

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 31 do mês de Janeiro de 2023**.

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	186
Acolhimento	243
Ambulatório	337
S.A.D.T	329
Pós Alta Hospitalar	172
TOTAL	1.267

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 JANEIRO					
Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	20	0	48	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	15	0	62	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	0	127	9	96	4
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	130	323	154	515	237
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.725	5.679	4.506	5.635	3.991
Total de Resposta Positiva	486	673	372	658	344
Total de Resposta Negativa	0	1	0	0	0
Não Respondeu	248	239	353	224	412
Total de Respostas	5.341	6.038	5.041	7.014	4.576
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	100,00%	97,62%	99,82%	97,06%	99,91%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	98
1.2	Atendimentos por telefone	6
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	33
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	129
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	9
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.703
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	5
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	2
2.4	Encaminhamento à Psicologia	0
3	Pesquisas de satisfação realizadas	
3.1	Internas	186
3.2	Externas	1.081
4	Informativos e comunicados emitidos	0
5	Participação em reuniões (internas e externas)	0
6	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	0
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3.252

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	88,00	88,00
Reclamação	10	10,00
Sugestão	02	2,00
Relato	0	0,0
TOTAL	100	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
Atendimento Ambulatorial - tarde (03.01.2023)	S.A.U	Ambulatório(Enfermagem)
Aparelho do ginásio de fisioterapia sem funcionar.	S.A.U	Fisioterapia
Atendimento Assistencial Clinica Cirúrgica	S.A.U	Clinica Cirúrgica
Atendimento Assistencial da equipe da noite (Clinica Cirúrgica)	S.A.U	Clinica Cirúrgica
Atendimento da profissional - UTI Pediátrica	UTI Pediátrica	UTI Pediátrica
Falta de cordialidade do colaborador da portaria	UTI Adulto	Portaria
Atendimento Assistencial UTI Neonatal	UTI Neonatal	UTI Neonatal
Informações Médicas	S.AU	Direção Técnica



Atendimento na Portaria	S.AU	Portaria
Atendimento ambulatorial - Obstetrícia	Ambulatório	Direção Técnica

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

Setor	Total Numérico	%
S.A.U	6	60,00
UTI Pediátrica	1	9,09
UTI Neonatal	1	9,09
Ambulatório	1	9,09
UTI Adulto	1	9,09

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Dezembro foi de 98,88 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores do acolhimento e alta hospitalar.

Neste mês de Janeiro os setores de SADT e Ambulatório tiveram excelentes resultados. A maioria das pesquisas de satisfação realizadas foram feitas por ligação. 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;

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, 03 de Fevereiro de 2023.
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

000069

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JANEIRO - 2023

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						0	0	0	4	182	186	0	186	186
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	0	1	9	173	183	3	186	182
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						0	0	0	2	173	175	11	186	175
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						0	0	0	3	142	145	41	186	145
4.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	5	141	146	40	186	146
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	1	4	141	146	40	186	145
4.4	Pelos funcionários da administração						0	0	0	5	141	146	40	186	146
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	0	0	6	179	185	1	186	185
5.2	Para os enfermeiros						0	0	0	6	179	185	1	186	185
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	0	4	181	185	1	186	185
5.4	Para os funcionários da administração						0	0	0	9	175	184	2	186	184
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	0	4	181	185	1	186	185
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	0	6	178	184	2	186	184
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	5	180	185	1	186	185
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	4	181	185	1	186	185
7.4	Pelos funcionários da administração						0	0	0	5	180	185	1	186	185
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	0	10	175	185	1	186	185
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	10	174	184	2	186	184
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	0	4	161	165	21	186	165
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	0	4	14	166	184	2	186	180
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	0	2	4	174	180	6	186	178
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	0	6	161	167	19	186	167
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	0	0	4	160	164	22	186	164
15	O horário das visitas?						0	0	0	4	113	117	69	186	117
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	1	4	174	179	7	186	178
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	4	164	168	18	186	168
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	9	177	186	0	186	186
							0	0	9	154	4506	4669	353	5022	4660
							0,00%	0,00%	0,19%	3,30%	96,51%	100,00%	7,03%		99,81%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	186	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	186	não	0					

Total de Resposta Positiva 5032
 Total de Resposta Geral 5041
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,82%

Foram realizadas 186 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

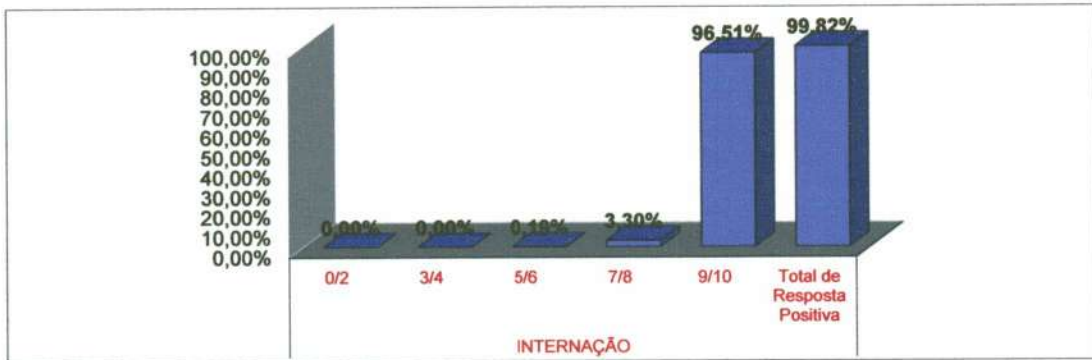
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

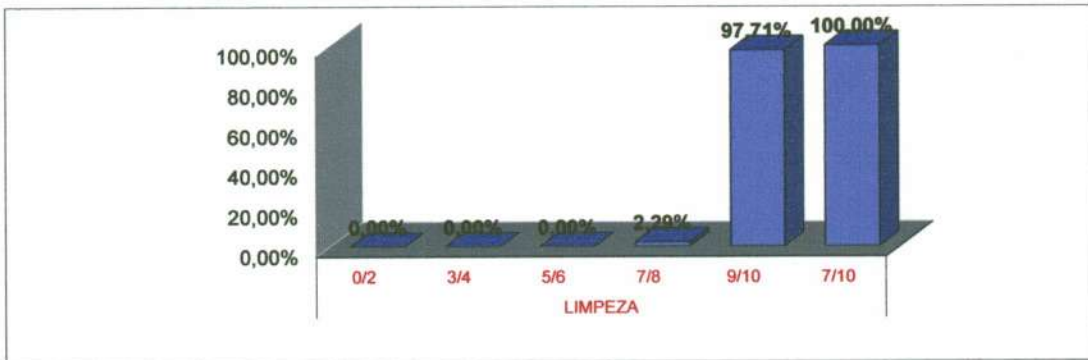
000071

AVALIAÇÃO - JANEIRO/2023

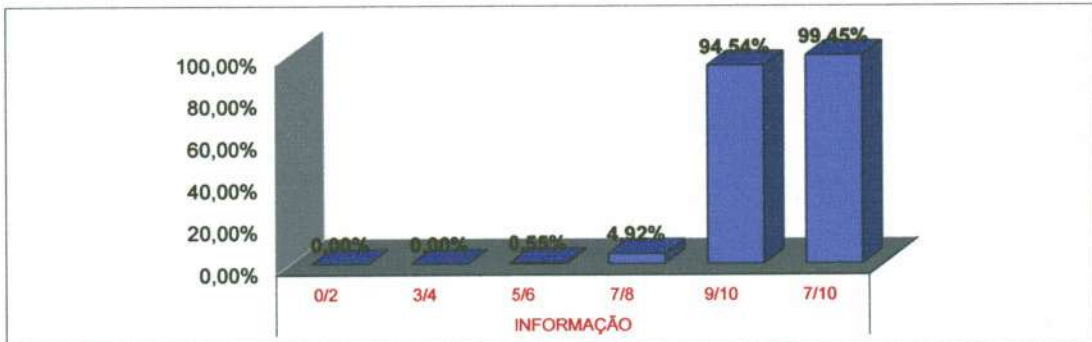
1. INTERNAÇÃO



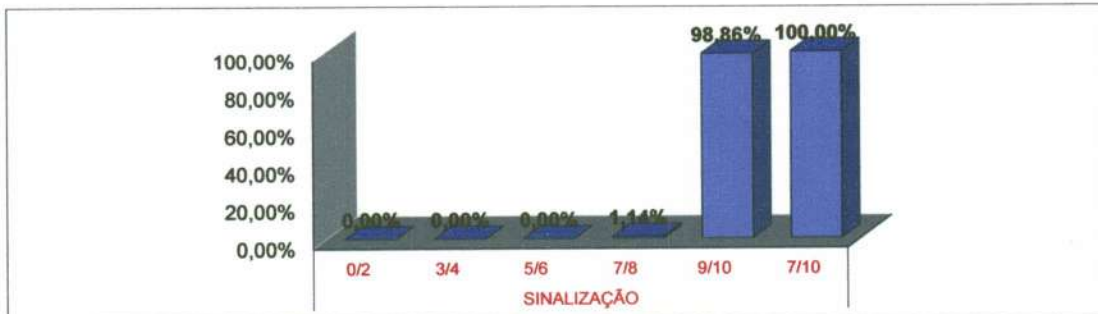
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

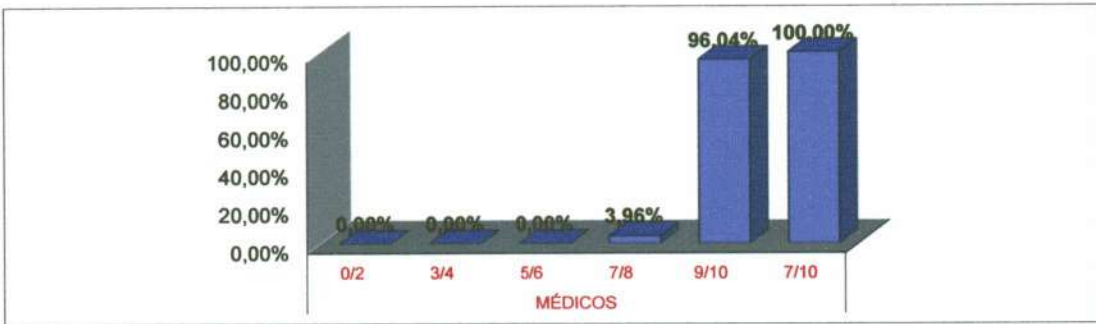


1.3 SINALIZAÇÃO

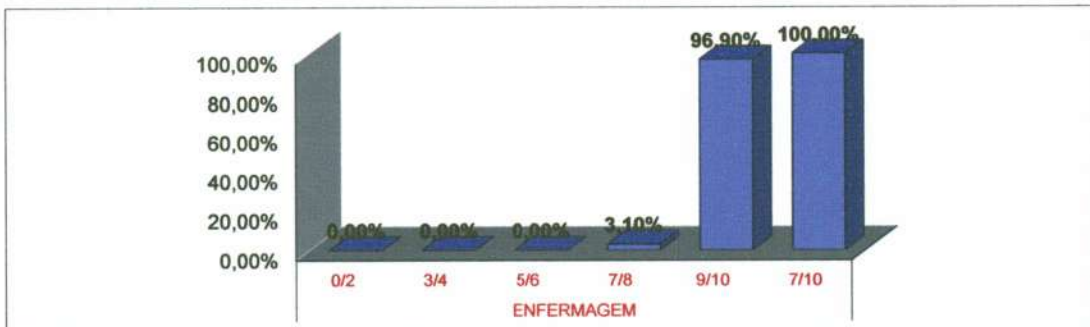


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2023

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

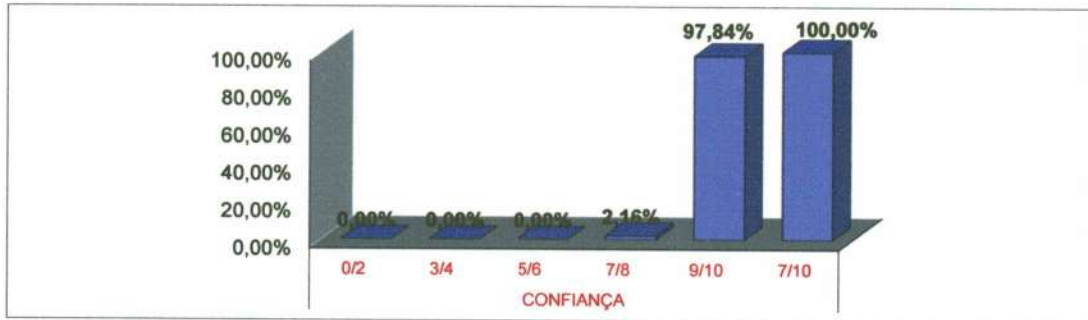


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - JANEIRO/2023

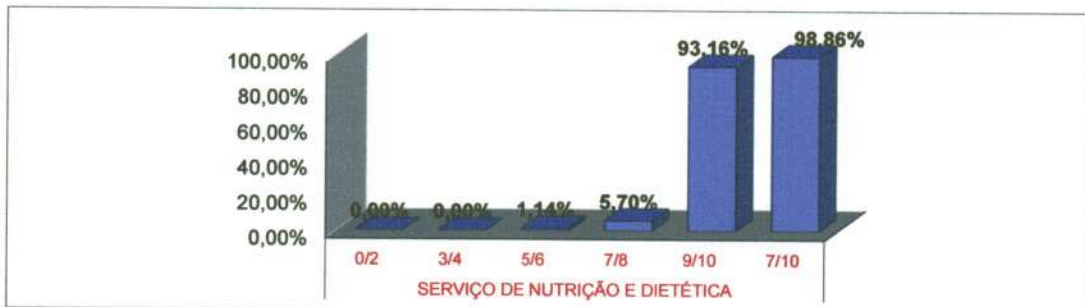
1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

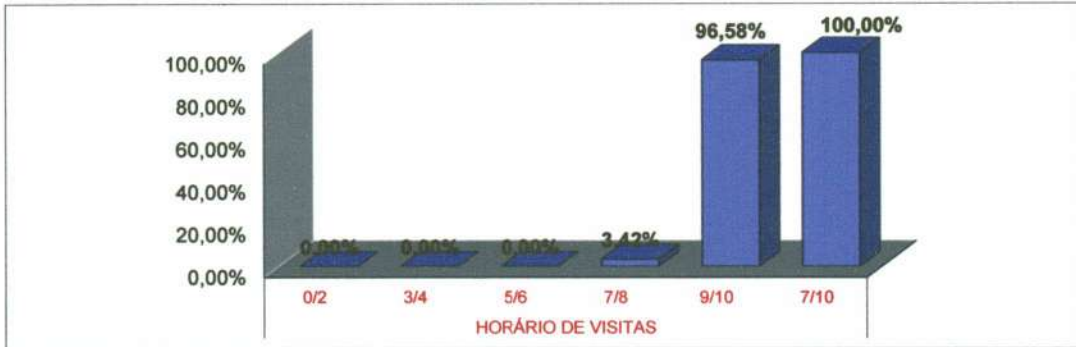


1.11 SILÊNCIO

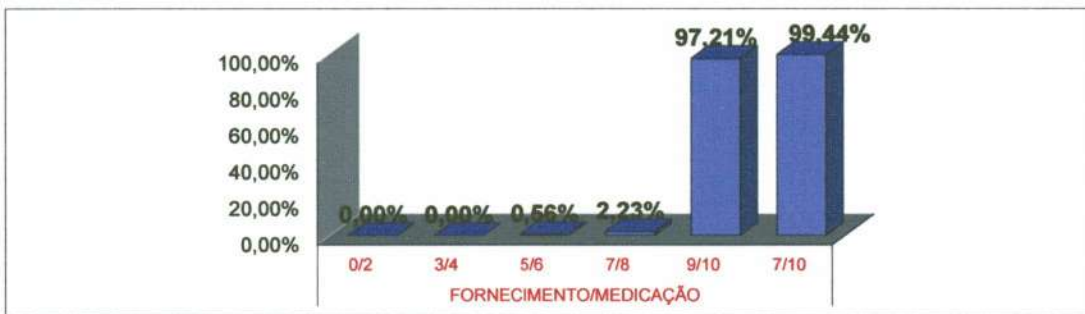


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2023

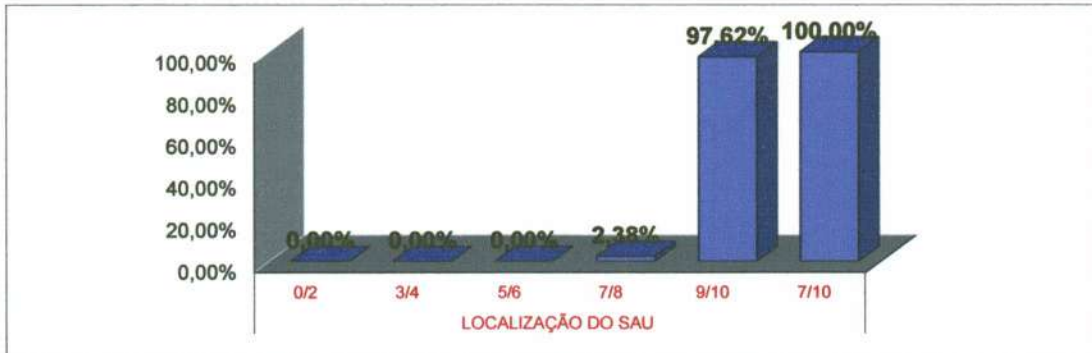
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

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 ?							334	3	337	331			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							311	26	337	309			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							328	9	337	327			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							327	10	337	295			
	Pelos enfermeiros							327	10	337	300			
	Pelos Outros Profissionais							325	12	337	299			
	Pelos funcionários da Administração							323	14	337	301			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							327	10	337	321			
	Para os enfermeiros							325	12	337	321			
	Para os funcionários da Administração							330	7	337	325			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							323	14	337	320			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							326	11	337	322			
	Pelos enfermeiros							328	9	337	326			
	Pelos funcionários da Administração							324	13	337	323			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							310	27	337	302			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							308	29	337	301			
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							327	10	337	323			
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							329	8	337	328			
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							332	5	337	328			
								6164	239	6403	6002			
								0,32%	0,24%	2,06%	5,24%	92,13%	100,00%	3,73%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
								336	não	1				
14	Você voltaria a utilizar este serviço?													
								337	não	0				

Total de Resposta Positiva 6675
Total de Resposta Geral 6838
Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,62%

Foram realizadas 337 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

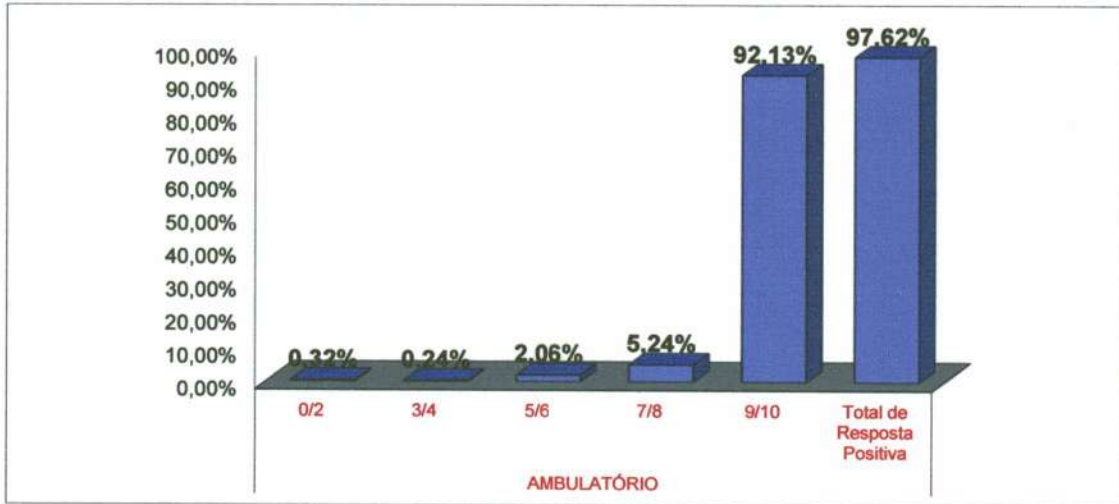
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

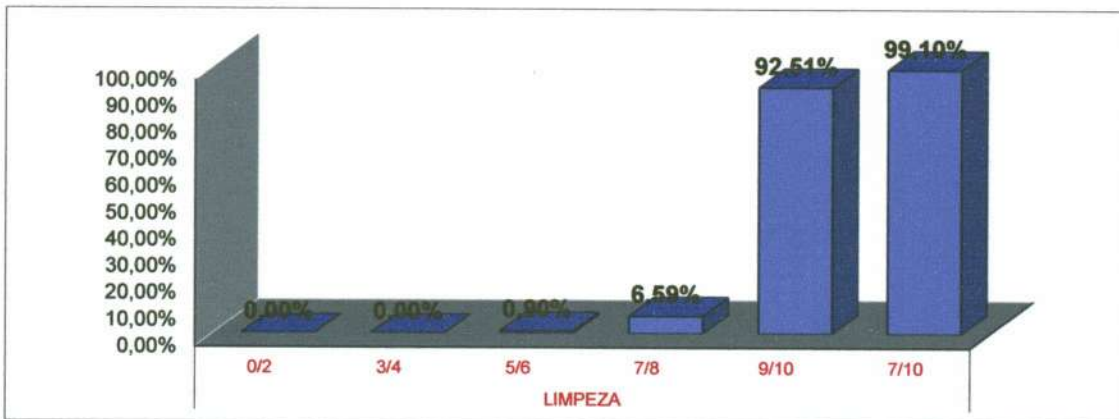
000076

AVALIAÇÃO JANEIRO/2023

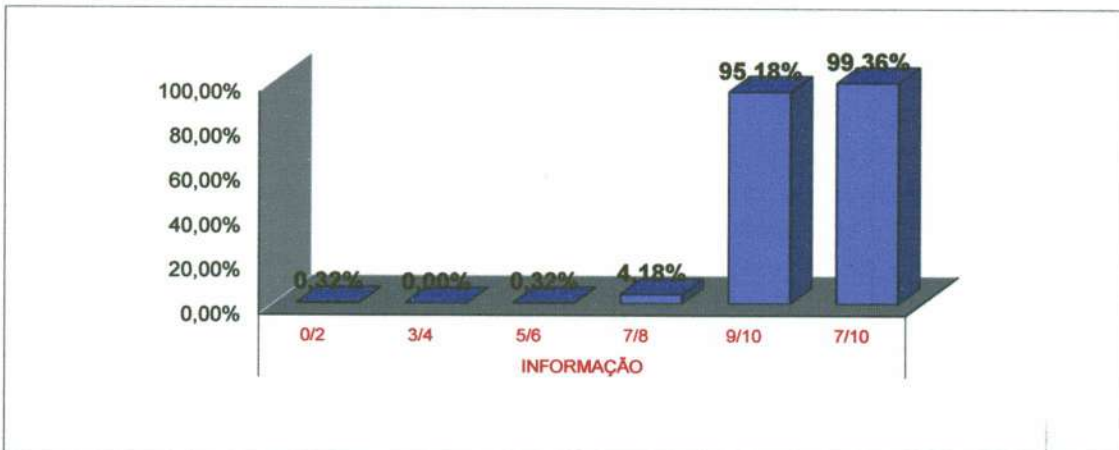
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

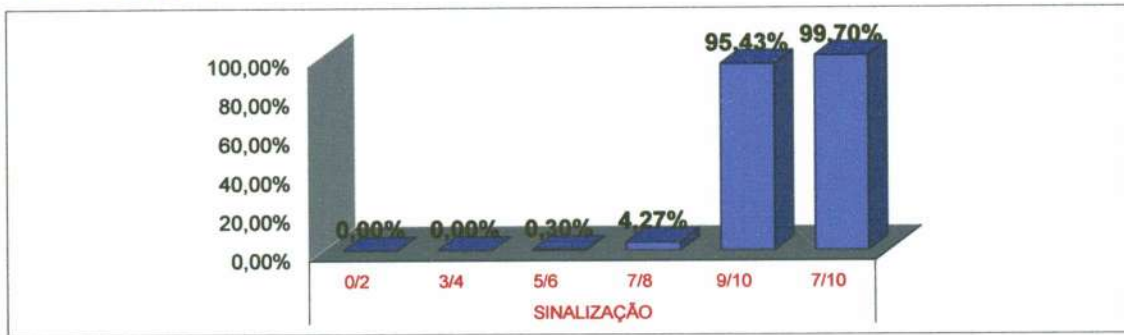


2.2 INFORMAÇÃO

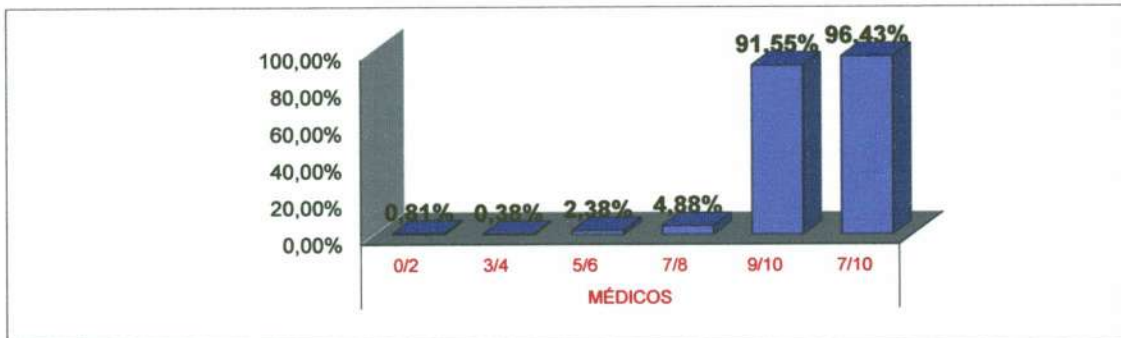


AVALIAÇÃO JANEIRO/2023

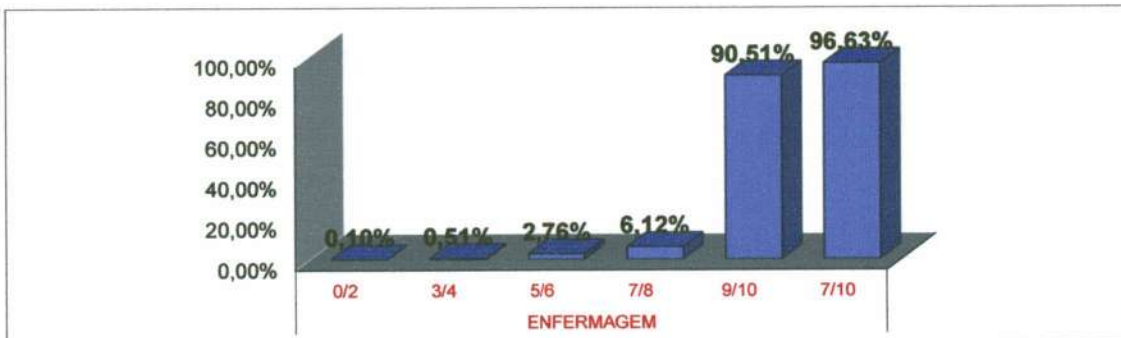
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

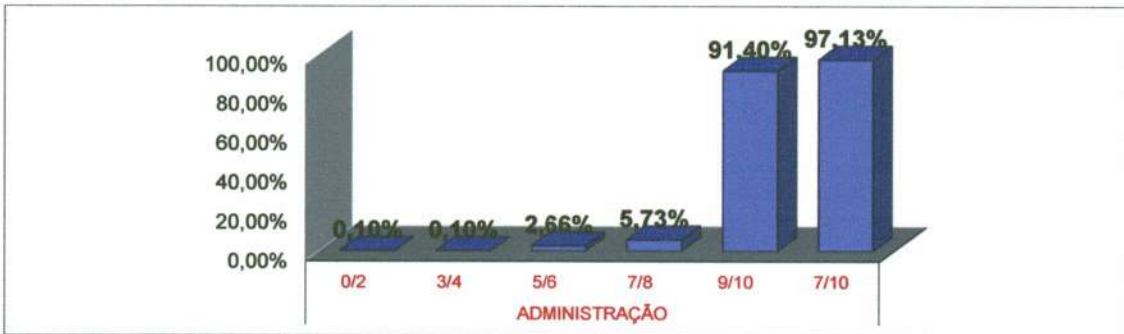


AVALIAÇÃO JANEIRO/2023

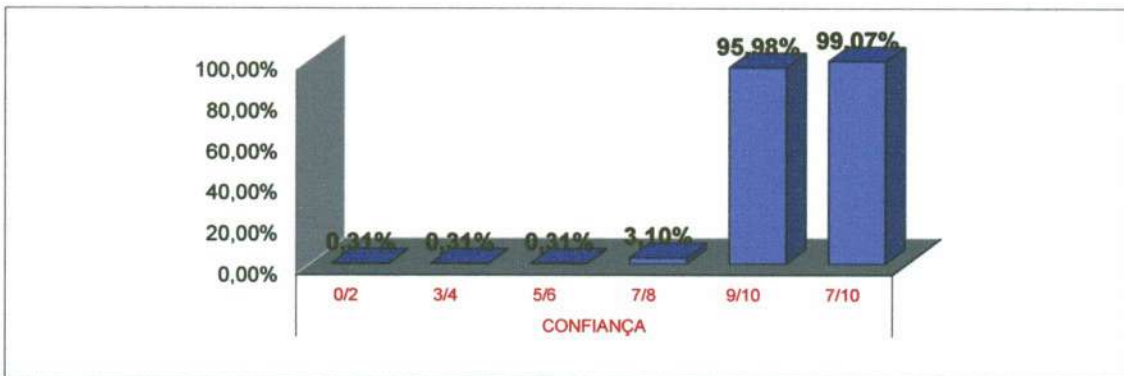
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

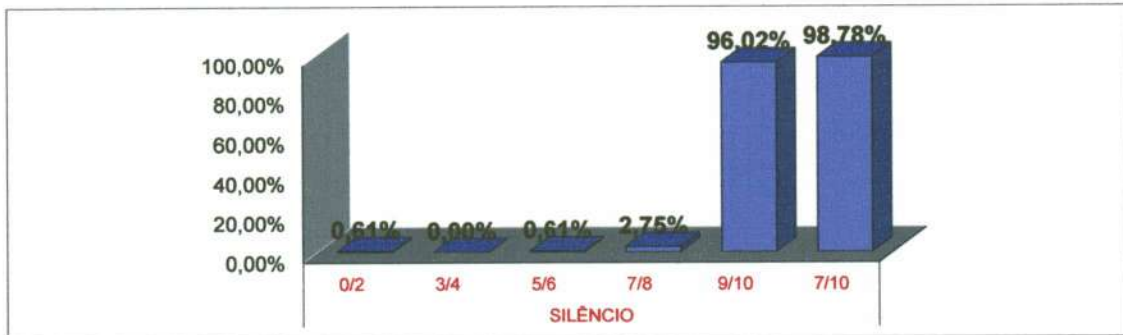


2.8 CONFIANÇA

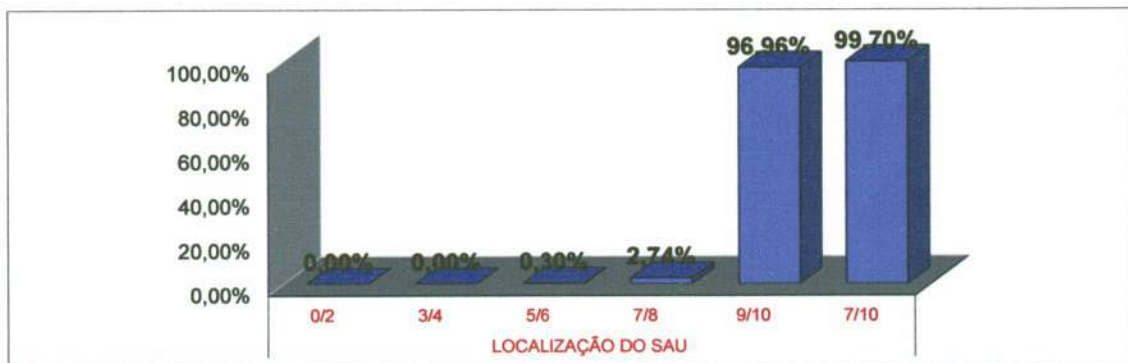


AVALIAÇÃO JANEIRO/2023

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

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	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 ?							328	1	329	325			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							283	46	329	280			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							318	11	329	317			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
	4.1	Pelos médicos					304	25	329	267				
	4.2	Pelos enfermeiros					323	6	329	286				
	4.3	Pelos Outros Profissionais					320	9	329	283				
	4.4	Pelos funcionários da Administração					326	3	329	287				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
	5.1	Para os médicos					313	16	329	309				
	5.2	Para os enfermeiros					321	8	329	317				
	5.3	Para os Outros Profissionais					323	6	329	320				
	5.4	Para os funcionários da Administração					324	5	329	320				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							323	6	329	319			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
	7.1	Pelos médicos					308	21	329	305				
	7.2	Pelos enfermeiros					324	5	329	321				
	7.3	Pelos Outros Profissionais					325	4	329	322				
	7.4	Pelos funcionários da Administração					326	3	329	323				
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							303	26	329	297			
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							323	6	329	319			
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							314	15	329	312			
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							327	2	329	321			
								6356	224	6580	6150			
								0,76%	0,98%	1,51%	8,10%	88,66%	100,00%	3,40%
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
	sim							329						
	não							0						
13	Você voltaria a utilizar este serviço?													
	sim							329						
	não							0						

Total de Resposta Positiva 6808
 Total de Resposta Geral 7014
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,06%

Foram realizadas 329 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

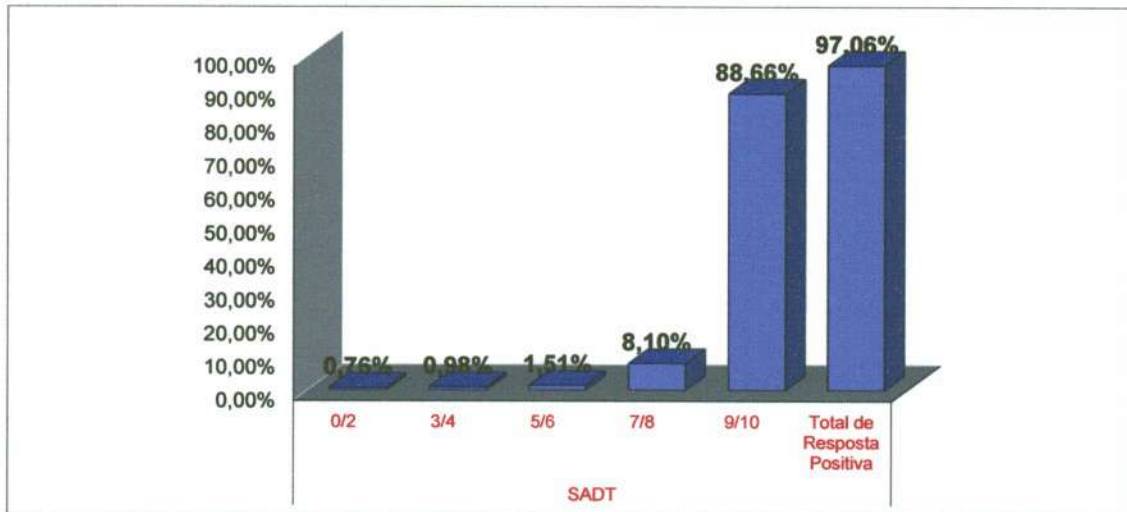
Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

000081

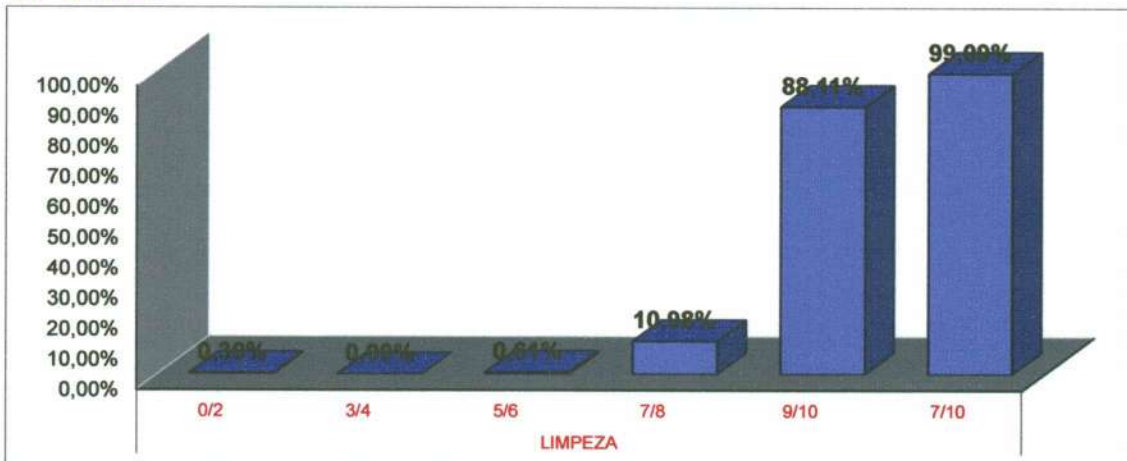
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - JANEIRO/2023

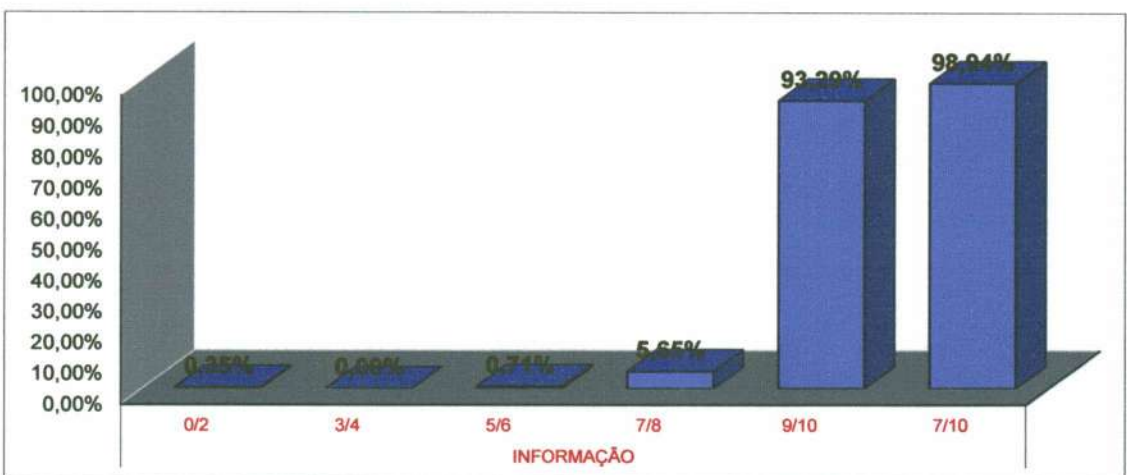
3. SADT



3.1 LIMPEZA



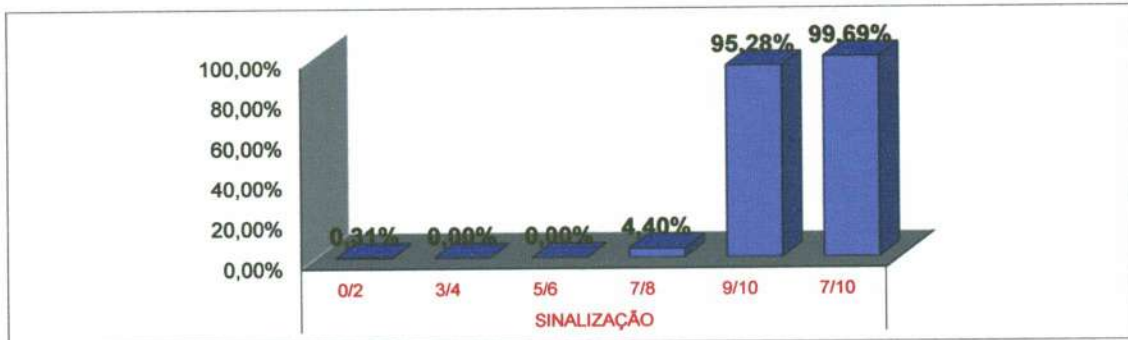
3.2 INFORMAÇÃO



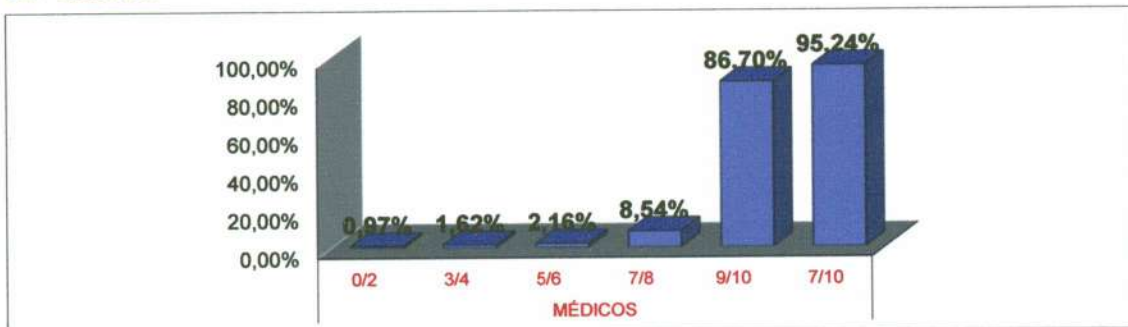
000082

AVALIAÇÃO - JANEIRO/2023

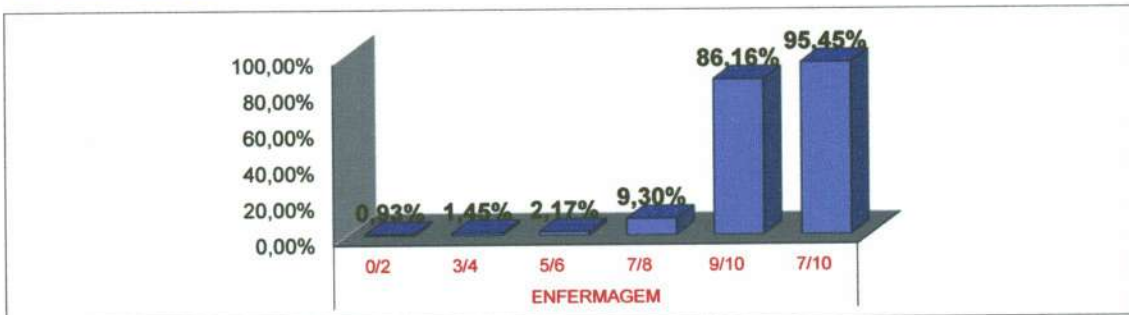
3.3 SINALIZAÇÃO



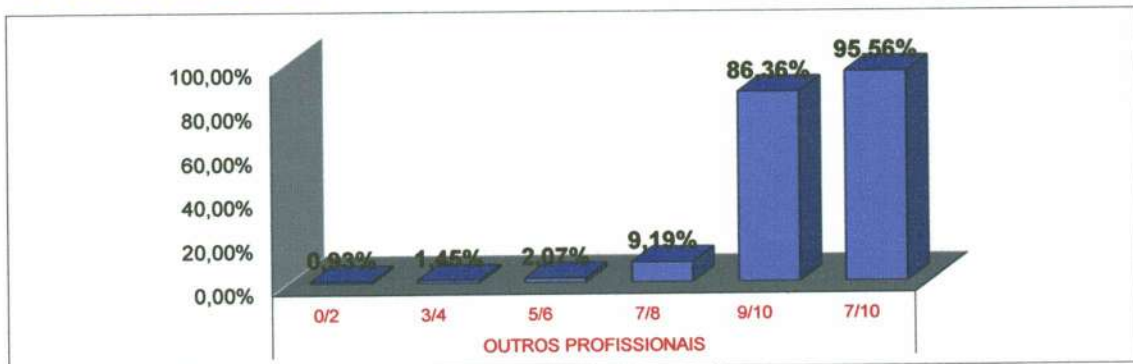
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

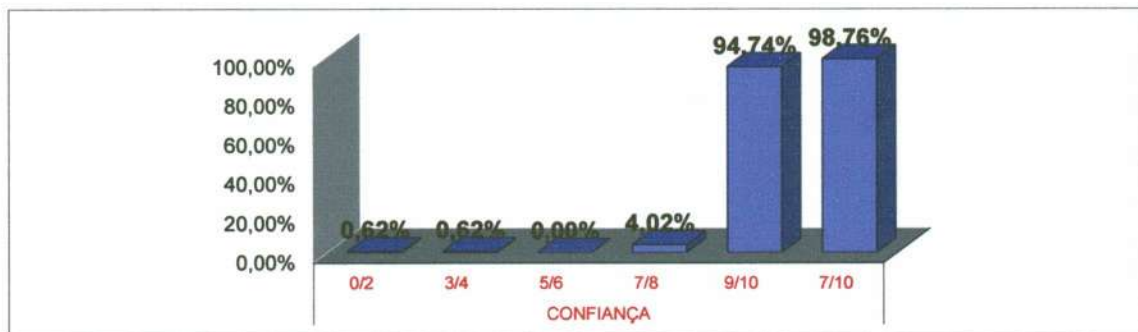


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2023

3.7 ADMINISTRAÇÃO



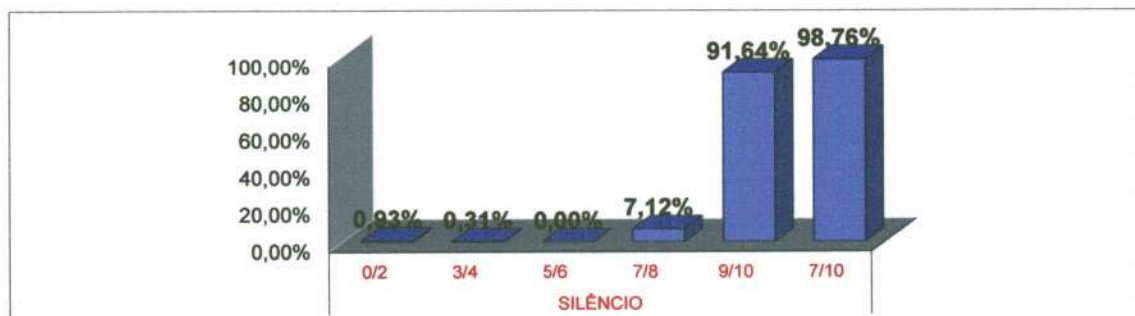
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

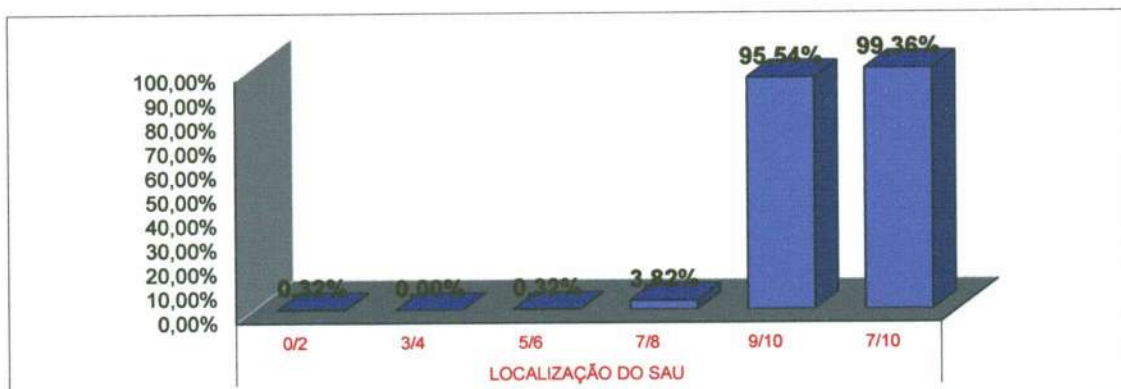


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - JANEIRO/2023

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

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 ?							0	243	243	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							0	243	243	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	243	243	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							0	243	217	
4.2	Pelos enfermeiros							0	243	217	
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	243	216	
4.4	Pelos funcionários da Administração							0	243	216	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							0	243	232	
5.2	Para os enfermeiros							0	243	240	
5.3	Para os Outros Profissionais							0	243	241	
5.4	Para os funcionários da Administração							0	243	241	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							0	243	239	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							0	243	234	
7.2	Pelos enfermeiros							0	243	241	
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	243	241	
7.4	Pelos funcionários da Administração							0	243	241	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	243	219	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	243	219	
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							0	243	215	
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							0	243	239	
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	243	234	
								0	5103	4855	
								0,00%	4,86%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	243	não	0
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	243	não	0

Total de Resposta Positiva 5341
 Total de Resposta Geral 5341
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 100,00%

Foram realizadas 243 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

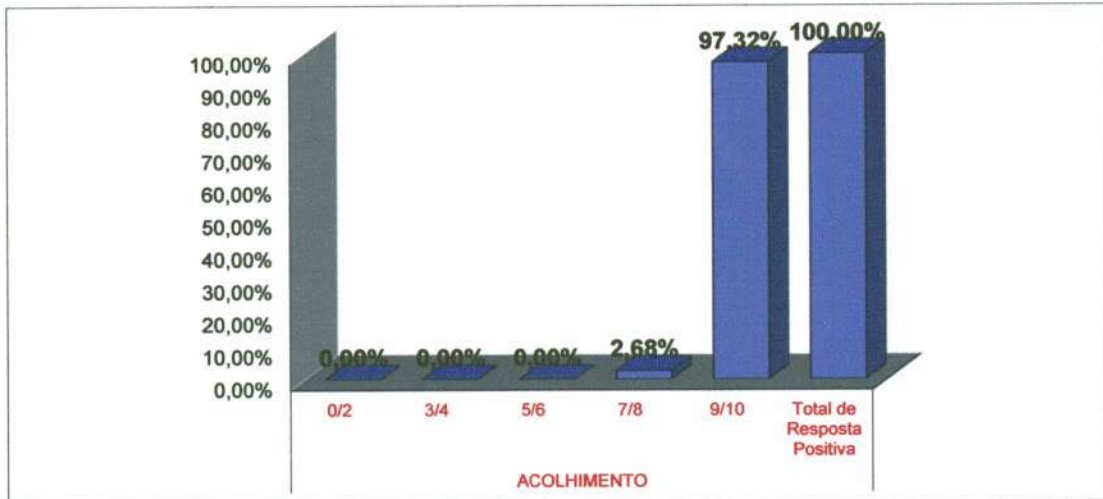
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

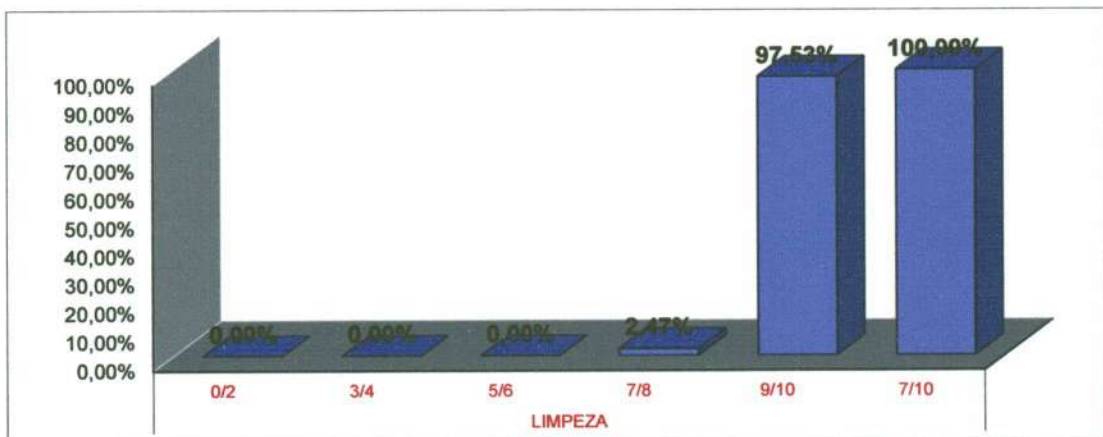
000086

AVALIAÇÃO JANEIRO/2023

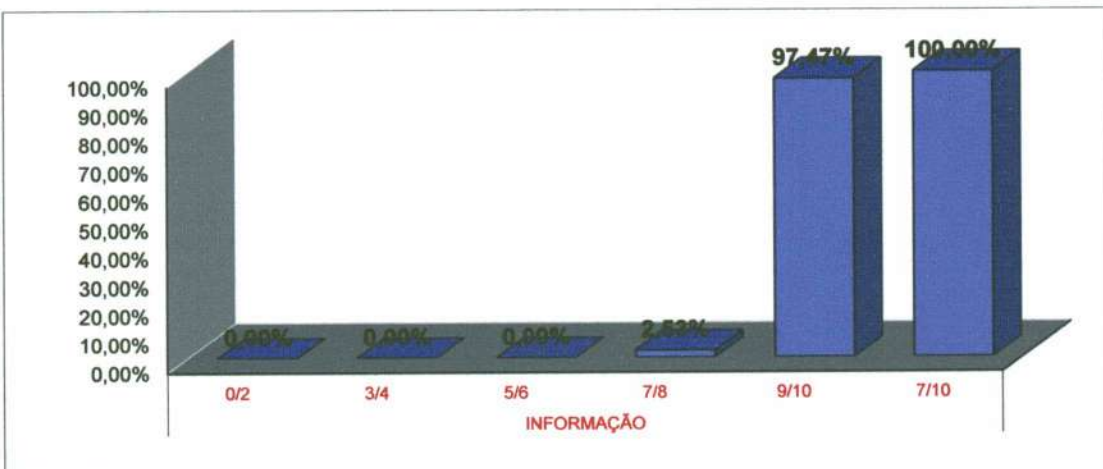
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

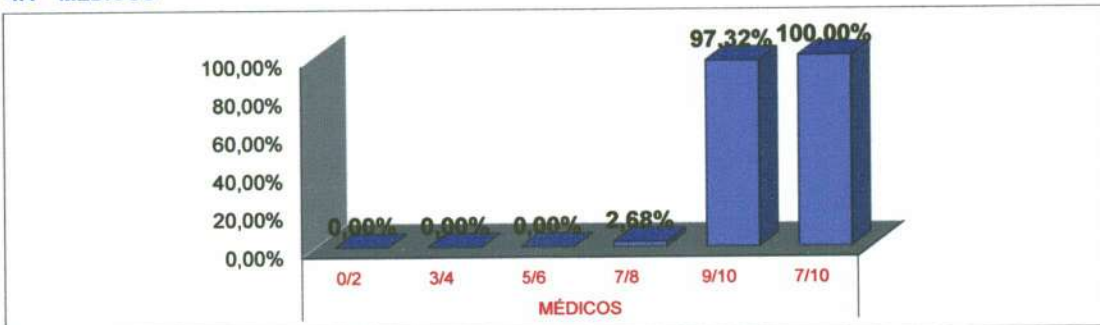


AVALIAÇÃO JANEIRO/2023

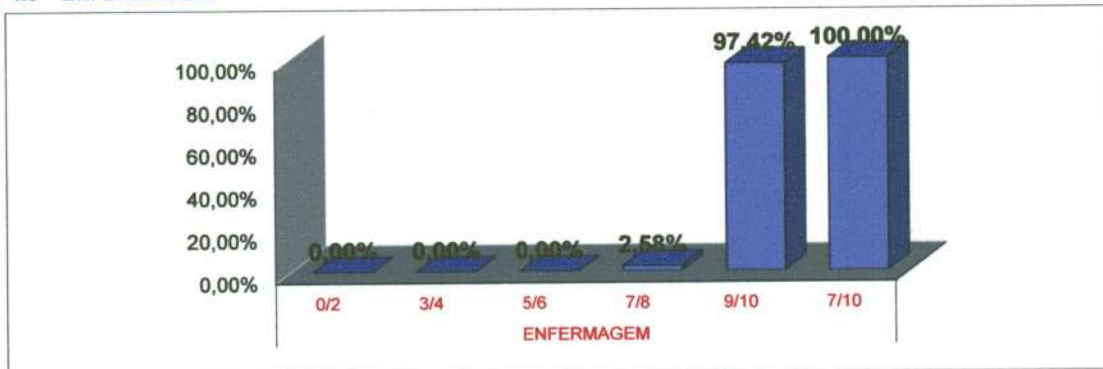
4.3 SINALIZAÇÃO



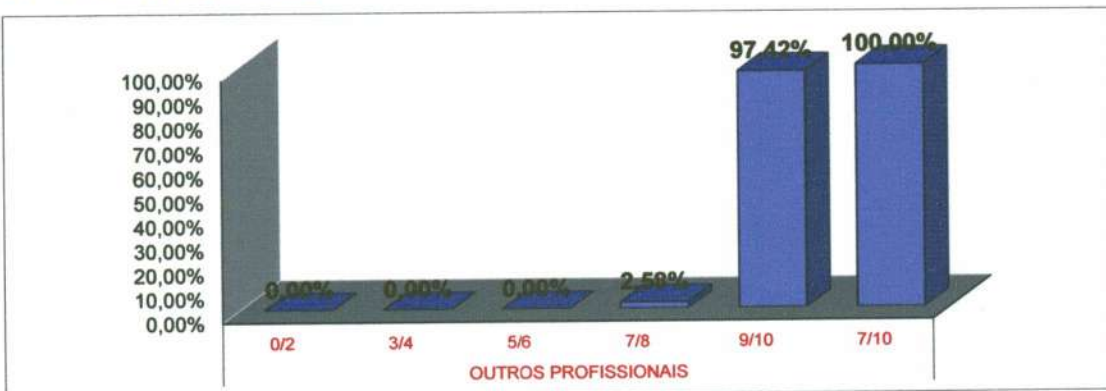
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

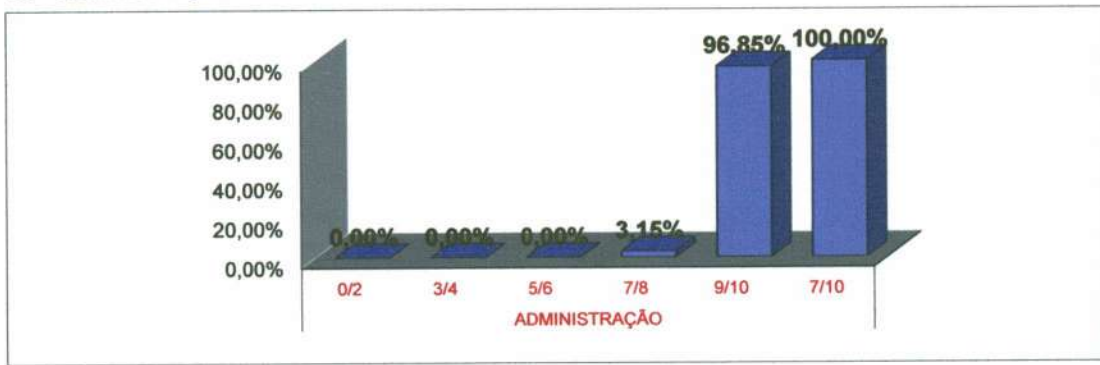


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

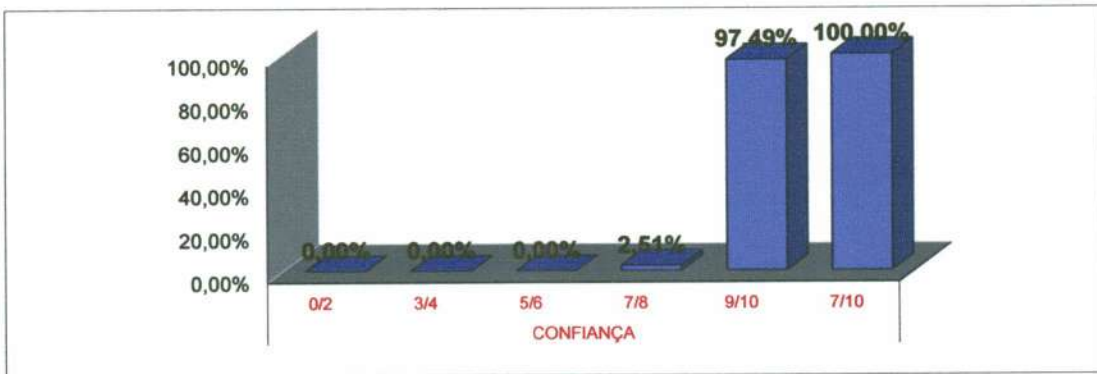


AVALIAÇÃO JANEIRO/2023

4.7 ADMINISTRAÇÃO



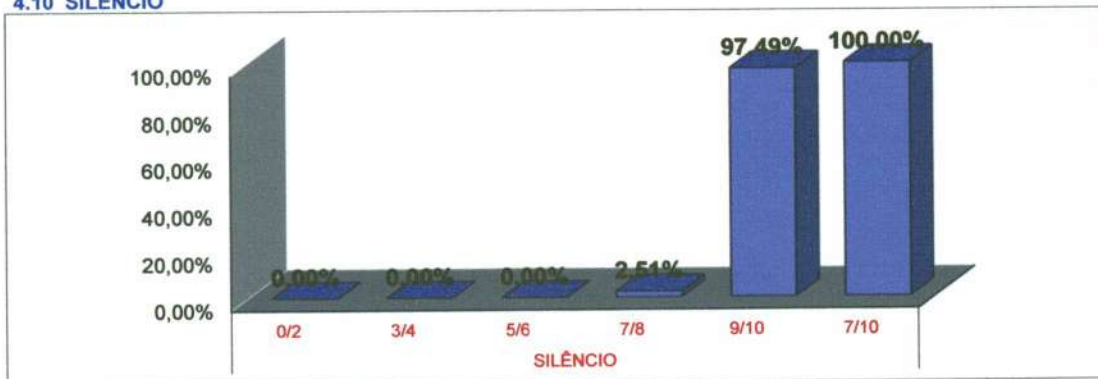
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

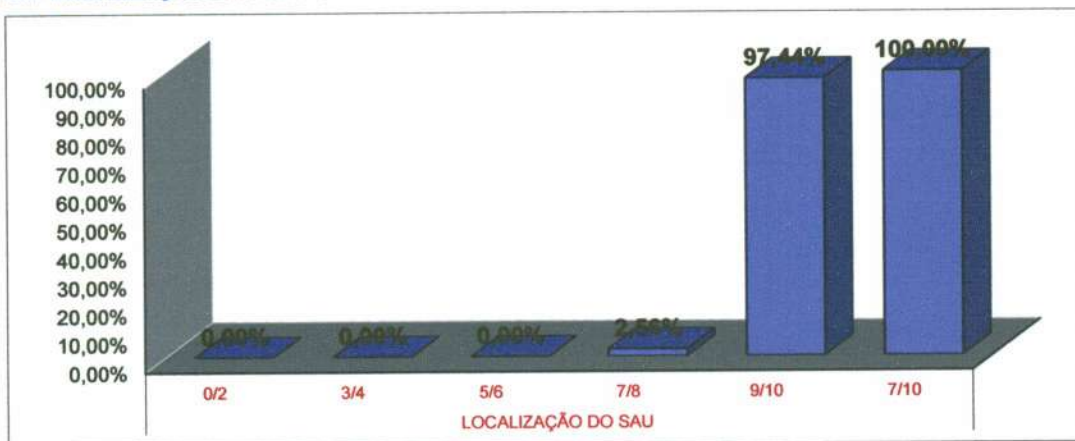


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO JANEIRO/2023

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

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						NR	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?						0	0	0	10	162	172	0	172	172
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	0	0	12	155	167	5	172	167
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						0	0	0	8	156	164	8	172	164
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
	4.1	Pelos médicos				0	0	0	8	125	133	39	172	133	
	4.2	Pelos enfermeiros				0	0	0	8	124	132	40	172	132	
	4.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	0	7	125	132	40	172	132	
	4.4	Pelos funcionários da administração				0	0	0	8	124	132	40	172	132	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
	5.1	Para os médicos				0	0	0	8	163	171	1	172	171	
	5.2	Para os enfermeiros				0	0	0	9	162	171	1	172	171	
	5.3	Para os Outros Profissionais				0	0	0	8	163	171	1	172	171	
	5.4	Para os funcionários da administração				0	0	1	9	161	171	1	172	170	
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	0	8	163	171	1	172	171
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
	7.1	Pelos médicos				0	0	0	8	163	171	1	172	171	
	7.2	Pelos enfermeiros				0	0	0	8	163	171	1	172	171	
	7.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	0	8	163	171	1	172	171	
	7.4	Pelos funcionários da administração				0	0	0	8	163	171	1	172	171	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	0	9	159	168	4	172	168
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	9	159	168	4	172	168
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	0	8	134	142	30	172	142
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	0	3	15	144	162	10	172	159
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	0	0	8	148	156	16	172	156
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	0	8	136	144	28	172	144
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	0	0	8	136	144	28	172	144
15	O horário das visitas?						0	0	0	7	83	90	82	172	90
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	0	8	153	161	11	172	161
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	8	146	154	18	172	154
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	14	158	172	0	172	172
							0	0	4	237	3991	4232	412	4644	4228
							0,00%	0,00%	0,09%	5,60%	94,31%	100%	8,87%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	172	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	172	não	0					

Total de Resposta Positiva 4572
 Total de Resposta Geral 4576
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,91%

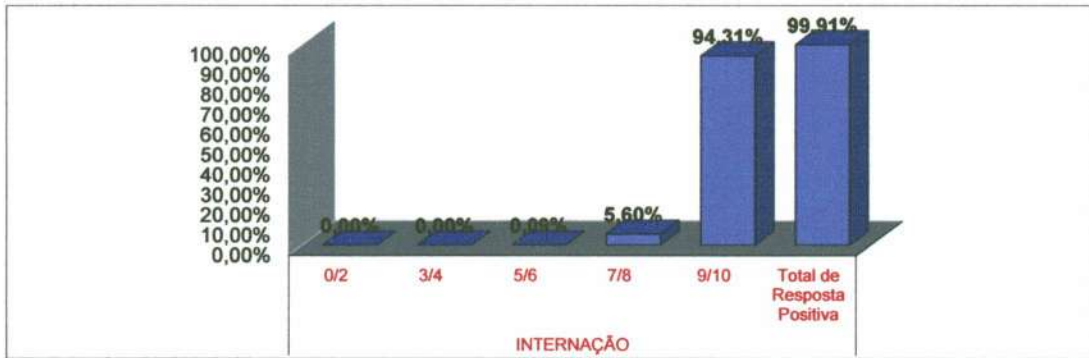
Foram realizadas 172 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

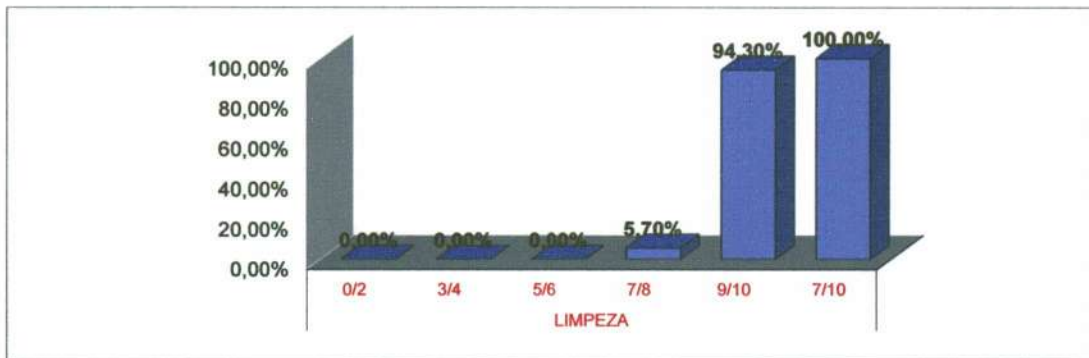
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

000091
 RL HRSP.001-02

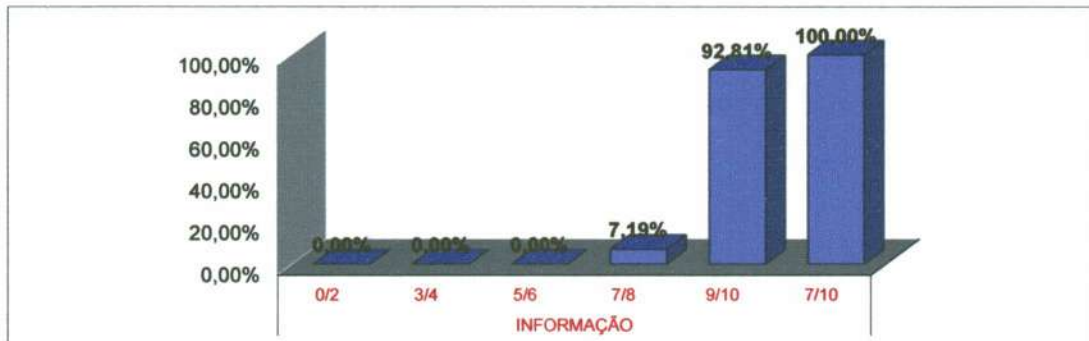
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



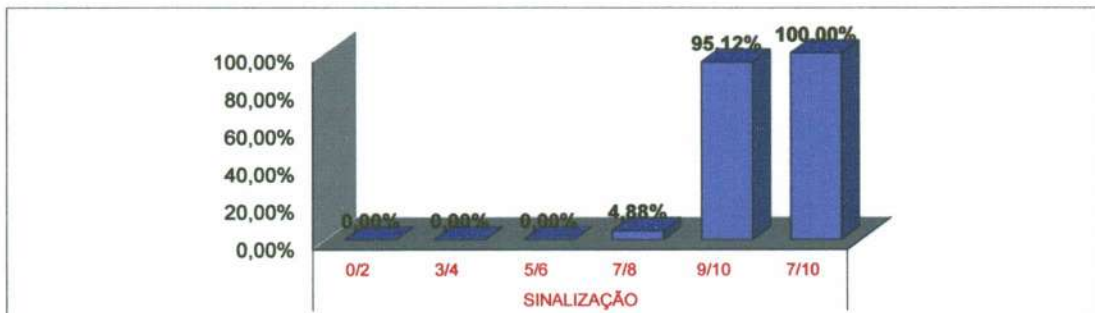
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

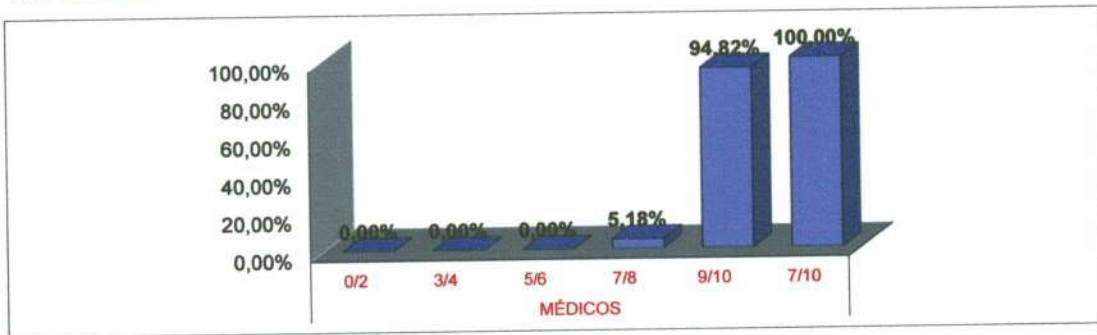


5.3 SINALIZAÇÃO

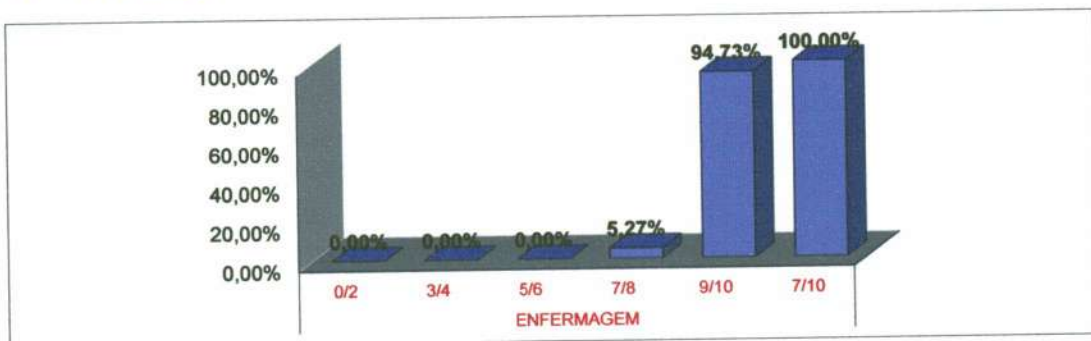


AVALIAÇÃO - Janeiro/2023

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



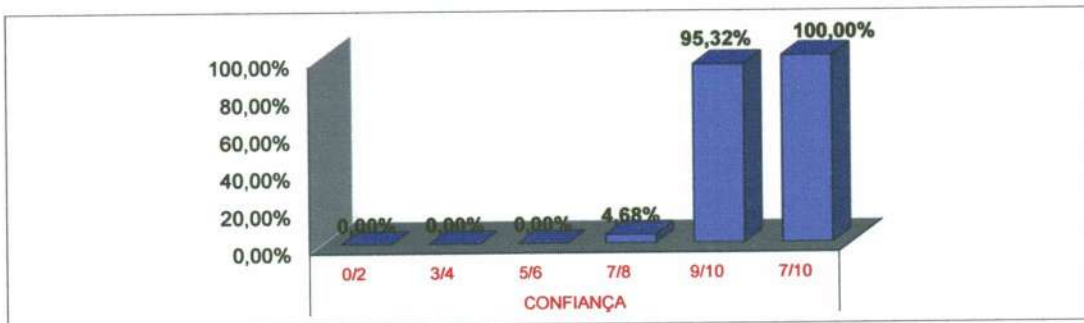
5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO - Janeiro/2023

5.8 CONFIANÇA



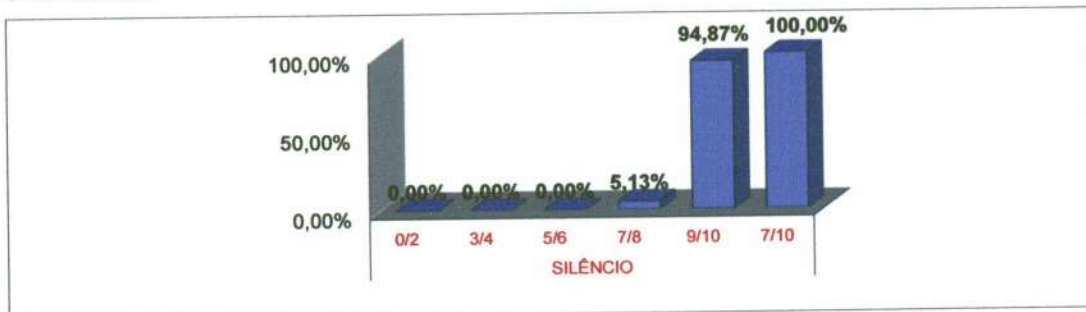
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



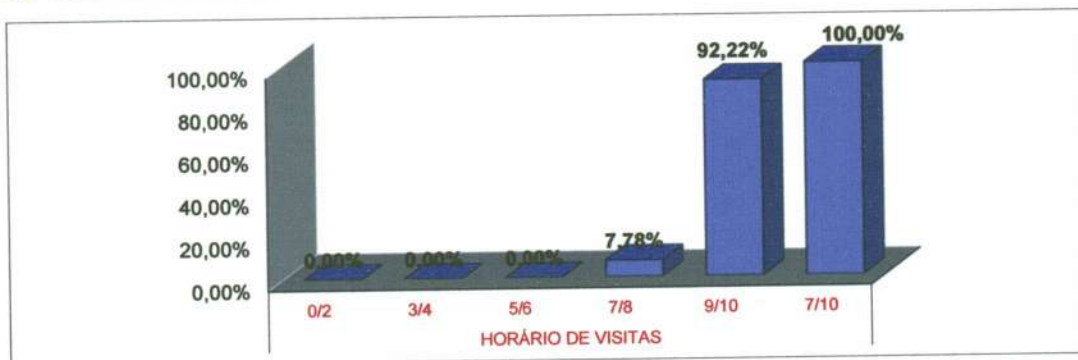
5.11 SILÊNCIO



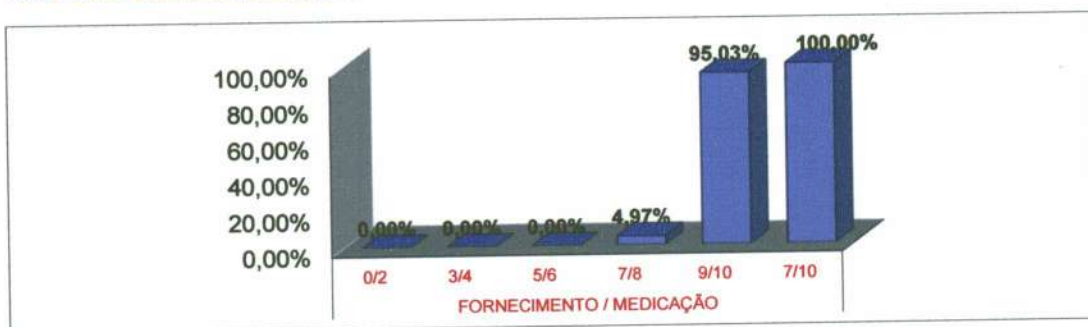


AVALIAÇÃO - Janeiro/2023

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

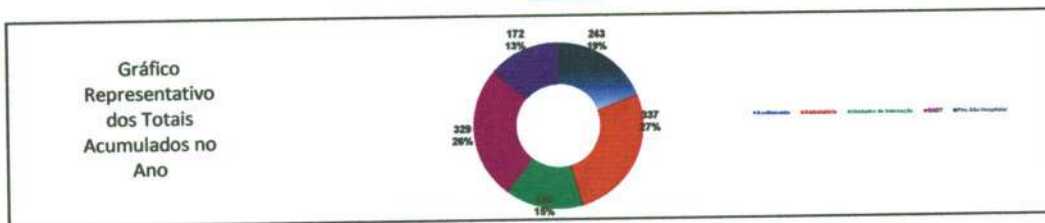


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Janeiro 2023.

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

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2023



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Bem Verificação														
Acolhimento	243												243	243
Ambulatório	337												337	337
Unidades de Internação	186												186	186
SADT	329												329	329
Pós Alta Hospitalar	172												172	172
Total	1.267	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.267	634

REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2023

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														0,00%
Ruim	0,00%													0,00%
Regular	0,00%													0,00%
Bom	0,00%													2,68%
Ótimo	2,68%													97,32%
Excelente	97,32%													4,88%
Não Respondeu	4,88%													100,00%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%													0,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%													0,32%
Ambulatório														0,24%
Ruim	0,32%													2,00%
Regular	0,24%													5,24%
Bom	2,00%													92,13%
Ótimo	5,24%													3,73%
Excelente	92,13%													99,86%
Não Respondeu	3,73%													0,14%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,86%													0,00%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,14%													0,00%
Unidades de Internação														0,00%
Ruim	0,00%													0,19%
Regular	0,00%													3,20%
Bom	0,19%													86,51%
Ótimo	3,20%													7,53%
Excelente	86,51%													100,00%
Não Respondeu	7,53%													0,00%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%													0,78%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%													0,30%
SADT														1,61%
Ruim	0,78%													8,10%
Regular	0,30%													88,66%
Bom	1,61%													3,4
Ótimo	8,10%													100,00%
Excelente	88,66%													0,00%
Não Respondeu	3,4													0,00%
Total de Resposta Positiva do SADT	100,00%													0,00%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,00%													0,00%
Pós Alta Hospitalar														0,00%
Ruim	0,00%													0,00%
Regular	0,00%													5,60%
Bom	0,00%													94,31%
Ótimo	5,60%													6,87%
Excelente	94,31%													100,00%
Não Respondeu	6,87%													0,00%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%													0,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%													

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2023



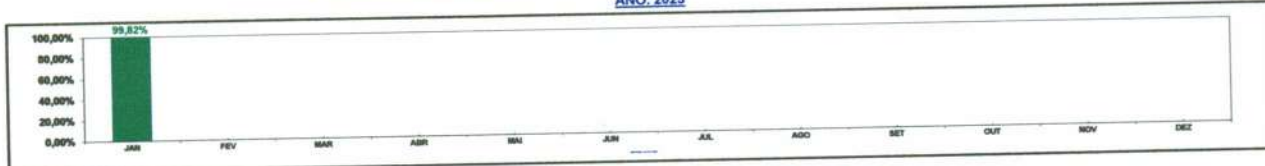
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2023



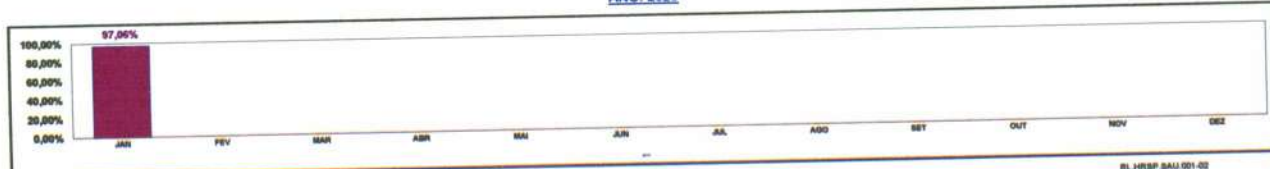
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2023



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2023



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2023



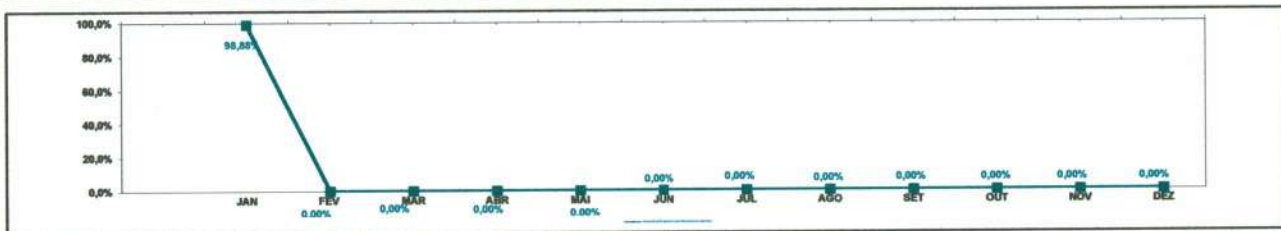
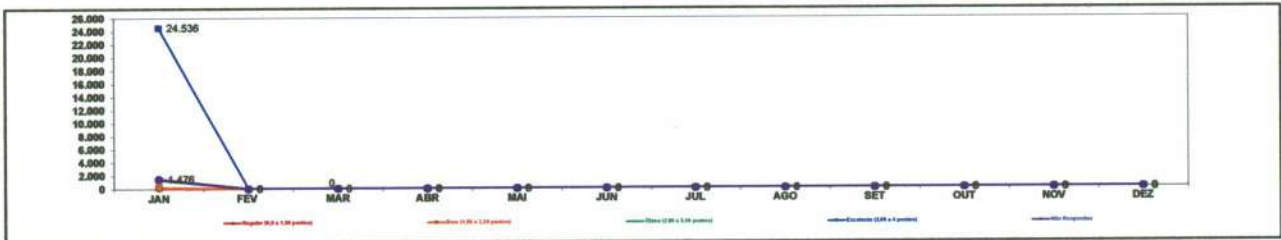
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2023

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0												0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0												0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	0												0	0
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	130												130	130
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.725												4.725	4.725
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	486												486	486
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0												0	0
Não Respondeu	245												245	245
Total de Respostas do Acolhimento	5.341												5.341	5.341
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	100,00%												100,00%	100,00%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	20												20	20
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	15												15	15
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	127												127	127
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	323												323	323
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.679												5.679	5.679
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	673												673	673
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	1												1	1
Não Respondeu	236												236	236
Total de Respostas do Ambulatório	6.038												6.038	6.038
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	97,62%												97,62%	97,62%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0												0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0												0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	9												9	9
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	154												154	154
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.505												4.505	4.505
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	372												372	372
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0												0	0
Não Respondeu	353												353	353
Total de Respostas das Unidades de Internação	5.041												5.041	5.041
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,82%												99,82%	99,82%
SADY														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	48												48	48
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	62												62	62
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	95												95	95
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	515												515	515
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.635												5.635	5.635
Total de Resposta Positiva do SADY	650												650	650
Total de Resposta Negativa do SADY	0												0	0
Não Respondeu	224												224	224
Total de Respostas do SADY	7.914												7.914	7.914
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADY	97,06%												97,06%	97,06%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0												0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0												0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	4												4	4
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	237												237	237
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.991												3.991	3.991
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	344												344	344
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0												0	0
Não Respondeu	412												412	412
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.576												4.576	4.576
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,91%												99,91%	99,91%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2023



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	6
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77	6
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	236	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	236	20
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.359	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.359	113
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.536	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24.536	2.045
Total de Resposta Positiva	2.533	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.533	211
Total de Resposta Negativa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Não Respondeu	1.476	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.476	123
Total de Respostas de Todos os Setores	30.286	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30.286	2.524
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	98,88%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

RL PRSP SAU 001-02

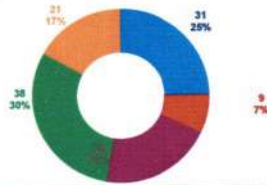
000097



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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



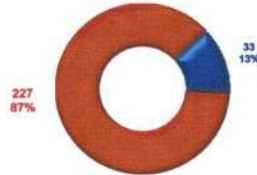
Usuários Não Definidos
 Usuários Internos
 Usuários Externos
 Acompanhantes

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	31												31	31,00
Usuários Internos	9												9	9,00
Usuários Externos	25												25	25,00
Acompanhantes	38												38	38,00
Vizitantes	21												21	21,00
Total	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	125	25,00

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

ANO: 2023

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



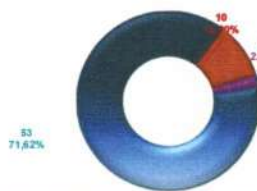
Escrito (Folder)
 Pessoal (da ao SAU / Visita aos Leitos)

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	33												33	33,00
Pessoal (da ao SAU / Visita aos Leitos)	227												227	227,00
Total	260												260	260,00

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2023

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

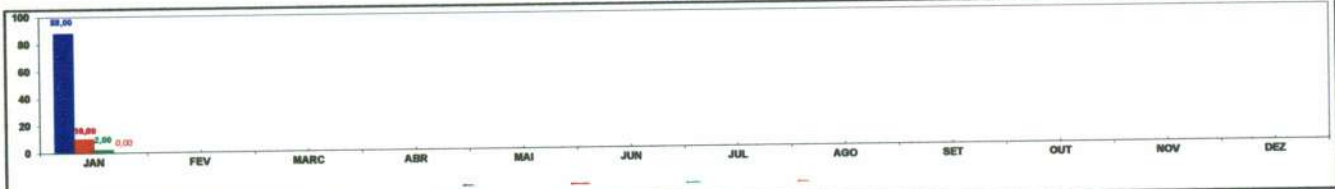


Elogios
 Reclamações
 Sugestões
 Relatos

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	86												86	86,00
Reclamações	10												10	10,00
Sugestões	2												2	2,00
Relatos	0												0	0,00
Total	100												100	100,00

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

ANO: 2023



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	86,00												86,00
Reclamações	10,00												10,00
Sugestões	2,00												2,00
Relatos	0,00												0,00
Total (%)	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

RL 1495P (01) 02



REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: JANEIRO - 2023

FICHA RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº 0493/2022

DATA: 03/01/2022

NOME: D.D.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. D.D.S, prontuário, 225387, que veio realizar consulta com oftalmologista na data de hoje. *"Boa Tarde; estou junto a este órgão para solicitar melhorias na dependência do HRSP; a triagem precisa ser mais prática, na espera, precisa ter um espaço físico adequado; que comporte as pessoas que estão aguardando seu atendimento, conforme suas comorbidades, De acordo com a necessidade dos pacientes. Precisa de um número maior de profissional pra atender a demanda necessária, o tempo de espera supera, qualquer atendimento ambulatorial ou de rotina; estou no aguardo desde 13:00h até 15:30hs, pra fazer a triagem, grávida de 34 semanas e com diabetes gestacional, aguardando. Precisamos de melhorias para esses serviços essenciais que são feitos p/ atender o povo". [sic] D.D.S*

RECLAMAÇÃO Nº 0494/2022

DATA: 04/01/2023

NOME: M.N.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. M.N.S, prontuário, 66960, que veio realizar fisioterapia na data de hoje. A reclamante não escreveu pois informou que estava com dores no braço. A reclamação foi escrita conforme fala da manifestante. *"Faço fisioterapia aqui duas vezes na semana, terça e quinta, mas o aparelho que tem funciona não funciona, na verdade nunca nem consegui usar esse aparelho, pois nunca funciona, sempre dá problema". [sic] M.N.S*
Nota: O aparelho que não está funcionando é o TENS.

RECLAMAÇÃO Nº 0495/2022

DATA: 05/01/2023

NOME: J.B.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por encaminhamento do setor do Serviço Social recebemos a manifestação do Srº. J.B.S. acompanhante da usuária A.R.S., internada na clínica cirúrgica, leito 14, prontuário 224983, referente ao atendimento assistencial da Clínica cirúrgica. *"A equipe de enfermagem não ta cumprindo com sua tarefa de cuidar do paciente. Obs;"por exemplo" Os lençóis, capa de colchão, troca de matérias de Engieni do paciente, eu como acompanhante "Jonatan Barros dos Santos tenho fazer serviço que não é meu. Só quero que o atendimento seja o melhor possivel Agradeço A Compreensão de todos". Amem. "* [sic] J.B.S.

RECLAMAÇÃO Nº 0496/2022

DATA: 05/01/2023

NOME: B.F.O

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por encaminhamento do setor do Serviço Social recebemos a manifestação do Srº. B.F.O. acompanhante da usuária M.J.A., internada na clínica cirúrgica, leito 12, prontuário 155211, referente ao atendimento assistencial da equipe da noite (Clínica Cirúrgica). A reclamação transcrita abaixo foi feita conforme a fala do reclamante. O mesmo é idoso e devido baixa visão não consegue escrever. *"Minha esposa ta internada aqui a muitos dias e o atendimento não tá tão bom. A noite demoram muito para trocar a fralda dela, e ela fica com xixi por muito tempo, apertamos o botão e ninguém aparece. O banho dela só é a noite, e fica muito ruim, pois ela senti muito frio e ta com a perna quebrada, ela ta sofrendo demais. Outra coisa é a cirurgia que ainda não foi feita. [sic] B.F.O*

RECLAMAÇÃO Nº 0497/2022

DATA: 16/01/2023

NOME: M.Q.P

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. M.Q.P, acompanhante da usuária R.M.S, internada na UTI Pediátrica, Leito 07, prontuário, 225660, referente a cordialidade do atendimento da colaboradora da UTI Pediátrica. *"Que estou sendo humilhada publicamente e psicologicamente por uma funcionária da UTI pediátrica cujo o nome dela é Renata. Renata é uma pessoa muito mal educada ignorante trata bem umas pessoas da UTI e a outras não sendo eu uma delas ela é muito ignorante pq minha filha chora toda vez que vai ser furada ou seja toda vez que vai tomar injeção etc. Minha filha tem 4 anos, esta internada na UTI pediátrica e a primeira vez que ela vai internada...P/ mim a Renata não deveria trabalhar na UTI e nem com pessoas pois ela escolhe quem trata bem e quem maltrata pois é assim que tem acontecido comigo. Se eu for dizer o que ela merece ouvir vai ser culpa dela"* [sic] M.Q.P

RECLAMAÇÃO Nº 0498/2022

DATA: 17/01/2023

NOME: G.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor do SADT recebemos a manifestação da Sra. G.C., acompanhante da usuária A,C,S, internada na Clínica de Especialidades, Leito, 47, prontuário, 128529, referente a falta de cordialidade do colaborador da portaria. *"Bom dia hoje fui chamada atenção sem razão nenhuma apenas pedi informação a respeito da Antonia Cardoso paciente, e eu sou filha fui na porta da U.T.I apenas pedir, duas informações se a PA dela tinha controlado e se ela iria ser transferida hoje para enfermaria , a técnica que me atendeu se incomodou apenas com isso e foi ligar para a portaria veio um agente na sala de espera da U.T.I conversou comigo eu desci na boa ai veio um cidadão se apresentando como chefe da portaria me chamou atenção na frente de todo mundo que aguardava atendimento não me deixou falar alterou a voz e ainda saiu falando estamos conversados eu já avisei."* [sic] G.C

RECLAMAÇÃO Nº 0499/2022

DATA: 20/01/2023

NOME: M.S.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor da Clínica Pediátrica recebemos a manifestação da Sra. M.S.C, acompanhante da usuária V.S.C, internada na UTI Neonatal, Leito 03, prontuário, 224167, referente ao atendimento assistencial na UTI Neonatal. *" Aconteceu uma situação que mim deixou mais ainda abalada. Os tecnicos da UTI Neonatal estavam em poucos, e chamaram uma da enfermeira , chama-se Edilene , ela cuidou da minha filha prematurinha. neste dia ela furou é da minha bebe pra medir a glicose. Deixou cair o algodão no chão, pegou e passou no pezinho fiquei em choque, falei com ela, mas só riu. Minha filha nasceu dia 26 semanas, passei por vários apertos ela estava com plaquetas baixas e acusou um fungo, e bactérias, mas e o normal de todo prematurinho"*. [sic] M.S.C

Nota desta ouvidoria: Reclamação colhida na urna da data de hoje (20/01/2023)

RECLAMAÇÃO Nº0500/2022

DATA: 24/01/2023

NOME: R.A.C,

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. M.N, familiar do usuário R.A.C, internado na Clínica Médica, Leito 07, prontuário, 224755, referente a falta de informações médicas. *" Estamos sem informação alguma do estado dele, não passa médico no quarto nem manha e nem a tarde, teve alta do neuro e o neuro nunca falou com a família, sobre o estado dele, estamos pedindo um atestado há vários dias para curatela, e não temos retorno algum, não falam sobre programação de cirurgias, nem os resultados de tomografias, ele está bem cuidado só pelos técnicos de enfermagem e fisioterapeutas que vão lá. Precisamos com urgência".* [sic] M.N

RECLAMAÇÃO Nº0501/2022

DATA: 26/01/2023

NOME: C.H

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação do Srº C.H., acompanhante da usuária D.P.S, internada na Clínica Médica, Leito 01, prontuário 135356, referente ao atendimento na portaria na data de hoje. *"relato sobre a portaria pois eles não estão tratando os acompanhantes de forma arrogante e altoritaria pois não sabe eplicar e sim impor".* [sic] Nota desta ouvidoria: Reclamante informou durante relato em sala que veio a esse hospital (período da manhã) para ir até a esposa (internada na clinica médica, puérpera). O mesmo informou que o profissional que o atendeu (deu a descrição, barbudo) foi arrogante e informou para a enfermeira da Unidade que o acompanhante estava nervoso, o que segundo o mesmo não ocorreu.



RECLAMAÇÃO Nº0502/2022

DATA: 30/01/2023

NOME: M.N

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

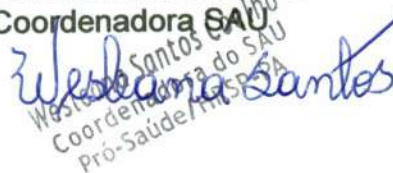
RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor do ambulatório recebemos a manifestação da Sra. M.N., prontuário, 222186, que veio realizar consulta com o obstetra no dia 24/01/2023. *"As cadeiras de espera são extremamente desconfortáveis, principalmente para quem está grávida ou possui alguma comorbidade. O médico obstetra que atende as gestantes com gravidez de alto risco é bastante grosseiro durante o atendimento e não dá a devida atenção."* [sic]M.N

Nota desta ouvidoria: A reclamação foi feita no mesmo dia da consulta, entretanto estava sem identificação e foi enviada via e-mail para a direção técnica e coordenadora do atendimento. No dia 27/01/2023 no período da tarde esta coordenação estava realizando pesquisa por meio de ligação para o ambulatório, quando foi identificado a reclamante desta manifestação.

Marabá, 03 de Fevereiro de 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU


Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/MSPSA

REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DE RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: JANEIRO 2023

FICHA FLUXO DE RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº 0493/2022

DATA: 03/01/2022

NOME: D.D.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: O dimensionamento da equipe de enfermagem está conforme Resolução COFEN 543/2017, os colaboradores da Enfermagem possuem uma escala de atividade semanal (anexo) com as devidas atribuições. Na triagem de enfermagem selecionamos todos os pacientes que possuem prioridades conforme a Lei 10.048/2000 para deixar expresso o direito de atendimento prioritário a acompanhantes de idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos e pessoas com deficiência. Porém, como foi respondido de imediato via e-mail no dia 03/01/2023 havia 06 Especialistas em atendimento médico (Cirurgião Geral, Obstetra, Cardiologista, Otorrinolaringologista, Cirurgião Vascular e Oftalmologista), dispomos de 05 consultórios médicos um dos especialistas iniciou os atendimentos no Ginásio de Fisioterapia, por falta de sala disponível. Foi gerando uma pacientes e acompanhantes) superlotação (e um descontentamento por parte da equipe de profissionais e usuários. responsáveis assistenciais problemática viável. No mais, cremos que como solução da seria uma organizando as datas repassadas pelas especialidades assim como dos agendamentos dos atendimentos pelos pelo processo, pois o papel e atribuição da enfermagem no processo ambulatorial está sendo cumprindo no que diz respeito a realização da triagem e procedimentos conforme solicitado.

RECLAMAÇÃO Nº 0494/2022

DATA: 04/01/2023

NOME: M.N.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Coordenadora de Fisioterapia *"informou que no período citado o aparelho encontra-se em manutenção corretiva de eletroestimulação TENS. No mesmo dia da reclamação (04/01/2023) no período da tarde aparelho entregue. Aparelho em funcionamento e operante"*. [sic] Coordenadora Fisioterapia.

O retorno a reclamante foi repassado pela própria equipe de fisioterapia no dia da sessão de Fisioterapia.



RECLAMAÇÃO Nº 0495/2022

DATA: 05/01/2023

NOME: J.B.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação o Coordenador da Clínica Cirúrgica *"informou que realizou orientação com a equipe assistencial em reunião mensal sobre o cuidado com os usuários e acompanhantes, sendo de extrema importância a cordialidade no tratamento dos mesmos, sendo fundamental o atendimento em tempo hábil assim que houver acionamento da equipe, assim como apresentação da equipe no recebimento do plantão"*.*[sic]* Coordenador de Enfermagem.

No dia 12/01/2023 as 10h foi realizado contato telefônico com reclamante que atendeu a agradeceu a atenção.

RECLAMAÇÃO Nº 0496/2022

DATA: 05/01/2023

NOME: B.F.O

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação o Coordenador da Clínica Cirúrgica *"informou que realizou orientação com a equipe assistencial em reunião mensal sobre o cuidado com os usuários e acompanhantes, sendo de extrema importância a cordialidade no tratamento dos mesmos, sendo fundamental o atendimento em tempo hábil assim que houver acionamento da equipe, assim como apresentação da equipe no recebimento do plantão"*.*[sic]* Coordenador de Enfermagem.

No dia 12/01/2023 realizado ligação ao reclamante 3 vezes, entretanto, não atenderam a ligação.

RECLAMAÇÃO Nº 0497/2022

DATA: 16/01/2023

NOME: M.Q.P

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação o Coordenador da UTI Pediátrica apresentou a seguinte resposta:

"Em busca ativa com a equipe no dia dos fatos relatados com a colaboradora citada acima, foi analisado que não houve excitação e nem conduta brusca por parte da profissional citada. Foi ressaltado com a colaboradora a importância de um bom atendimento com cordialidade, parcialidade, respeito, compreensão e postura moral e ética. Também solicitado que nesse momento de abalo psicológico das responsáveis dos usuários que se encontram ali internados fosse compreendidos pela situação que estavam passando. A mesma desconhece quaisquer prática que tenha sido de má conduta e relatou que está buscando sempre oferecer um bom atendimento tanto para os usuários quanto para seus familiares. [sic] Coordenador da UTI Pediátrica

No dia 30/01/2023 realizado ligação a reclamante, entretanto caiu na caixa postal.

RECLAMAÇÃO Nº 0498/2022

DATA: 17/01/2023

NOME: G.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação o Líder da Portaria apresentou a seguinte resposta.

“Informo que a reclamante em questão adentrou ao recinto no último dia 13/01/2023 às 16:00hs no horário padrão de visitas do HRSP, porém a mesma por querer ficar perto da sua mãe por mais tempo, agiu de maneira que vai contra os protocolos organizacional desta unidade de saúde. A reclamante continuou nas dependências do HRSP durante toda noite do ciclo do 13/01/2023 e pela manhã do dia 14/01/2023 voltou a unidade de terapia intensiva para obter mais informações sobre o quadro clínico da paciente que é a sua mãe. De acordo com as informações da equipe médica que estava de plantão, a mesma já chegou de forma grosseira buscando informações e ao ser indagada do porquê estar ali aquele horário, a reclamante retribuiu a pergunta com palavras de baixo calão. O controle de acesso/portaria então foi acionado para conter o descontrole da reclamante e convida-la a se ausentar do recinto, um dos nossos agentes foi até o local da ocorrência e atendeu cordialmente a reclamante e a convidou para deixar o recinto a mesma recusou o convite e um segundo agente foi até o local da ocorrência e também em uma conversa cordial tornou a convida-la para se ausentar do local de permanência em que estava e só depois de muita conversa a mesma aceitou o convite para deixar as dependências do HRSP.

Mais uma vez afirmo que o controle de acesso/portaria agiu dentro dos protocolos institucionais aplicados no HRSP”. [sic] Líder da Portaria.

No mesmo dia da reclamação fora conversado com a manifestante sobre as rotinas do HRSP referente a visita médica e acompanhantes.

RECLAMAÇÃO Nº 0499/2022

DATA: 20/01/2023

NOME: M.S.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação o Coordenador da UTI Neonatal informou que *“foi realizado busca ativa sobre o fato relatado, porém não foi encontrado nenhuma evidência que consta com os fatos referidos na reclamação, a profissional citada na reclamação não foi encontrada, em diversas fontes que servem de evidências para o ocorrido: escala de serviço da unidade, escala de remanejamento, escala de tarefas e livros de passagens de plantão. Sendo que nesse mesmo dia na data do dia 06/12/2022, que consta a data do ocorrido a profissional citada estava na clínica de origem onde é lotada e estava com pacientes em seus cuidados. indo mais a fundo nas investigações para elucidar o ocorrido da data do dia 01/12/2022 há 08/12/2022 não foi encontrado evidências nas fontes a cima citadas. [sic] Coordenador da UTI Neonatal*



RL.HRSP.001-02

000109

RECLAMAÇÃO Nº0500/2022

DATA: 24/01/2023

NOME: R.A.C,

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica informou *que conversou com as coordenações médicas envolvidas no tratamento do usuário, no qual fora definido que as equipes médicas deveriam reunir com os membros da família ou responsáveis do usuário para que fosse tirado todas as dúvidas ao qual eles pudessem ter. No dia 24/01 foi realizado reunião com familiares. A Diretoria lamenta e reitera o nosso compromisso com os nossos usuários de oferta uma assistência segura e humanizada aos nossos usuários.*[sic] Direção Técnica

RECLAMAÇÃO Nº0501/2022

DATA: 26/01/2023

NOME: C.H

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação o Gerente de Apoio informou *“que foi conversado com o Lider da Portaria referente a situação relatada pelo reclamante. Realizei conversa com o mesmo ressaltando o nosso compromisso em tratar os usuários e acompanhantes de maneira cordial, Humanizada e acolhedora.* [sic] Gerente de Apoio
Realizado ligação no dia 31/01/2023 para apresentar feedback ao manifestante que agradeceu a atenção.

RECLAMAÇÃO Nº0502/2022

DATA: 30/01/2023

NOME: M.N


ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Direção Técnica *“informa que as cadeiras utilizadas na recepção de atendimento ambulatorial são as recomendadas em estabelecimento hospitalares, no qual informamos ainda que esta unidade não tem condições orçamentárias para realizar aquisição de um outro tipo de cadeira de espera. Quanto ao tratamento dado pelo médico a usuária iremos conversar com o profissional.* [sic] Direção Técnica
No dia 03/02/2023 realizado ligação para apresentar retorno a reclamante.

Marabá, 03 de Fevereiro 2023

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora S.A.U


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

RL.HRSP.001-02

000110



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



REGISTRO DE ATENDIMENTO (RELATOS)

REFERÊNCIA: JANEIRO – 2023

RL.HRSP.001-02

000111

FICHA DE RELATO

Não houve registro de relato no mês de Janeiro.

Marabá, 03 de Fevereiro 2023.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora SAU.

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



REGISTRO DE ATENDIMENTO (SUGESTÕES)

REFERÊNCIA: JANEIRO – 2023

FICHA SUGESTÃO

SUGESTÃO Nº0016/2022

DATA: 04/01/2022

NOME: K.F.B

ENDEREÇO: Não informado

TELEFONE: sigilo dos dados

SUGESTÃO: Por meio de procura direta ao setor do S.A.U recebemos a manifestação da Sra. K.F.B, acompanhante da usuária M.R.F.L, internada na UTI Neonatal, Leito 05, prontuário 224531 referente ao boletim médico. *"Sugestão - UTI Neonatal. Gostaríamos de deixar uma sugestão como mães da UTI Neo. Gostaríamos de ter um horário específico com os médicos para que possamos ter mais informações sobre os bebês. Desta forma, não atrapalharíamos os médicos durante os atendimentos. Tendo este horário, estaríamos a par dos exames e resultados, novidades, evolução e etc sobre os nossos bebês. Pois, não tendo este horário, por vezes incomodamos os médicos a procura de informação. É uma sugestão para que possamos melhorar ainda mais a comunicação entre mães/pais e equipe médica."* [sic] K.F.B

Nota desta ouvidoria: Este setor foi acionado pelas mães da UTI Neo. Todas fizeram a mesma sugestão.

SUGESTÃO Nº0017/2022

DATA: 20/01/2023

NOME: M.S.C

ENDEREÇO: Não informado

TELEFONE: sigilo dos dados

SUGESTÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor da Clínica Pediátrica recebemos a sugestão da Sra. M.S.C, acompanhante da usuária V.S.C, internada na UTI Neonatal, Leito 03, prontuário, 224167, referente a instalação de um frigobar no star das mães. *"Sou mãe de uma prematurinha estou aqui desde (03. da 12.22) passamos por aultos e baixos. Sai uma mãe e entra outra, cada uma com uma historia com dor. Nosso (estar) e bom livros telefisão somos bem cuidado, recebemos alimento, e estamos perto do nosso bebe. Mas poderia melhorar se tivessemos um (frigobar) nossa agua esquentada, rapido. Nossas frutas estraga, nosso leite seca rapido. Nosso alimento e muito seco. Mas se tivesse um (frigobar) Ajudaria, pois aqui nunca fica sem mãe."* [sic] M.S.C,

Marabá, 03 de Fevereiro 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U

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



RL.HRSP.001-02

000114

REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DA SUGESTÃO)

REFERÊNCIA: JANEIRO – 2023

FICHA FLUXO SUGESTÃO

SUGESTÃO Nº0016/2022

DATA: 04/01/2022

NOME: K.F.B

ENDEREÇO: Não informado

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE SUGESTÃO: Em resposta a sugestão o Diretor Técnico informou que a "Diretoria Técnica agradece a sugestão de melhoria e iremos colocar em prática reunindo com a equipe médica da UTI Neonatal, para estabelecermos um horário fixo para repasse de boletim médico. Enfatizamos que nosso foco é oferecer uma assistência humanizada e de qualidade aos nossos usuários".[sic] Diretor Técnico No dia 16/01/2023 realizado ligação a manifestante e apresentado devolutiva sobre a sugestão.

SUGESTÃO Nº0017/2022

DATA: 20/01/2023

NOME: M.S.C

ENDEREÇO: Não informado

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE SUGESTÃO: Em resposta a sugestão o Coordenador da UTI Neonatal "informou que em análise e conversa junto com a Coordenadora do SCIH, Manutenção, Diretoria Assistencial, sobre a sugestão da acompanhante da UTI Neonatal. O Coordenador da Manutenção informou que no momento não tem esse equipamento para ser disponibilizado. Em relação aos alimentos oferecidos as mães, são ofertados para ser consumidos instantâneo e não podem ser armazenados no local, segundo o controle de infecção (SCIH) não aprovou a sugestão, alegando contaminação cruzada e risco de aparecimento de vetores , bactérias , roedores e etc, pois o armazenamento não teria um controle adequado por parte da equipe. No entanto, ressaltamos que estamos trabalhando para oferecer um serviço humanizado, confortável, e seguro tanto para as mães quanto para os Rns ali internados." [sic] Coordenador da UTI Neonatal Realizado ligação no dia 03/02/2023 para apresentar retorno a sugestão.

Marabá, 03 Fevereiro de 2023.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU

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



RL.HRSP.001-02

000116