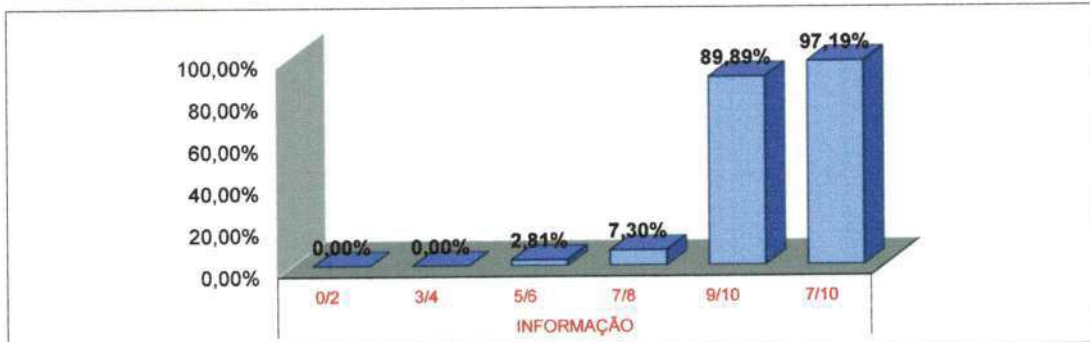
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



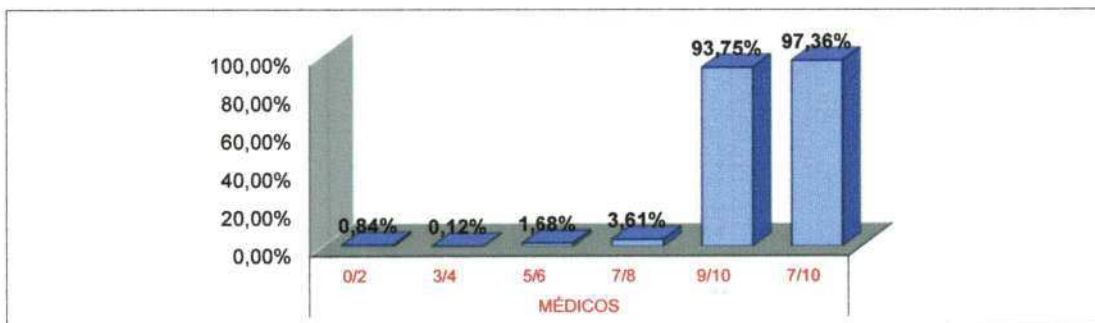
1.3 SINALIZAÇÃO



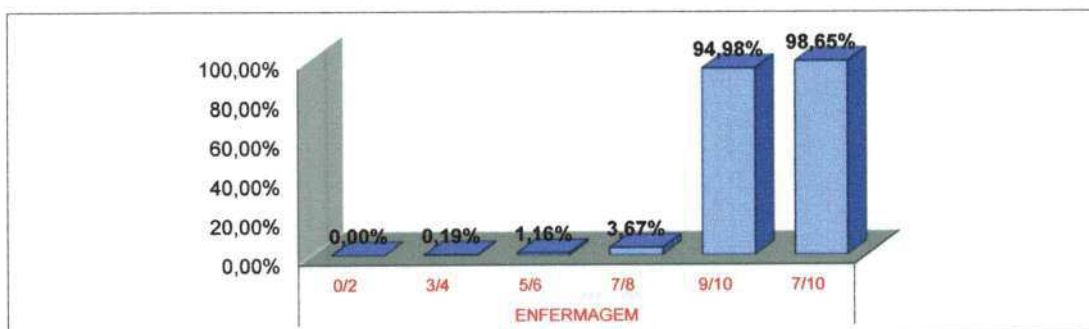


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



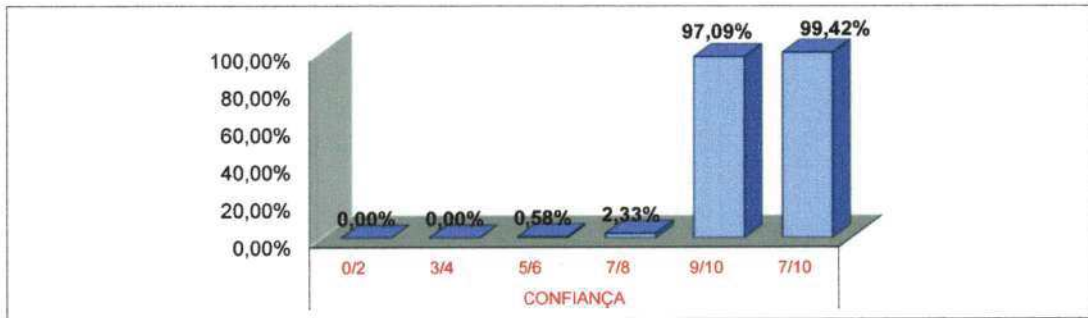
1.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

1.8 CONFIANÇA



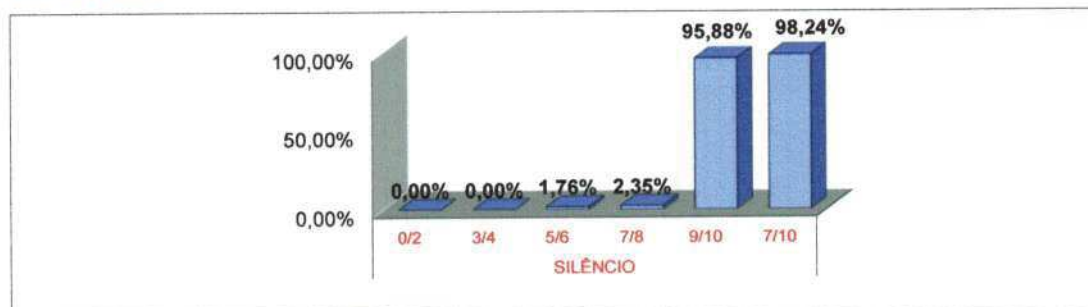
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

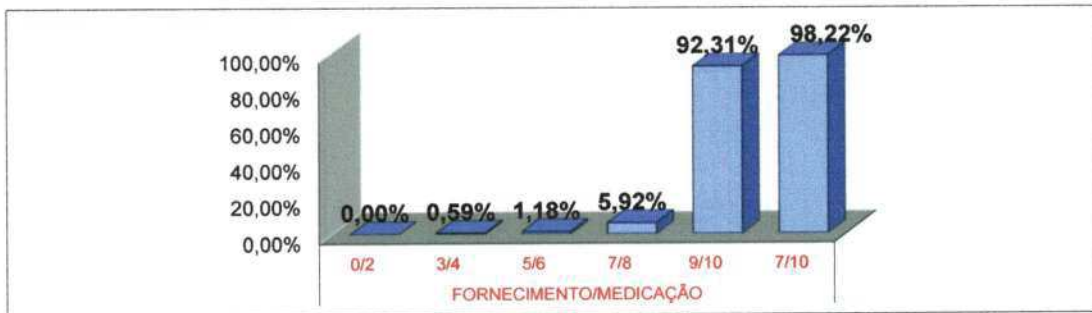


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

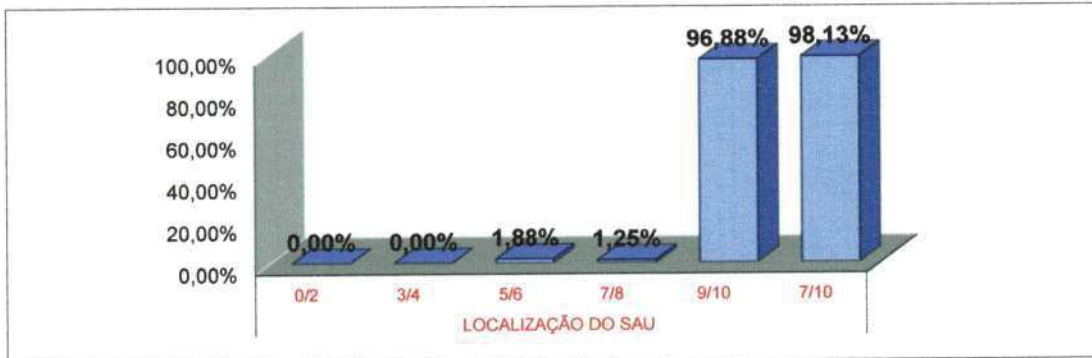
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10	
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR			
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?	2	2	11	57	259	331	2	333	316
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	3	0	8	42	230	283	50	333	272
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	0	8	37	278	323	10	333	315
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	11	8	27	68	200	314	19	333	268
4.2	Pelos enfermeiros	7	3	23	58	219	310	23	333	277
4.3	Pelos Outros Profissionais	4	5	25	67	214	315	18	333	281
4.4	Pelos funcionários da Administração	5	4	21	62	225	317	16	333	287
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	1	5	10	36	266	318	15	333	302
5.2	Para os enfermeiros	0	1	9	30	274	314	19	333	304
5.3	Para os funcionários da Administração	0	1	14	58	254	327	6	333	312
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	2	8	23	278	311	22	333	301
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	1	6	26	285	318	15	333	311
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	5	19	288	312	21	333	307
7.3	Pelos funcionários da Administração	4	1	4	18	295	322	11	333	313
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	3	1	7	28	263	302	31	333	291
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	3	1	6	33	255	298	35	333	288
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	8	7	13	29	248	305	28	333	277
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	3	8	25	274	312	21	333	299
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	2	2	7	25	286	322	11	333	311
		55	47	220	741	4891	5954	373	6327	5632
		0,92%	0,79%	3,69%	12,45%	82,15%	100,00%	5,90%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	332	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	332	não	1					

Total de Resposta Positiva 6296
Total de Resposta Geral 6620
Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,11%

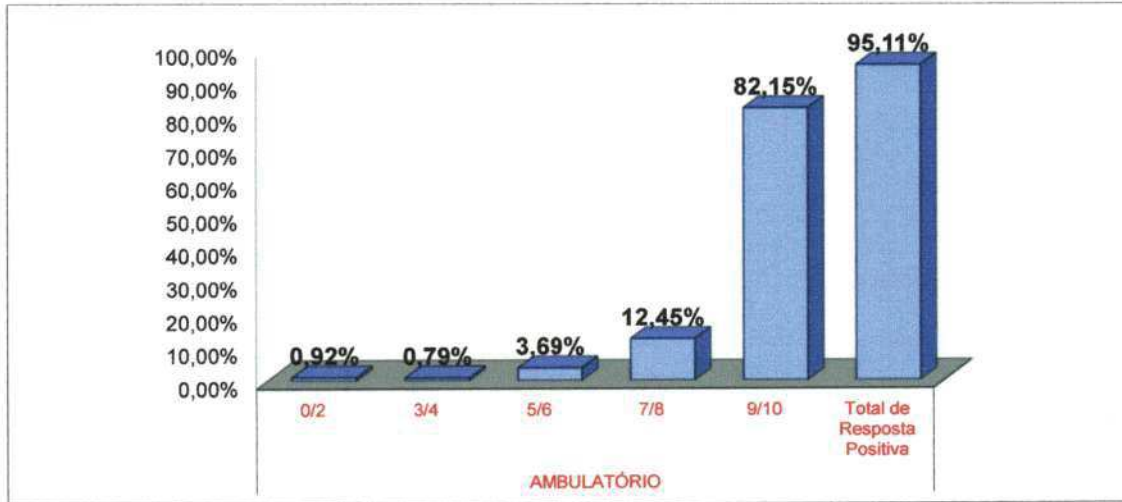
Foram realizadas 333 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

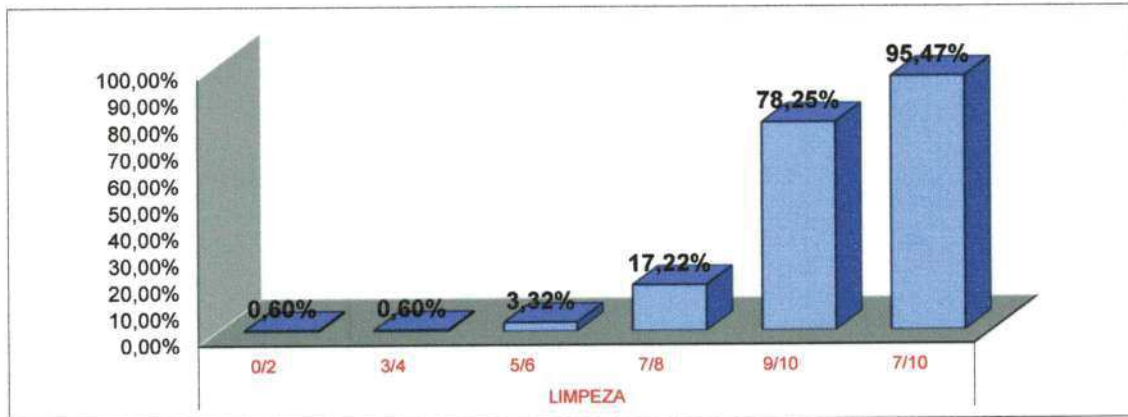
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO NOVEMBRO/2022

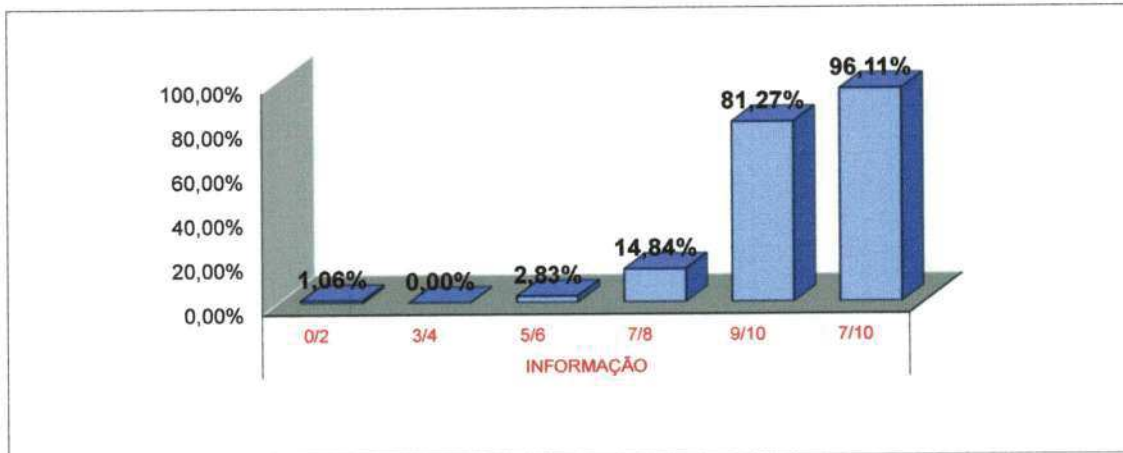
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

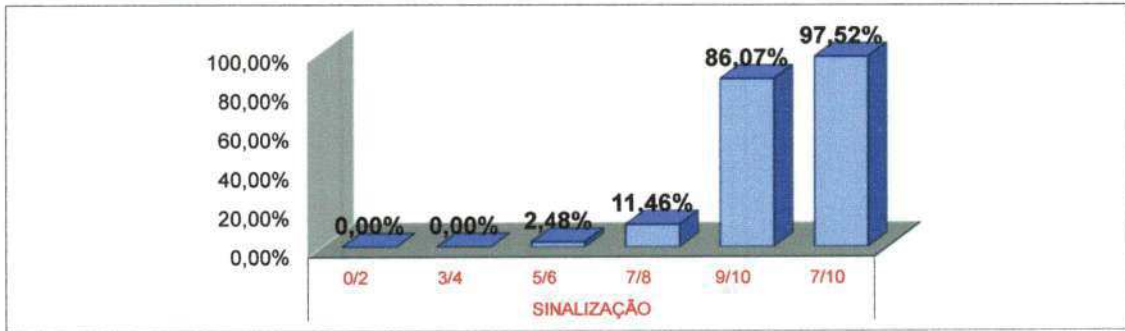


2.2 INFORMAÇÃO

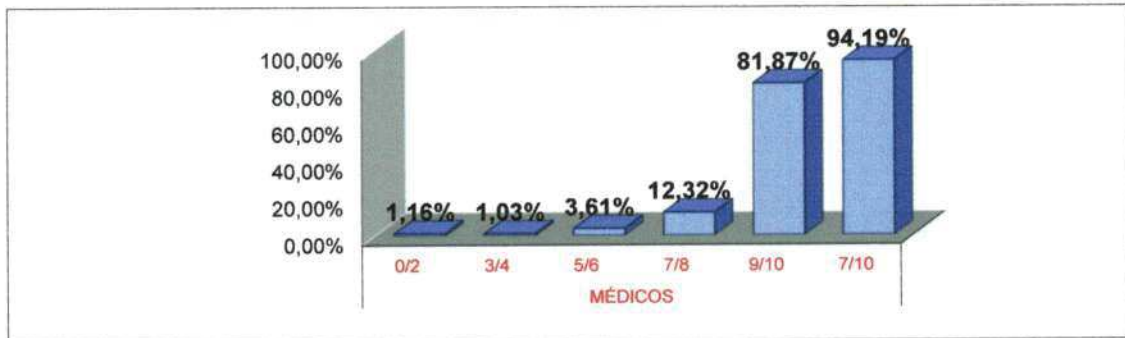


AVALIAÇÃO NOVEMBRO/2022

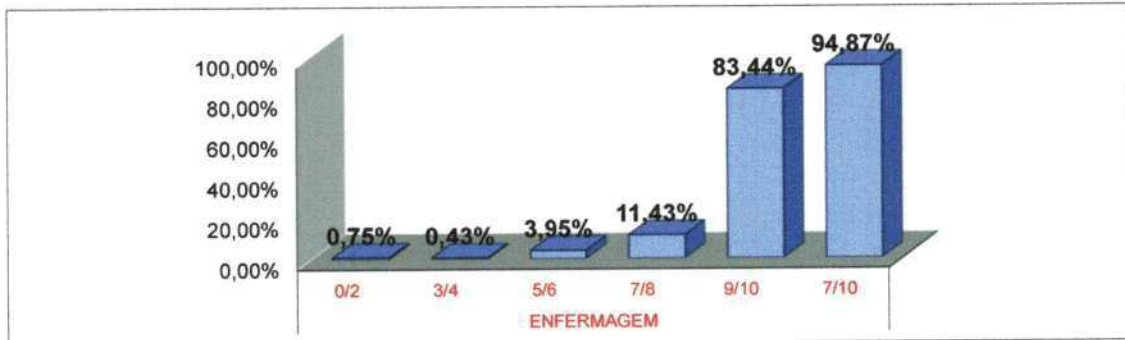
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

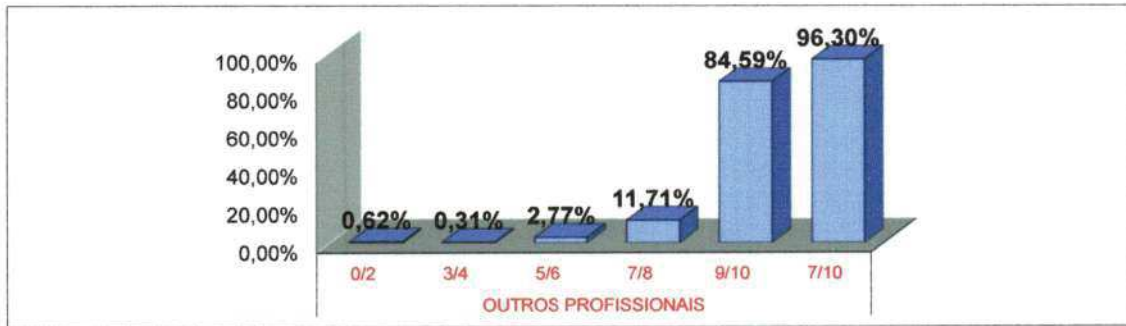


2.5 ENFERMAGEM

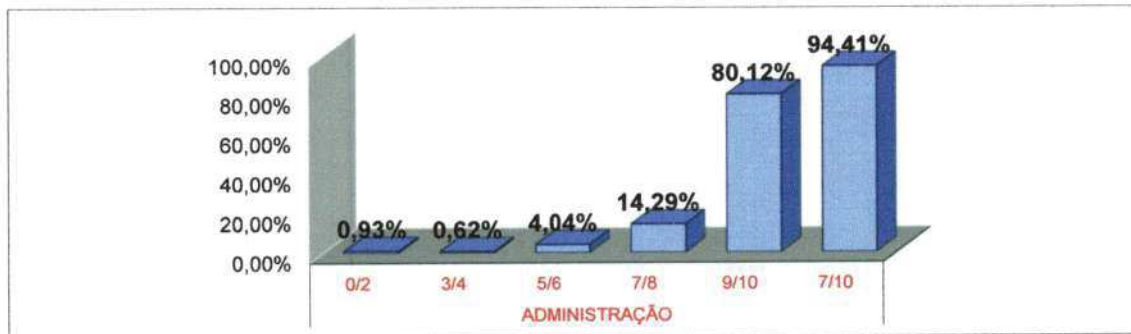


AVALIAÇÃO NOVEMBRO/2022

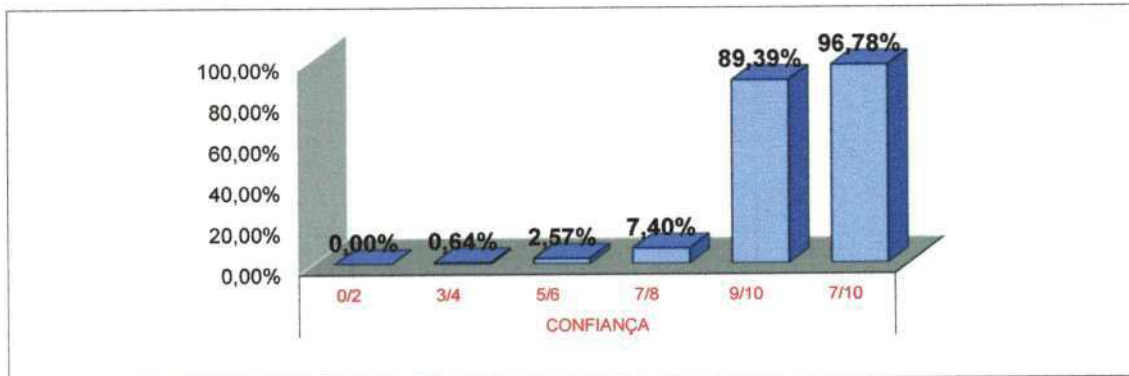
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

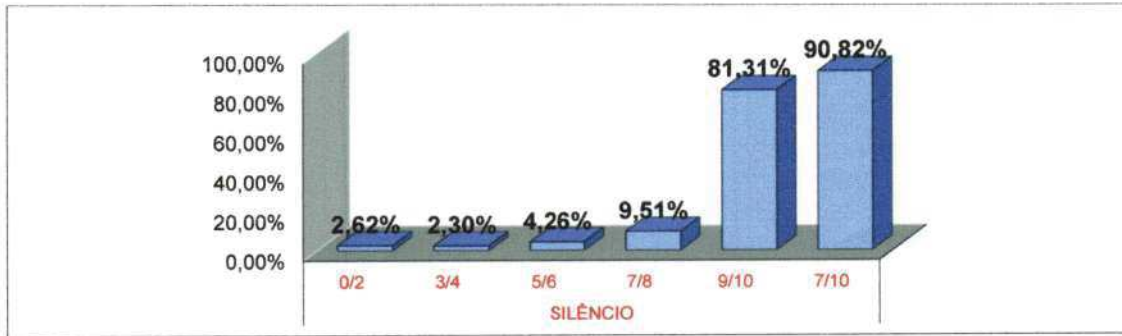


2.8 CONFIANÇA

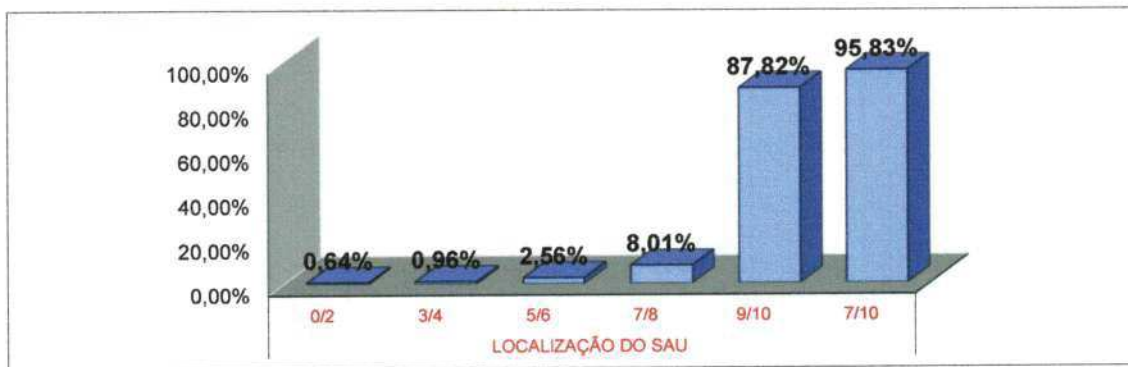


AVALIAÇÃO NOVEMBRO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							322	303
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							322	273
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							322	297
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							322	253
4.2	Pelos enfermeiros							322	263
4.3	Pelos Outros Profissionais							322	266
4.4	Pelos funcionários da Administração							322	265
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							322	280
5.2	Para os enfermeiros							322	294
5.3	Para os Outros Profissionais							322	295
5.4	Para os funcionários da Administração							322	296
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							322	303
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							322	298
7.2	Pelos enfermeiros							322	304
7.3	Pelos Outros Profissionais							322	306
7.4	Pelos funcionários da Administração							322	305
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							322	294
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							322	297
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							322	293
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							322	305
	103	89	246	664	5126	6228	212	6440	5790
	1,65%	1,43%	3,95%	10,66%	82,31%	100,00%	3,29%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
	sim	319	não	3					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?								
	sim	320	não	2					

Total de Resposta Positiva 6429
Total de Resposta Geral 6872
Taxa Global de Satisfação do Usuário 93,55%

Foram realizadas 322 entrevistas
No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

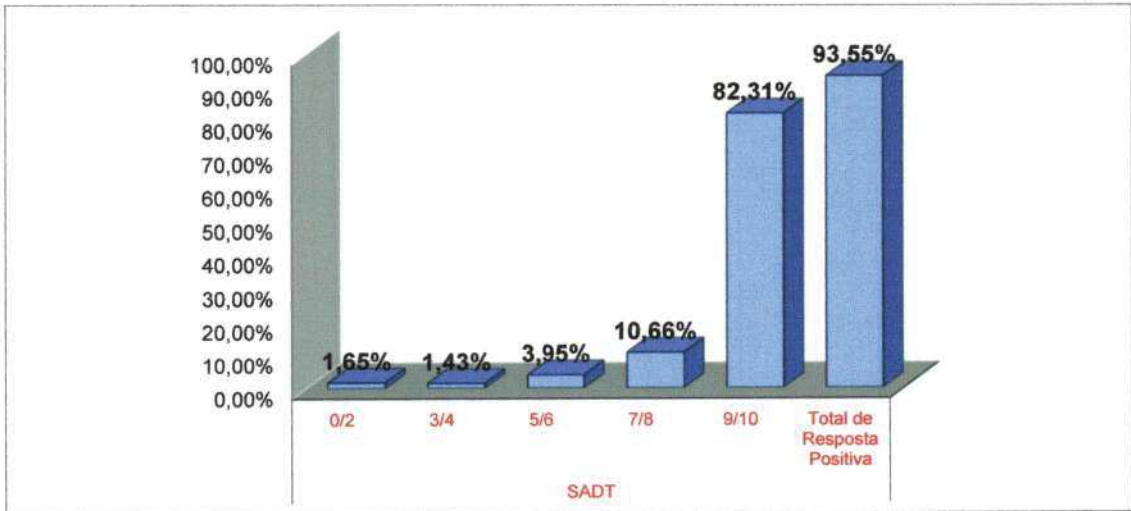
Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atendimento ao Usuário

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

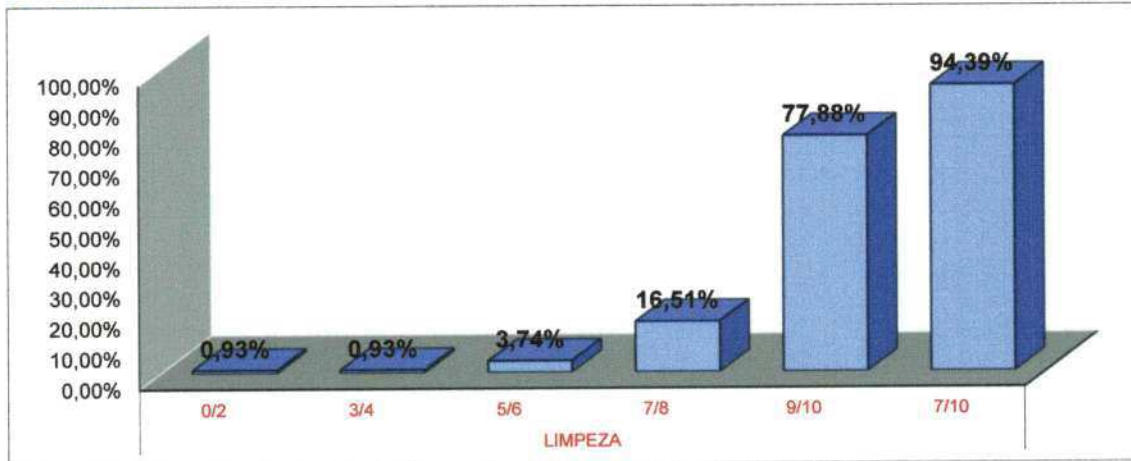
000077 ALHRSP.001-02

AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

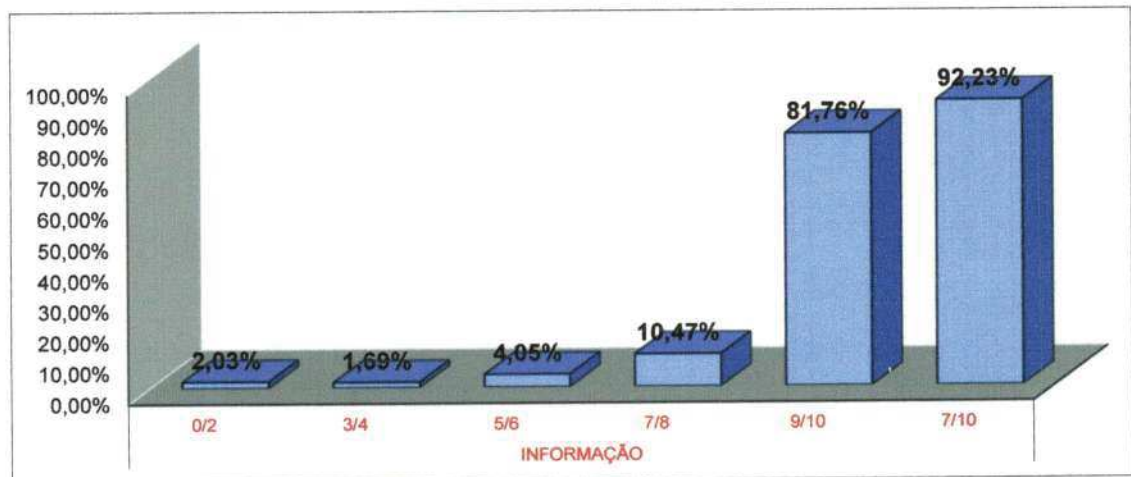
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

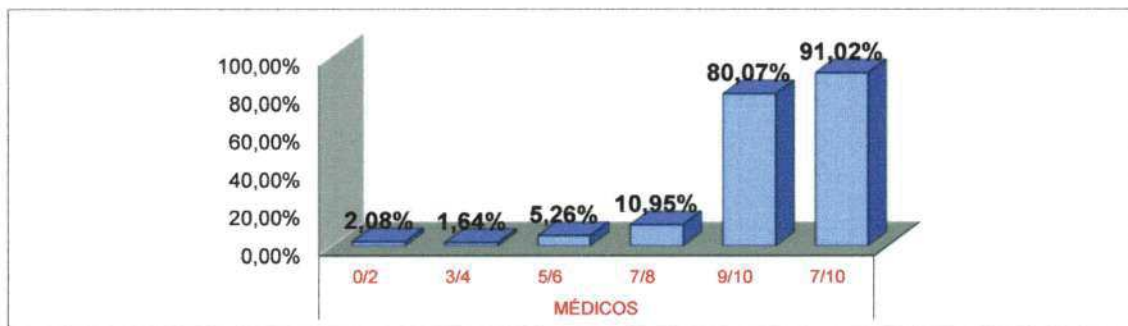


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

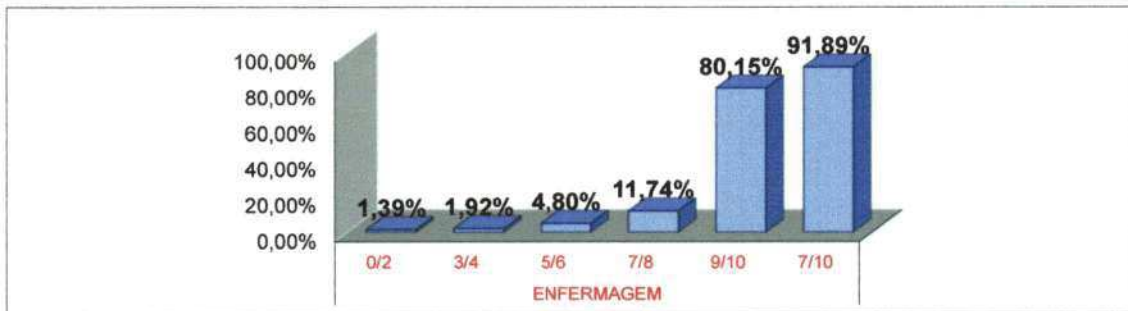
3.3 SINALIZAÇÃO



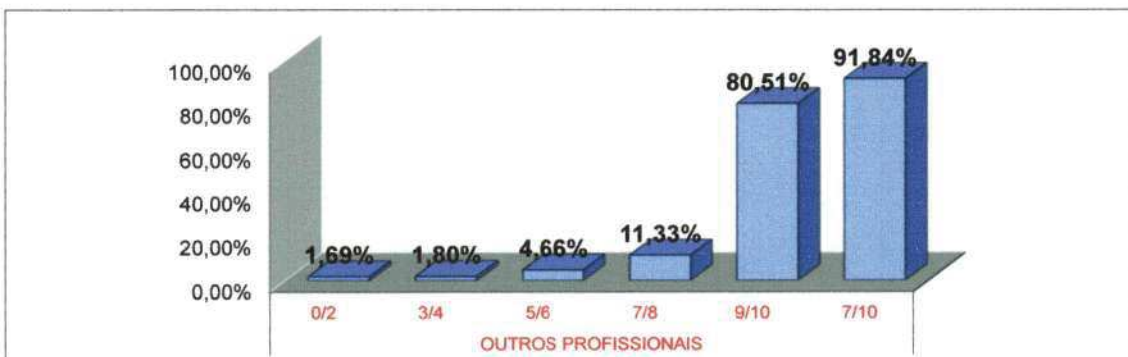
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

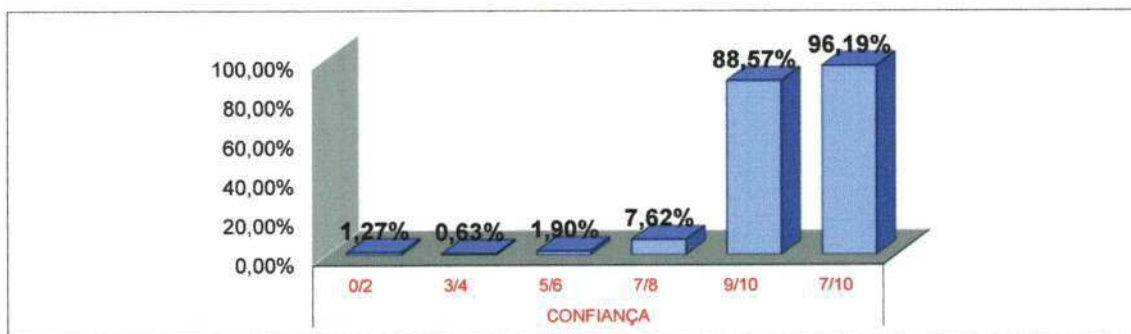


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



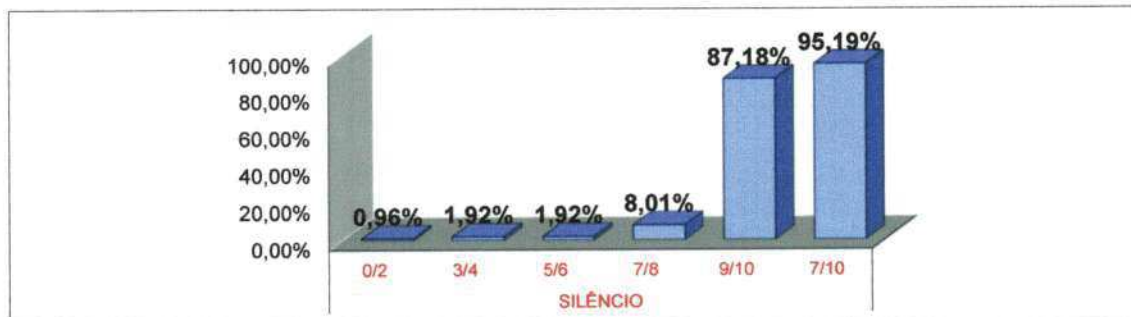
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

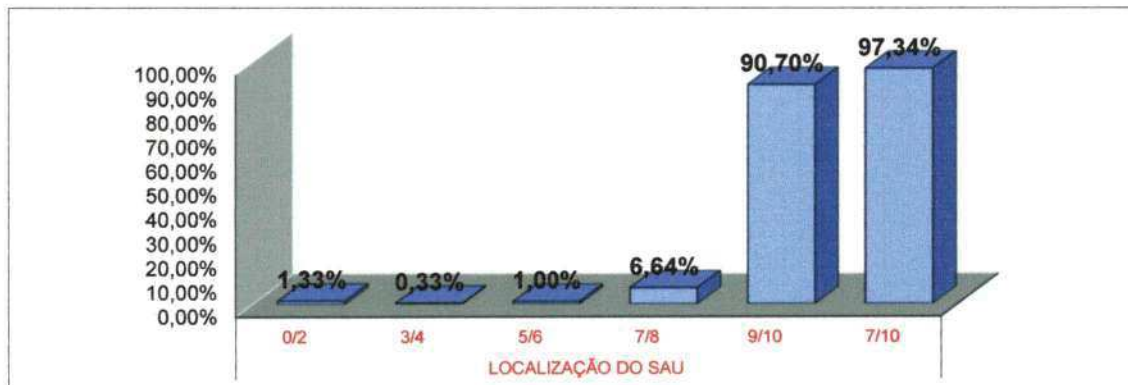


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR							
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							215	0	215	214			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							200	15	215	198			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							211	4	215	210			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							179	36	215	178			
4.2	Pelos enfermeiros							183	32	215	182			
4.3	Pelos Outros Profissionais							183	32	215	182			
4.4	Pelos funcionários da Administração							181	34	215	180			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							207	8	215	206			
5.2	Para os enfermeiros							215	0	215	213			
5.3	Para os Outros Profissionais							215	0	215	214			
5.4	Para os funcionários da Administração							215	0	215	214			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							213	2	215	212			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							203	12	215	202			
7.2	Pelos enfermeiros							215	0	215	213			
7.3	Pelos Outros Profissionais							215	0	215	214			
7.4	Pelos funcionários da Administração							215	0	215	214			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							192	23	215	191			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							189	26	215	188			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							185	30	215	183			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							211	4	215	210			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							208	7	215	207			
								3952	265	4255	4225			
								0,00%	0,00%	0,59%	6,42%	92,99%	100,0%	5,87%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	215	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	215	não	0			

Total de Resposta Positiva 4655

Total de Resposta Geral 4680

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,47%

Foram realizadas 215 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atendimento ao Usuário

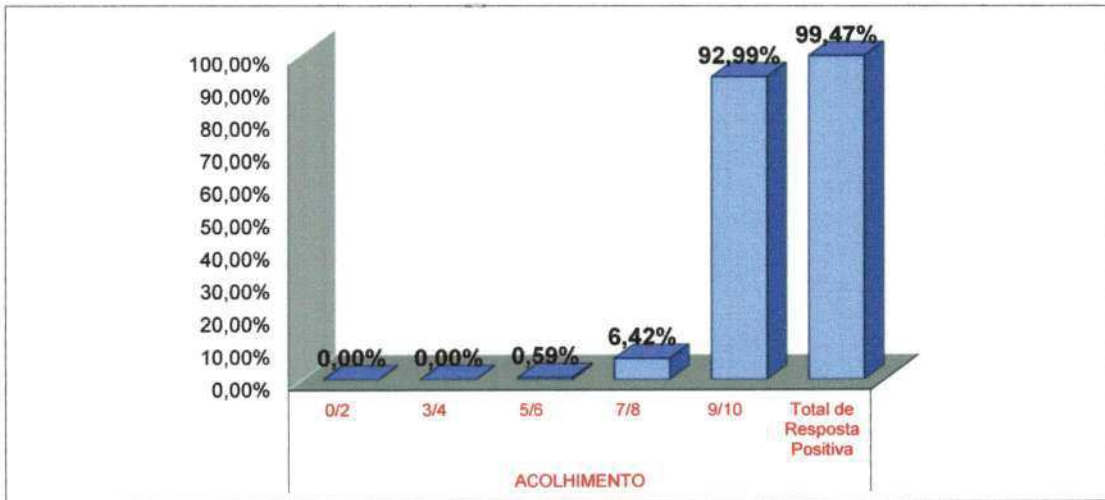
Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

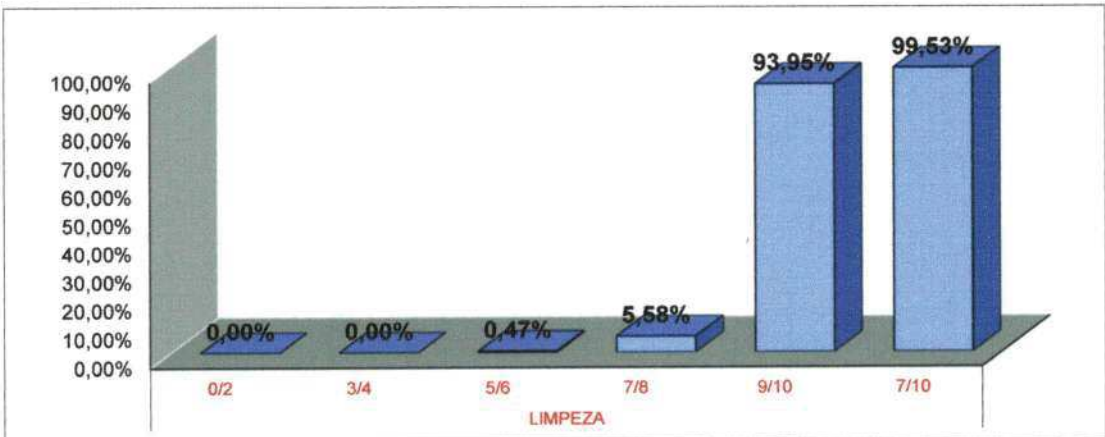
000082

AValiação NOVEMBRO/2022

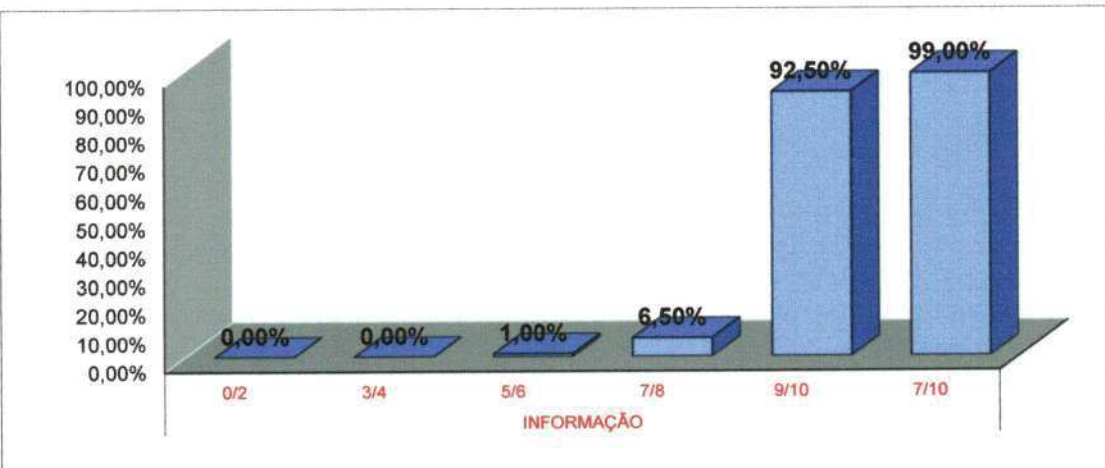
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

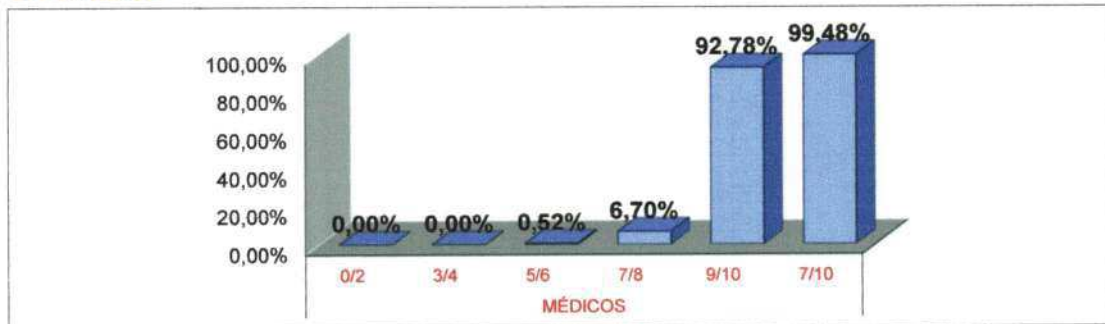


AValiação NOVEMBRO/2022

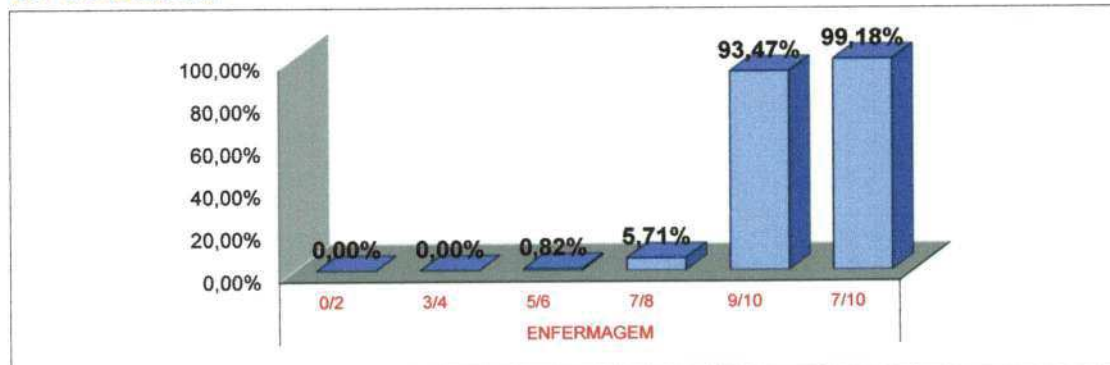
4.3 SINALIZAÇÃO



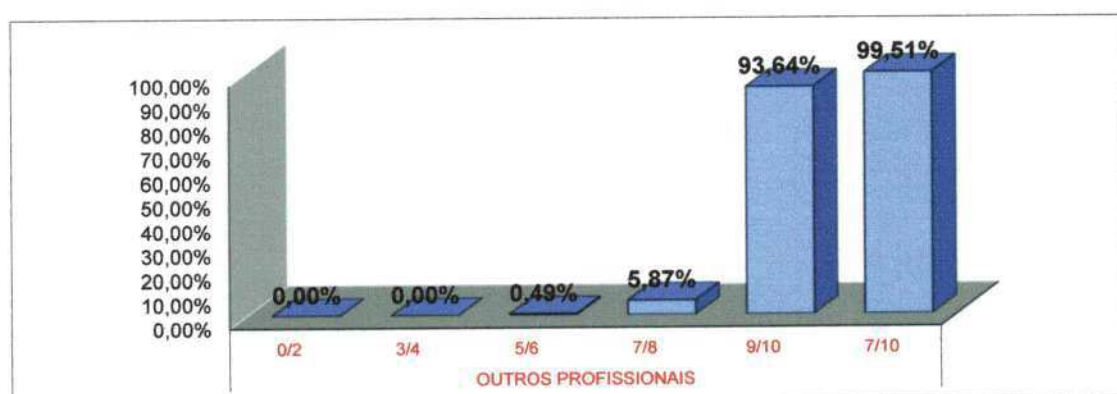
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

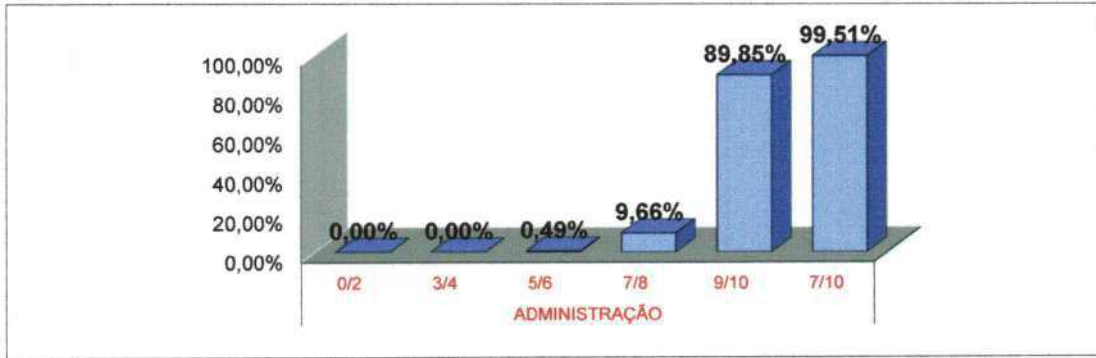


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

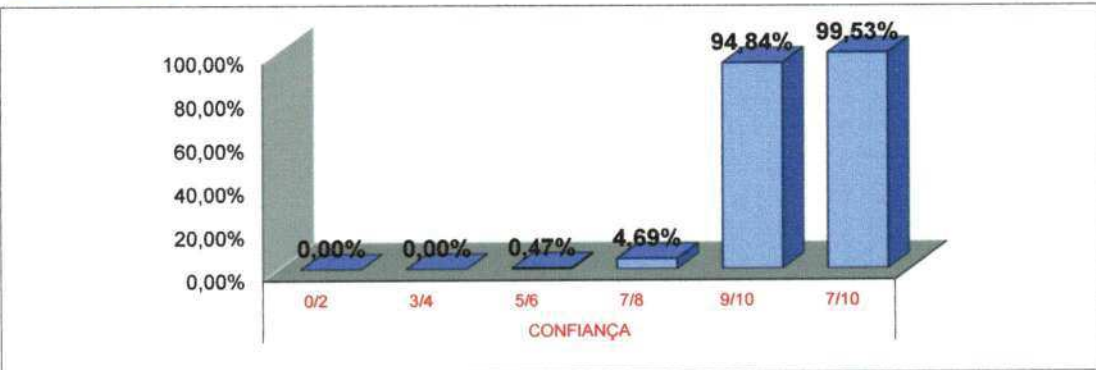


AValiação NOVEMBRO/2022

4.7 ADMINISTRAÇÃO



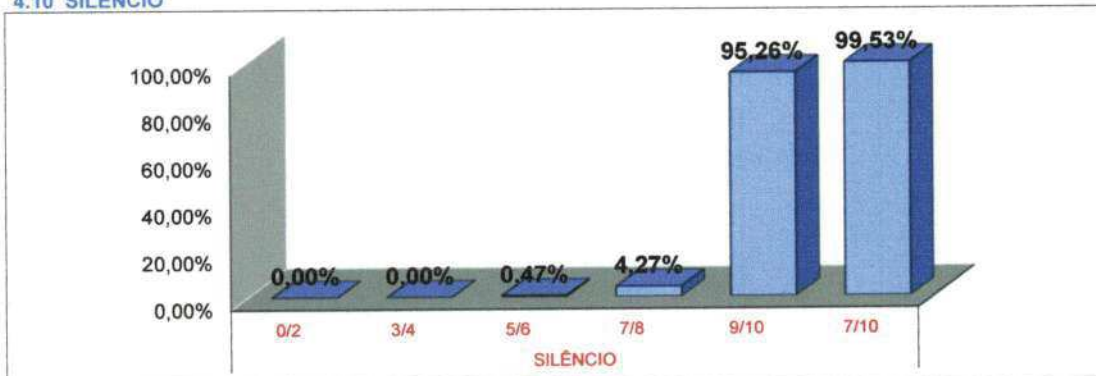
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

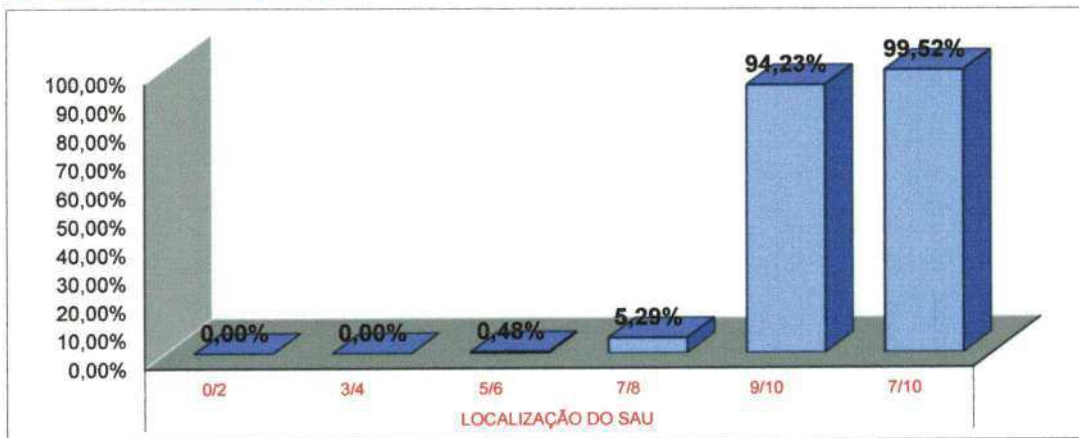


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO NOVEMBRO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						Total	Total 7/8 e 9/10	
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL			
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						145	145	143
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						145	145	143
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						132	145	132
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos						123	145	122
4.2	Pelos enfermeiros						122	145	122
4.3	Pelos Outros Profissionais						122	145	122
4.4	Pelos funcionários da administração						122	145	122
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos						143	145	141
5.2	Para os enfermeiros						145	145	144
5.3	Para os Outros Profissionais						145	145	145
5.4	Para os funcionários da administração						145	145	145
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						142	145	142
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos						143	145	141
7.2	Pelos enfermeiros						145	145	144
7.3	Pelos Outros Profissionais						145	145	145
7.4	Pelos funcionários da administração						145	145	145
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						141	145	138
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						141	145	138
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						138	145	138
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						143	145	139
12	O silêncio no ambiente do hospital?						139	145	139
13	O horário em que são servidas as refeições?						130	145	130
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						130	145	130
15	O horário das visitas?						92	145	92
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						139	145	139
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						134	145	134
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						144	145	143
							3610	3915	3658
							0,14%	6,00%	
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim 145	não 0	
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim 145	não 0	

Total de Resposta Positiva 3948
Total de Resposta Geral 3970
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,45%

Foram realizadas 145 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atendimento ao Usuário

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

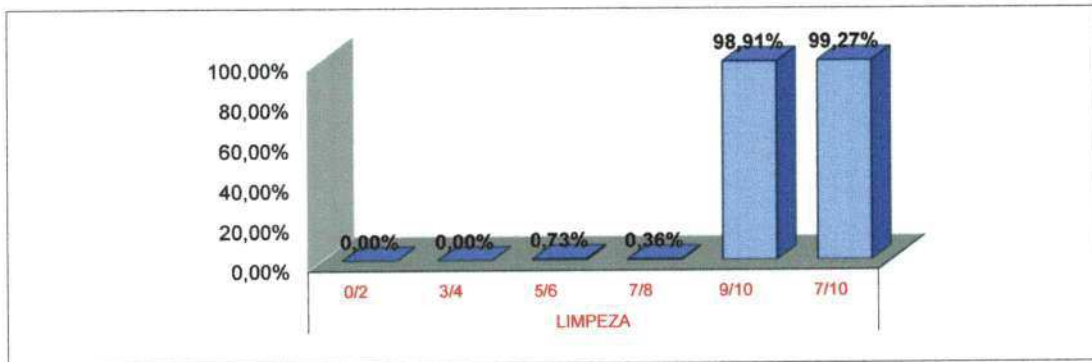
000087

AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

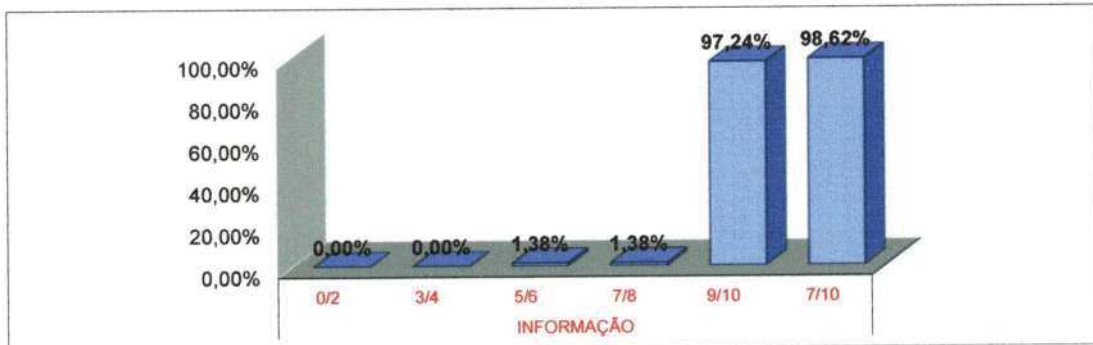
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



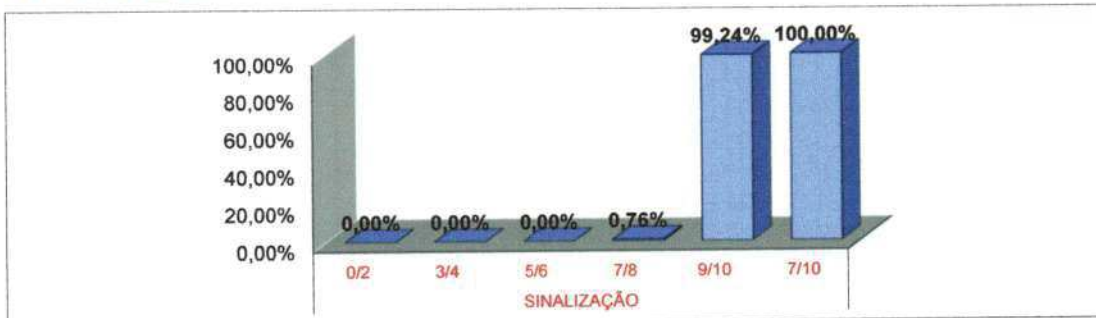
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

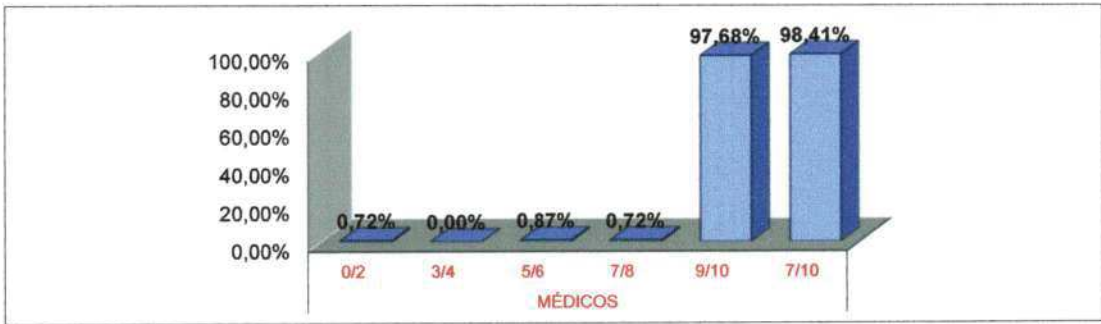


5.3 SINALIZAÇÃO

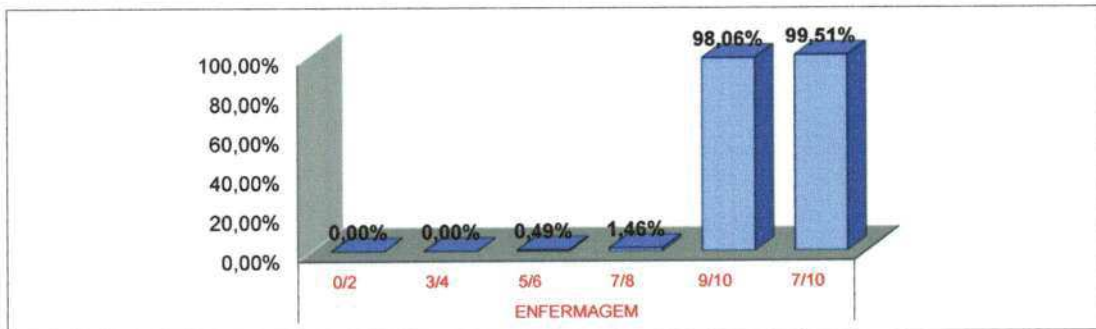


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

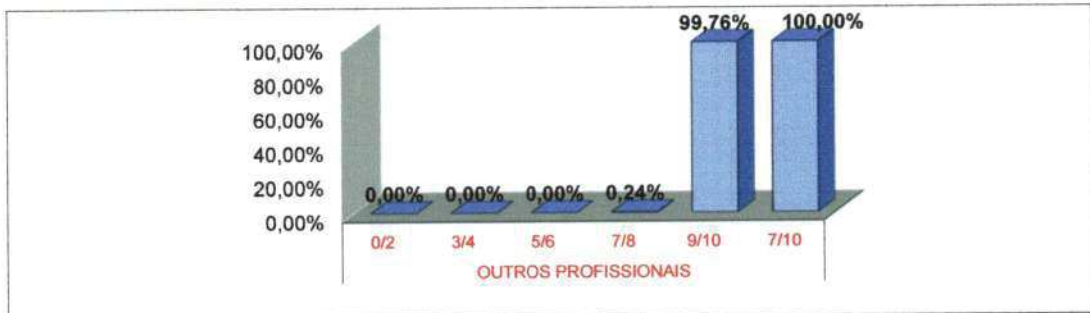
5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

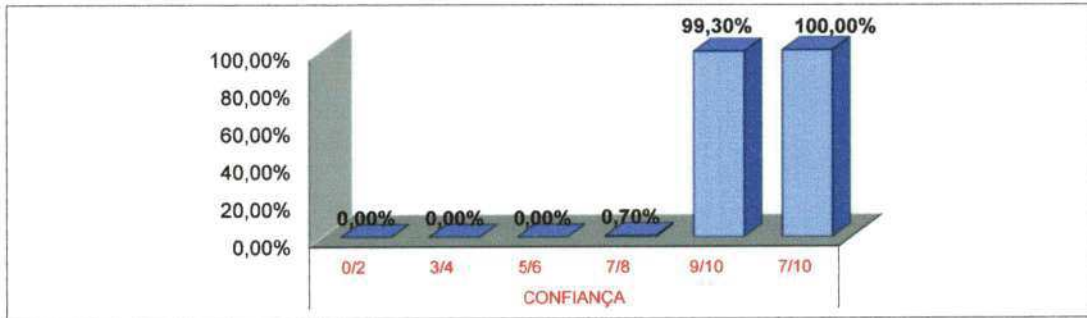


5.7 ADMINISTRAÇÃO

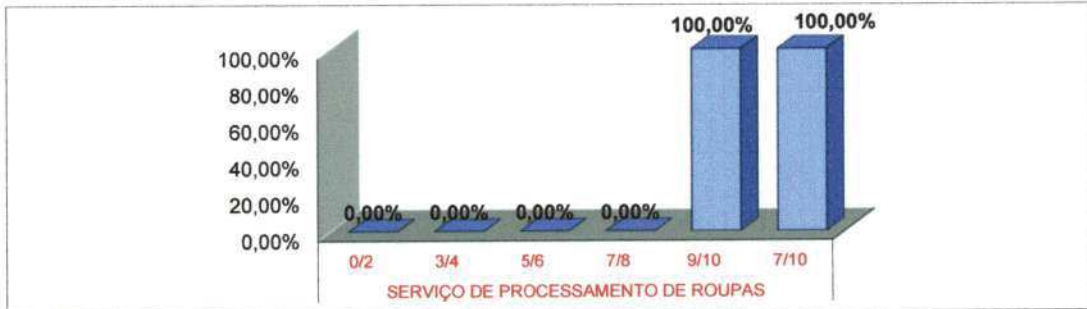


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

5.8 CONFIANÇA



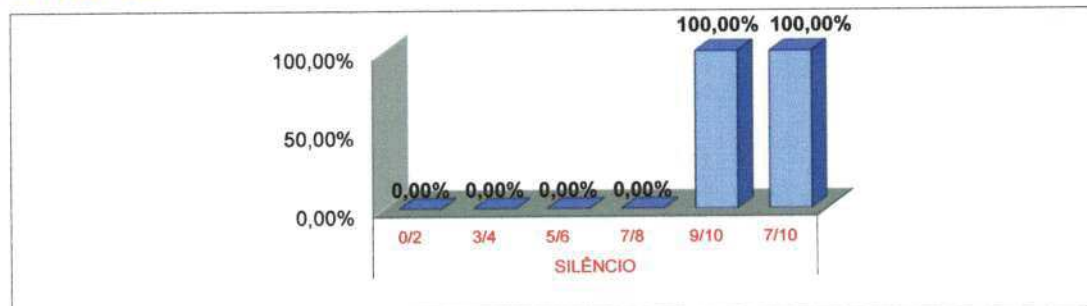
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

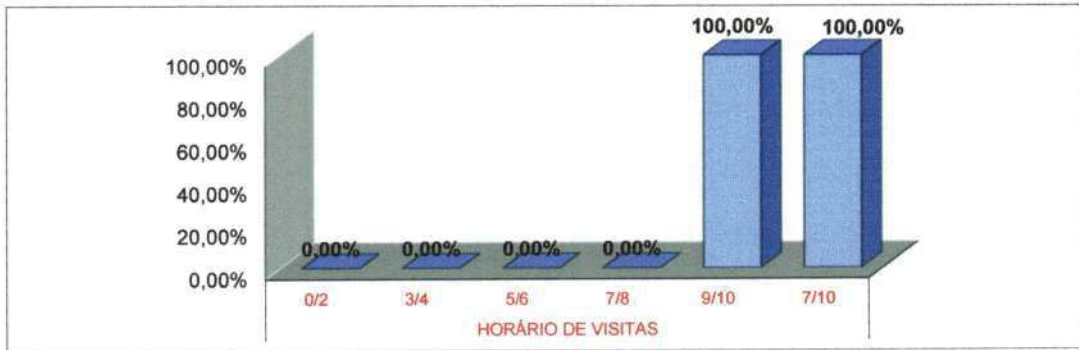


5.11 SILÊNCIO

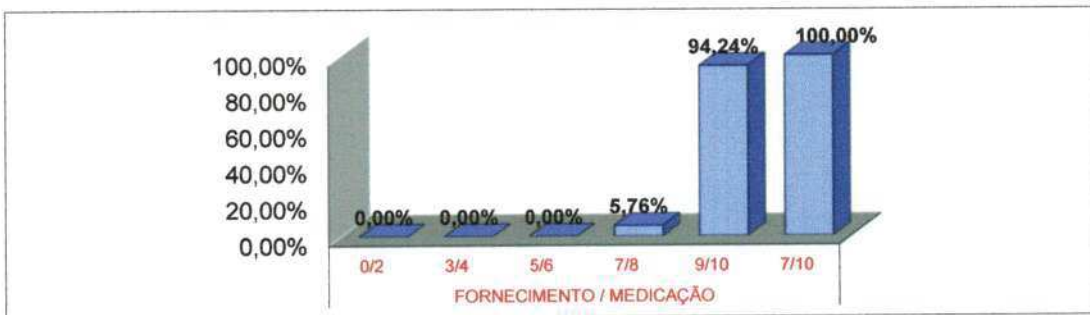


AVALIAÇÃO - NOVEMBRO/2022

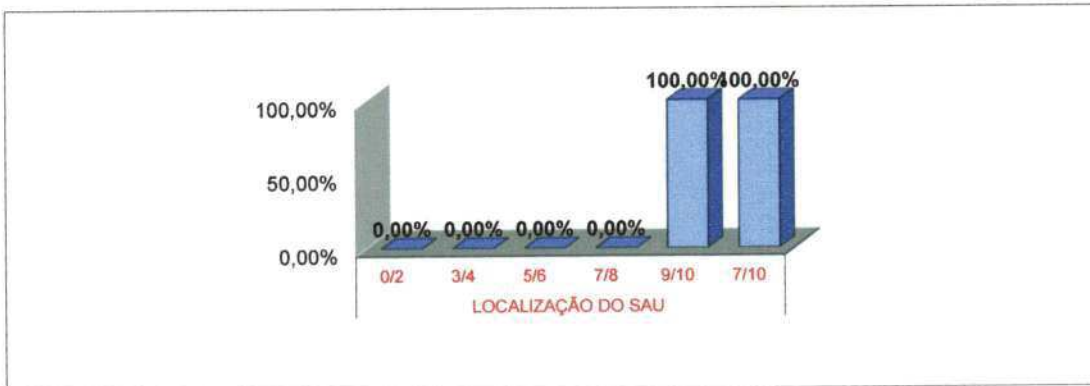
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



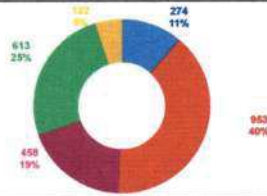
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Novembro 2022.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



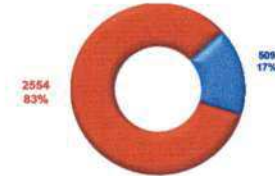
- Usuários Não Definidos
 - Usuários Externos
 - Usuários Internos

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	35	9	19	19	17	14	22	47	29	46	17		274	24,91
Usuários Internos	82	42	64	36	63	79	72	129	117	170	100		953	86,64
Usuários Externos	27	14	32	32	40	24	46	71	91	35	34		450	41,64
Acompanhantes	36	39	52	34	31	46	52	124	88	62	89		613	56,73
Visitantes	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		122	11,89
Total	212	96	160	122	183	180	208	379	330	334	218	0	2.420	184,00

MEIO DE RECEBIMENTO DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- Escrito (Folder)
 - Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	34	33	33	51	47	62	43	53	31	66	56		609	48,27
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	89	217	224	93	229	193	202	271	242	373	361		2554	232,18
Total	123	280	287	144	276	255	305	324	273	439	417	0	3.663	276,45

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- Elogios
 - Reclamações
 - Sugestões
 - Dúvidas

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	175	50	80	60	86	92	110	103	139	136	145		1298	126,80
Reclamações	4	7	6	8	14	10	9	7	8	9	13		95	8,84
Sugestões	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0		3	0,27
Dúvidas	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1		4	0,36
Total	180	58	86	68	101	103	120	200	208	205	159	0	1.498	124,00

REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	97,22	86,20	93,00	88,23	85,15	89,33	91,66	88,60	94,67	95,60	91,80		91,78
Reclamações	2,23	12,07	7,00	11,77	13,86	9,70	7,50	3,50	3,85	4,40	9,80		7,72
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,99	0,97	0,84	0,00	0,48	0,00	0,00		0,21
Dúvidas	0,55	1,73	0,00	0,00	0,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,30
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: NOVEMBRO - 2022

FICHA RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº0473/2022

DATA: 03/11/2022

NOME: L.B

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria, recebemos a manifestação da Sra. L.B. acompanhante do usuário D. L. B. C, prontuário, 222853 que veio realizar consulta com oftalmologista na data de hoje. *"Mal atendimento pois não houve uma avaliação adequada pois meu filho com vários meses gripado catarro verde e escorrendo e a doutora L. disse que não tinha e só queria saber o nome da medica que o D. L. consultou e perguntando por varias vezes porque não fazia a cirurgia lá. gente a consulta e 12 mil em Parauapebas-pa. sou pobre e agricultora não tenho dinheiro se tivesse ja teria feito. pois não sei quantas noites estou sem dormir. preciso da cirurgia com urgência e preciso de uma avaliação com o doutor T."* [sic] . L.B.

RECLAMAÇÃO Nº0474/2022

DATA: 04/11/2022

NOME: A.L

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação do Sr. A.L, referente ao elevador desta unidade hospitalar. *" No dia 29/10/2022 o elevador que os acompanhantes utilizam teve uma falha comigo e minha família esposa e minha filha recém nascida de 02 dias o mesmo ficou estacionado por um tempo travando sem ventilação. Assim criando um desconforto para a minha esposa e para minha filha. Espero que tratem esse assunto com urgência para que não aconteça com outras pessoas pois se ele não destravar pode acontecer algo pior. O mesmo precisa ter uma camera de segurança dentro do elevador para uma maior segurança dos pacientes."* [sic] A.L

RECLAMAÇÃO Nº0475/2022

DATA: 04/11/2022

NOME: E.B

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada na TRS recebemos a manifestação da Sra. E.B.C., acompanhante do usuário T.S.S., prontuário, 207748, que realiza hemodiálise neste hospital. *"Pacientes necessitam de medicação como por exemplo alfapoetina Emax, o medicamento já se encontra na farmácia e ainda assim os médicos não tem prescrito a medicação nas dialises. Se o paciente necessita e tem disponível sua medicação é obrigação do medico fazer a prescrição e não a acompanhante do paciente tendo que está solicitando toda vez a medicação, atrasando assim a recuperação do paciente que precisa sarar um ferimento no pé e depende sim do controle da anemia. PRESCREVAM CONFORME A NECESSIDADE E Ñ CONFORME O ACOMPANTE TER QUE FICAR PEDINDO!"* [sic] E.B

RECLAMAÇÃO Nº0476/2022

DATA:11/11/2022

NOME: I.L.B.F

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação do Sr. I.L.B.F, internando na Clínica Cirúrgica, leito 22, referente a sobremesa após o almoço. *"Eu I. L. paciente do leito 22 internando na enfermaria "Castanha do Pará" estou passando para informar que hoje no horário do almoço, após ter recebido a refeição veio um doce de banana o qual estava estragado não tendo como ser consumido assim colocando em risco a saúde dos internados. afirmo e tenho provas que o doce não poderia ser consumido. Na mesma enfermaria o paciente do leito 21 também estava com seu doce estragado".* [sic] I.L.B.F

RECLAMAÇÃO Nº0477/2022

DATA: 11/11/2022

NOME: E.T.F

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada na Clínica de especialidade recebemos a manifestação do usuário E.T.F, internado na Clínica de especialidade , Leito 51, prontuário, 222516. *"Eu sou paciente do 51 e a moça que traz comida não trouxe a minha comida e não deu nem uma explicação e quando eu perguntei ela me tratou com arrogancia ela é muito ignorante outras pessoas inclusive tecnicas da própria área de serviço reclama dela".* [sic] E.T.F

RECLAMAÇÃO Nº0478/2022

DATA:16/11/2022

NOME: V.

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. V., acompanhante da usuária, A.F.N., internada na clinica cirúrgica, Leito 31, prontuário, 68041 referente ao atendimento assistencial no dia 15/11/2022. *"Após a troca de plantão do dia 15/11 a minha mãe ficou sem visita da técnica de enfermagem ate as 21:00h. A minha mãe estava passando mal, precisei ir procurar quem estava responsável por ela, no centro de enfermagem, ninguém soube informa quem estava acompanhando ela. Após 15 minutos mais ou menos fui atrás de alguém e ate que apareceu uma tec. enfermagem. As 21:00h a tec.M. apareceu no quarto perguntou se alguém precisava de ajuda e so assim descobriu que ela era a técnica responsável por minha mãe, pois ate então ela não sabia. Passei o ocorrido, ela saiu do quarto para resolver, retornou as 21:07h, depois saiu de novo e retomou as 21;15h. A minha mãe só conseguiu ser medicada as 21:48h."* [sic] V.

RECLAMAÇÃO Nº0479/2022

DATA: 16/11/2022

NOME: V.

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. V., acompanhante da usuária, A.F.N., internada na clínica cirúrgica, Leito 31, prontuário, 68041 referente ao atendimento do medico I. *"A equipe do dia não estava prepara para o caso da minha mãe, não houve comunicação entre a equipe e o médico L.S.. O medico veio para visita no leito da minha mãe, foi super arrogante,, não soube falar com a paciente, tratou super mal, falou do peso da minha mãe por ela ser gorda. Disse para paciente que o caso não tinha jeito, que se fizesse a cirurgia ela iria vir a óbito. Disse que tinha muitas verdades a serem ditas mas que ele não iria dizer no hospital na sala com outros pacientes. Que seria preciso uma conversa particular. Ele se recusou a fazer a cirurgia por ela está com um abcesso na barriga, a qual ele só viu pois a paciente mostrou. Esse caso deixou a minha mãe com muito medo pois o médico..."* [sic] V.

RECLAMAÇÃO Nº0480/2022

DATA: 17/11/2022

NOME: V.

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. V., acompanhante da usuária, A.F.N., internada na clínica cirúrgica, Leito 31, prontuário, 68041 referente ao atendimento do medico cirurgião, que passou visita no dia 12/11/2022. *("Relato do medico Dr.A).O médico entrou no leito super alterado, falou com arrogância com todas as pacientes, estava despreparado sobre o que iria falar, misturou os casos. Quando foi falar com a minha mãe, já chegou falando que o caso não tinha jeito por causa do sobre peso dela. Disse que se ele fosse realizar a cirurgia ela iria vir a óbito, virou -se para a minha mãe e perguntou se era isso que ela queria. Uma outra situação ele nos julgou estar no hospital por ordem judicial porém vinhamos por encaminhamento medico. Eu V. tentei conversar com o médico, porém ele estava bem exautado e não teve conversa. Após isso eu como acompanhante, perguntei o porque dele não falar isso em particular comigo, ele virou-se e simplesmente me respondeu que o medico anterior já havia falado o mesmo então não via o porque de falar comigo no particular, mesmo sabendo que esse seria o certo. O médico foi anti-etico, ignorante, e não teve respeito diante dos pacientes internados. Os médicos deveriam passar segurança aos pacientes e não deixa-los apavorados. A equipe deveria ter mais comunicação entre eles."* [sic] V

RECLAMAÇÃO Nº0481/2022

DATA: 17/11/2022

NOME: A.A.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. A.A.S, familiar do usuário, G.V., internado na UTI Adulto, Leito 01, prontuário, 223342, referente a falta de cirurgia devido problema na maquina e falta de cordialidade do medico durante visita." *Que o paciente G.V,A, deu entrada neste hospital com infarto, está dependendo de fazer o cateterismo e a informação que tenho é que a máquina que tem apenas 4 meses de uso encontra-se quebrada e sem previsão para conserto o mesma está dependendo desse procedimento para obter alta. Caso ele tenha alta so aceitarei se deixarem já marcado o retorno dele para a realização do procedimento. O medico R. precisa -se ter mais humanidade, ser mais educado, se tiver problemas ou estressado que deixe tudo isso ao sair de casa, porque o ambiente em que ele trabalha precisa, de paciência , calma, educação. Acho uma falta de respeito e gestão isso está acontecendo.*" [sic] A.A.S

RECLAMAÇÃO Nº0482/2022

DATA: 17/11/2022

NOME: E.F.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. E.F.S, familiar do usuário E.T.F, internado na clinica de especialidades, Leito 51, prontuário, 222516, referente a demora para realização de cirurgia." *Me chamo E.F., Eu tenho um irmão internado aqui a quase 30 dias só piorando o caso chegou andando agora nem as pernas consegue sentir mais, não tenho o que reclamar do atendimento o que eu quero falar é sobre o tempo de espera sei que ele não é um dos mais graves, mas quanto mais espera o caso vai piorando. Então eu peço por favor que não somente com ele mais pelas outras pessoas também se puderem agilizar os casos de cirurgia de coluna. meu irmão está quase em depressão minha mãe não tem mais lagrimas por favor resolvam isso meu irmão se chama E.T.F.S. [sic] E.F.S,*

RECLAMAÇÃO Nº0483 /2022

DATA: 18/11/2022

NOME: E.T.F.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada na Clínica de Especialidade recebemos a manifestação do usuário E.T.F.S, internado na Clínica de Especialidades, Leito 51, referente a demora para a realização da cirurgia. A reclamação transcrita abaixo encontra-se em anexo. *"Eu sou paciente do 51 e queria deixar uma queixa sobre o tempo de internação que eu estou aqui no hospital já vai fazer um mês que eu estou internado e ainda não recebi notícias de quando vai ser a minha cirurgia. Eu tenho apresentado uma piora no meu quadro pois eu tenho uma fratura na coluna e que se eu não fizer essa cirurgia eu corro risco de ficar sem os movimentos inferiores completos. Por favor peço que me ajudem, pois não moro na cidade e tá complicado ficar longe da família todo esse tempo, fora os gastos para eles virem me visitar. Sobre os médicos tudo que eles me falam é que a direção faz o pedido do equipamento e ainda não tiveram retorno, por favor eu gostaria de passar o natal em casa com a família, eu não quero ter que ficar sem fazer minhas atividades normais. Eu sei que tem gente que passa o resto da vida em uma cadeira mais eu tenho chance de andar, me ajudem a realizar isso que agora é meu maior sonho e vai ser meu presente de natal adiantado. Por favor! paciente 51 [sic] E.T.F.S*

RECLAMAÇÃO Nº0484/2022

DATA: 25/11/2022

NOME: C.M.A

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. C.M.A, acompanhante do usuário V.M.A.M, prontuário 223771, que veio realizar consulta ambulatorial de ortopedia. *"Estava aguardando atendimento do meu filho com o ortopedista E., quando um cidadão acompanhado de uma mulher, ambos visivelmente sem nenhum tipo de lesão, sem auxílio de muleta, sem auxílio de cadeira de rodas, sem nenhum membro engessado ou imobilizado ou seja sem critério de prioridade de atendimento, se dirigiram a porta do médico ortopedista abriu e fechou em seguida. Quando os pacientes que estavam em atendimento saíram Drº E. coincidentemente chamou o referido cidadão por nome T. (o mesmo que abriu e fechou a porta em seguida). Deixou para depois as prioridades, idosos, cadeirantes, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas que desde cedo aguardando por atendimento que inclusive começou depois das 09h. Observa-se descumprimento da carta dos direitos dos usuários do SUS/ ESTATUTO do idoso/Estatuto da pessoa com deficiência. [sic] C.M.A*

RECLAMAÇÃO Nº0485/2022

DATA: 25/11/2022

NOME: A.R.L

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. A.R.L, prontuário 85291. que veio realizar exame de ultrassom mamaria. " *Eu A.R.L.C, não consegui realizar meu exame de ultrassom mamaria por motivo alegado pela medica que não trouxe o outro exame anterior, expliquei que não tinha + eu..... mais ainda estou dezoada com esta situação por favor estou com muita necessidade de realizar meu exame e se for atraves de ter meu resultado anterior eu mesmo não tenho expliquei varias vez. [sic] A.R.L*

Marabá, 02 de Dezembro de 2022.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora SAU



Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DE RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: NOVEMBRO 2022

FICHA FLUXO DE RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº0473/2022

DATA: 03/11/2022

NOME: L.B

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica informou que: *"A Direção Técnica apresentou a reclamação para a referida profissional citada na demanda, no qual obtivemos a resposta abaixo: "Esclareço que paciente teve seu primeiro atendimento no ambulatório de otorrinolaringologia deste serviço, sendo realizado o exame especializado padrão com avaliação seguindo protocolo de consulta ambulatorial da especialidade. A criança em questão estava sendo acompanhada em outro serviço tendo sido indicada por outro médico especialista tratamento cirúrgico, nesta oportunidade foram questionados os tratamentos medicamentosos realizados previamente para melhor esclarecimento da indicação médica, realizada orientação acerca do caráter eletivo deste procedimento, não configurando o mesmo como urgência. Naquela oportunidade menor estava em vigência de infecção de via aérea superior tendo ainda sintomas recorrentes compatíveis com cid J30.4/ J 35.3, foi orientada e recebeu prescrição de acordo com necessidade. Coloque-me à disposição para qualquer esclarecimento, ratificando meu compromisso com atendimento humanizado de todos pacientes atendidos por mim."*[sic] Médica Otorrinolaringologista L.N

Reiteramos que a profissional que recebeu a reclamação, nunca havia recebido nenhuma queixa. [sic] Direção Técnica.

No dia 10/11/2022 as 16h54 realizado 3 tentativas de ligação para a reclamante e o telefone caiu na caixa postal. Realizada nova tentativa de ligação no dia 17/11/2022 as 10h51m. A Manifestante não foi receptiva na ligação. Devolutiva realizada, entretanto a mesma informou que no dia que entregaram o papel para vim no hospital, seria uma avaliação com Dr. Thiago e que a criança internaria e faria a cirurgia. Esta coordenação iria explicar que não é assim que ocorre, entretanto, a reclamante desligou o telefone.

RECLAMAÇÃO Nº0474/2022

DATA: 04/11/2022

NOME: A.L

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação o Coordenador de Manutenção *"informou que mediante sinalização do travamento do elevador; nossa equipe de manutenção iniciou a reativação do elevador para saída dos usuários, bem como realizou o isolamento do mesmo para aguardar a chegada de técnico terceirizado para correção da falha mecânica. Foi realizado o reparo do cabo que havia deslizado.* [sic] Coordenador de Manutenção

Realizado ligação para o reclamante no dia 18/11/2022 as 16h para apresentar feedback a reclamação.

RECLAMAÇÃO Nº0475/2022

DATA: 04/11/2022

NOME: E.B

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica apresentou a seguinte resposta: *"A Direção Técnica informa que fora conversado com a Coordenação da Equipe Médica Dr.º Lourivaldo e o mesmo informou que conversará com os demais da equipe, para que essa falha não ocorra. A Direção deste hospital lamenta o ocorrido e reitera o nosso compromisso de prestar um atendimento de qualidade, humanizado e seguro aos usuários deste serviço".*[sic] Direção Técnica.

No dia 10/11/2022 as 17h04 realizado três tentativas de ligação para a reclamante Elma, entretanto a ligação não foi atendida.

RECLAMAÇÃO Nº0476/2022

DATA: 11/11/2022

NOME: I.L.B.F

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a nutricionista informou que *"O doce estava dentro da data de validade e na verdade continha "formigas", que estavam alocadas no interior do doce, levando a crer que houve falha no armazenamento do produto sob responsabilidade do fornecedor, visto que há controle e efetivo de pragas no setor do SND e no estoque, podendo ser comprovado por meio de documentos."* [sic] Nutricionista

No dia 18/11/2022 por meio de visita no leito foi realizado o feedback ao reclamante e informado que as sobremesas identificadas com esse problema não seriam mais entregues.

RECLAMAÇÃO Nº0477/2022

DATA: 11/11/2022

NOME: E.T.F

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: A resposta apresentada pela nutricionista do referido setor reclamado, apresentou a seguinte resposta: *A colaboradora não entregou a dieta pois não havia informação sobre a liberação. Lamentamos o ocorrido pela forma como o usuário foi tratado. Ressalto que a referida profissional será orientada sobre a cordialidade de tratamento com os usuários e informações passadas.*

RECLAMAÇÃO Nº0478/2022

DATA: 16/11/2022

NOME: V.

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Supervisora de Enfermagem do noturno informou que *“sobre o ocorrido realizei reunião junto a enfermeira do setor e a mesma informou que sempre no início do plantão realiza adequadamente a distribuição dos pacientes em conformidade com o grau de dependência dos usuários e que nenhum paciente ficou sem assistência por algum período e ainda não recebeu nenhuma reclamação ou questionamento durante sua visita beira leito no decorrer do plantão. As Técnicas referem que assim que ocorre a divisão de pacientes comparece nas enfermarias e se apresenta tendo em vista que a mesma precisa executar os cuidados iniciais e realiza anotação de enfermagem de como recebe ou se encontra cada usuário no início do plantão.*

Realizado orientação verbal para a equipe sobre a queixa descrita, enfatizando a importância de prestar a assistência adequada em todos os períodos do plantão, sobre a necessidade de apresentar-se ao paciente e atentar-se para todos os cuidados que necessitam ser executados em tempo oportuno. [sic] Supervisora Noturno.

No dia 02/12/2022 realizado ligação e a manifestante não atendeu a ligação.

RECLAMAÇÃO Nº0479/2022

DATA: 16/11/2022

NOME: V.

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica apresentou a seguinte resposta: *“A Direção Técnica do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr.º Geraldo Veloso, conversou com a Coordenação da Equipe Médica da Cirurgia Geral. Dr.º André Marcos, o mesmo nos informou que conversou com os demais da equipe sobre a importância da cordialidade para com os usuários e seus acompanhantes e ou responsáveis. Entendemos que houve uma fragilidade neste ponto entre a família e a usuária, em virtude disso o Coordenador da equipe irá conversar com a usuária e familiares para explicar o quadro clínico. Lamentamos o fato ocorrido e enfatizamos que a missão do HRSP é prestar um atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários. [sic] Direção Técnica*

No dia 23/11/2022 realizado três tentativas de ligação, entretanto não atenderam. No mesmo dia realizado visita no leito, mas a acompanhante era outra pessoa, mas ainda sim foi repassado a resposta a familiar que acompanhava naquele dia.

RECLAMAÇÃO Nº0480/2022

DATA: 17/11/2022

NOME: V.

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica apresentou a seguinte resposta: *“A Direção Técnica do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr.º Geraldo Veloso, conversou com a Coordenação da Equipe Médica da Cirurgia Geral. Dr.º André Marcos, o mesmo nos informou que conversou com os demais da equipe sobre a importância da cordialidade para com os usuários e seus acompanhantes e ou responsáveis. Entendemos que houve uma fragilidade neste ponto entre a família e a usuária, em virtude disso o Coordenador da equipe irá conversar com a usuária e familiares para explicar o quadro clínico. Lamentamos o fato ocorrido e enfatizamos que a missão do HRSP é prestar um atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários. [sic] Direção Técnica*
No dia 23/11/2022 realizado três tentativas de ligação, entretanto não atenderam. No mesmo dia realizado visita no leito, mas a acompanhante era outra pessoa, mas ainda sim foi repassado a resposta a familiar que acompanhava naquele dia.

RECLAMAÇÃO Nº0481/2022

DATA: 17/11/2022

NOME: A.A.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Direção Técnica apresentou a seguinte resposta: *“A Diretoria Técnica informa que alguns parâmetros do aparelho que é utilizado para fazer cateterismo apresentou falhas técnicas, ocasionado por uma queda brusca de energia no HRSP. Em relação a falta de cordialidade do profissional citado para com os familiares, o Coordenador médico da UTI Adulto conversou com o profissional citado na reclamação, no qual fora pontuado a importância da humanização no trato para com os usuários e familiares. O profissional informou que lamenta ter sido essa a impressão que a família teve sobre ele, mas que em momento algum teve a intenção de ser grosseiro com os familiares. O mesmo ainda informou que ficara mais atento quanto a forma de conversar com os familiares e usuários. Lamentamos o fato ocorrido e reiteramos que a missão do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr.º Geraldo Veloso é prestar um atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários.[sic] Diretoria Técnica.*

No dia 25/11/2022 realizado ligação para apresentar resposta a reclamante. A mesma ficou muito agradecida com todo atendimento recebido. No dia 17/11/2022 o usuário teve alta hospitalar. Retornou ao hospital no dia 23/11/2022 para realizar procedimento na hemodinâmica e alta hospitalar no dia 24/11/2022.

RECLAMAÇÃO Nº0482/2022

DATA: 17/11/2022

NOME: E.F.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a queixa a Direção Técnica informou que *“A Direção Técnica informa que para ser realizado o procedimento cirúrgico no usuário em questão, é necessário a utilização de um material que chamamos caixa de Artrodese, que atualmente na unidade há somente uma. Dias anteriores a internação deste usuário, fora internado outro paciente que necessitou utilizar o mesmo material. A Reposição deste material uma vez que é utilizado é resposto na unidade entre 10 à 20 dias. Informamos que o material que será utilizado já se encontra na unidade com previsão para realização do procedimento para sexta feira 25/11/2022”* [sic]. Direção Técnica

No dia 23/11/2022 realizado ligação para a reclamante para apresentar a devolutiva. A mesma agradeceu muito a atenção.

RECLAMAÇÃO Nº0483/2022

DATA: 18/11/2022

NOME: E.T.F.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica informou que: *“A Direção Técnica informa que para ser realizado o procedimento cirúrgico no usuário em questão, é necessário a utilização de um material que chamamos caixa de Artrodese, que atualmente na unidade há somente uma. Dias anteriores a internação deste usuário, fora internado outro paciente que necessitou utilizar o mesmo material. A Reposição deste material uma vez que é utilizado é resposto na unidade entre 10 à 20 dias. Informamos que o material que será utilizado já se encontra na unidade com previsão para realização do procedimento para sexta feira 25/11/2022”*. [sic] Direção Técnica

Por meio de visita no leito foi apresentado retorno ao reclamante. No dia 25/11/2022 cirurgia realizada e usuário segue aos cuidados da equipe assistencial e médica.

RECLAMAÇÃO Nº0484/2022

DATA: 25/11/2022

NOME: C.M.A

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: A Diretoria Técnica apresentou a seguinte resposta referente a reclamação: *“A Direção Técnica informa que conversou com o médico citado na reclamação, no qual o mesmo informou que as pessoas que entraram no ambulatório, eram funcionários pessoais dele, e que estes entraram no consultório em virtude de uma urgência que ocorreu em sua residência. Reiteramos ainda que o horário de atendimento deste profissional é a partir das 09h, conforme horário exposto na grade ambulatorial, que fica disponível para visualização na recepção do ambulatório. A Direção da unidade lamenta o ocorrido e reitera que nosso compromisso é prestar um atendimento humanizado e de qualidades aos nossos usuários.”* [sic] Diretoria Técnica

No dia 02/12/2022 realizado ligação a manifestante para apresentar a devolutiva.

RECLAMAÇÃO Nº0485/2022

DATA: 25/11/2022

NOME: A.R.L

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Coordenadora do setor de SADT/Atendimento informou que *“Tivemos ciência da situação, inclusive pessoalmente explicamos a situação na tentativa de sanar a problemática. Sendo assim ratifico novamente: Foi enviado ofício para SESPÁ no dia 06/09/2022, referente aos preparos antes da realização dos exames, que consta no corpo do documento que para pacientes que realizarão USG de mamas, se faz necessário exames anteriores. Lembrando que esse documento foi validado pela nossa médica radiologista Dr^a Isabella Demes, que também teve a oportunidade de explicar pessoalmente a reclamante que tal necessidade de comparativo com exames anteriores. Outro fator a ressaltar é referente a incoerência do pedido que estava somente assinado e sem preenchimento correto, que também na oportunidade foi esclarecido para senhora e oferecido várias datas em dezembro para que fosse realizado o exame, porém houve recusa da manifestante. Espero ter esclarecido.*

[sic] Coordenadora SADT/Atendimento.

No dia 01/12/2022 realizado duas ligações para a Sra. A.R. para apresentar retorno a reclamação e a ligação não foi atendida.

Realizado nova tentativa de ligação no dia 02/12/2022 as 12h47, entretanto a reclamante atendeu e desligou.

Marabá, 02 de Dezembro 2022

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA



RL.HRSP.001-02

000109

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RELATOS)

REFERÊNCIA: NOVEMBRO – 2022

FICHA DE RELATO

RELATO Nº271/2022

DATA: 25/11/2022

NOME: W.B

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RELATO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor da Clínica cirúrgica recebemos o relato do Srº W.B, acompanhante do usuário S.A.S, internado na Clínica Cirúrgica, leito 08. prontuário 222617, referente a ausência de fisioterapeutas. *"Infezmente, deixo uma critica a equipe de fisioterapia do Hospital Regional. Sei que esta, é composta por profissionais qualificados, mais que deixaram a desejar no auxilio no processo de reabilitação de um paciente vindo da UTI. Abro exeção a fisio Paula que se propôs a realizar alguma atividade com o paciente ao menos uma vez". [sic] W.B*

Marabá, 02 de Dezembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora SAU.


Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DE RELATOS)

REFERÊNCIA: NOVEMBRO – 2022

FLUXO DE RELATO

RELATO Nº271/2022

DATA: 25/11/2022

NOME: W.B

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RELATO: Em resposta ao relato a Coordenadora do setor de Fisioterapia apresentou a seguinte resposta: *Em primeira observação, destaca-se que todos os setores da unidade de internação possuem em seu corpo de colaboradores, o fisioterapeuta. Os pacientes são atendidos conforme classificação de prioridades e de acordo com a avaliação do profissional, que indicará, inclusive a quantidade de atendimentos para o paciente. Observado a necessidade de reforçar esta orientação aos usuários e evoluídas via prontuário, para maior entendimento do funcionamento do fluxo. Sendo assim, será realizada orientação para toda equipe de fisioterapeutas. [sic] Coordenador Fisioterapia.*

No dia 02/12/2022 realizado ligação para o Srº W.B para apresentar a devolutiva a demanda. O mesmo agradeceu a atenção e a resposta.

Marabá, 02 de Dezembro 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU.


Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

REGISTRO DE ATENDIMENTO (SUGESTÕES)

REFERÊNCIA: NOVEMBRO – 2022

FICHA SUGESTÃO

Não houve registro de sugestão no mês de Novembro.

Marabá, 02 de Dezembro 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Pró-Saúde/HRSP-PA

