
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

000064

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 28 do mês de fevereiro 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	176
Acolhimento	263
Ambulatório	329
S.A.D.T	326
Pós Alta Hospitalar	143
TOTAL	1.237

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 FEVEREIRO					
Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	8	17	0	32	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	33	0	22	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	39	137	14	129	16
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	242	420	56	511	82
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.003	5.400	4.489	5.708	3.485
Total de Resposta Positiva	526	658	352	652	286
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0
Não Respondeu	231	244	193	118	278
Total de Respostas	5.818	6.665	4.911	7.054	3.869
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,19%	97,19%	99,71%	97,41%	99,59%

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

RL.HRSP.001-02

000065



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	88
1.2	Atendimentos por telefone	9
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	49
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	90
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)	1.026
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	0
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1
2.4	Encaminhamento à Psicologia	0
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	176
3.2	Externas	918
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	0
5	<u>Participação em reuniões (internas e externas)</u>	0
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	0
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.366

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.

RL.HRSP.001-02

000066

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	75	90,00
Reclamação	8	9,64
Sugestão	0	0,00
Relato	0	0,0
TOTAL	83	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
Atraso ambulatorial - Consulta Pediatra	S.A.U	Direção Técnica
UTI Pediátrica - Solicitação de exame externo	S.A.U	UTI Pediátrica
Demora para realização de cirurgia	S.A.U	Direção Técnica
Falta de Colchão especial - Clínica Médica	S.A.U	Clínica Médica
Falta de uso de EPIS - UTI Adulto	S.A.U	UTI Adulto
Atendimento da Fisioterapeuta na UTI Neonatal.	UTI Neonatal	Fisioterapia
Atendimento do médico no dia da visita (13/02/2023) - UTI Adulto	E-mail S.A.U	Direção Técnica
Linhas telefônicas sem funcionar - 22/02/2023	S.A.U	Atendimento

RL.HRSP.001-02

000067



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

Setor	Total Numérico	%
S.A.U	7	60,00
UTI Neonatal	1	9,09

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Fevereiro foi de 98,62 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPA 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 de internação e alta hospitalar.

Neste mês de fevereiro 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;
- 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;

RL.HRSP.001-02

000068




- 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, 2 de Março 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: FEVEREIRO - 2023

RL.HRSP.001-02

000070

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	0	3	172	175	1	176	175
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	1	2	170	173	3	176	172
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	1	165	166	10	176	166
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1 Pelos médicos	0	0	0	1	152	153	23	176	153
	4.2 Pelos enfermeiros	0	0	1	1	153	155	21	176	154
	4.3 Pelos Outros Profissionais	0	0	1	1	153	155	21	176	154
	4.4 Pelos funcionários da administração	0	0	1	1	152	154	22	176	153
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Para os médicos	0	0	0	2	172	174	2	176	174
	5.2 Para os enfermeiros	0	0	0	0	175	175	1	176	175
	5.3 Para os Outros Profissionais	0	0	0	1	175	176	0	176	176
	5.4 Para os funcionários da administração	0	0	0	5	170	175	1	176	175
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	0	175	175	1	176	175
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos	0	0	0	2	173	175	1	176	175
	7.2 Pelos enfermeiros	0	0	0	0	176	176	0	176	176
	7.3 Pelos Outros Profissionais	0	0	0	1	175	176	0	176	176
	7.4 Pelos funcionários da administração	0	0	0	2	174	176	0	176	176
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	2	3	168	173	3	176	171
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	2	3	168	173	3	176	171
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	0	0	162	162	14	176	162
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	5	10	156	171	5	176	166
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	0	1	170	171	5	176	171
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	0	1	162	163	13	176	163
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	1	160	161	15	176	161
15	O horário das visitas?	0	0	0	1	162	163	13	176	163
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	1	5	158	164	12	176	163
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	1	172	173	3	176	173
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	7	169	176	0	176	176
		0	0	14	56	4489	4559	193	4752	4545
		0,00%	0,00%	0,31%	1,23%	98,46%	100,00%	4,06%		99,69%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	176	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	176	não	0					

Total de Resposta Positiva 4897
 Total de Resposta Geral 4911
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,71%

Foram realizadas 176 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2023.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

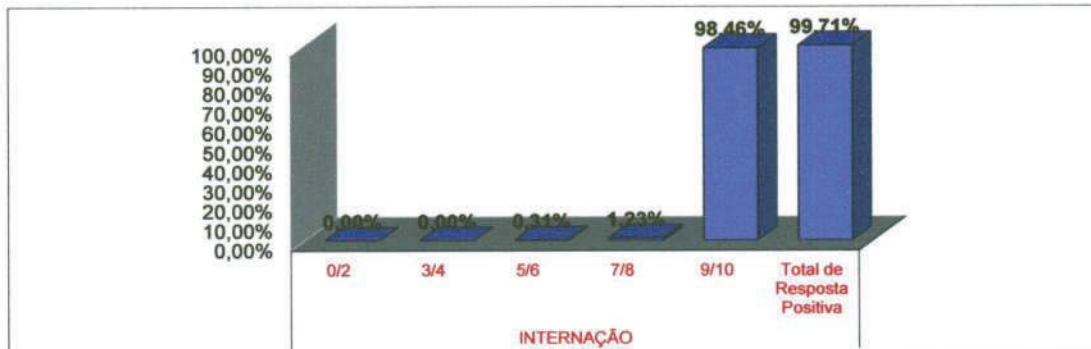
RL HRSP.001-02

000071

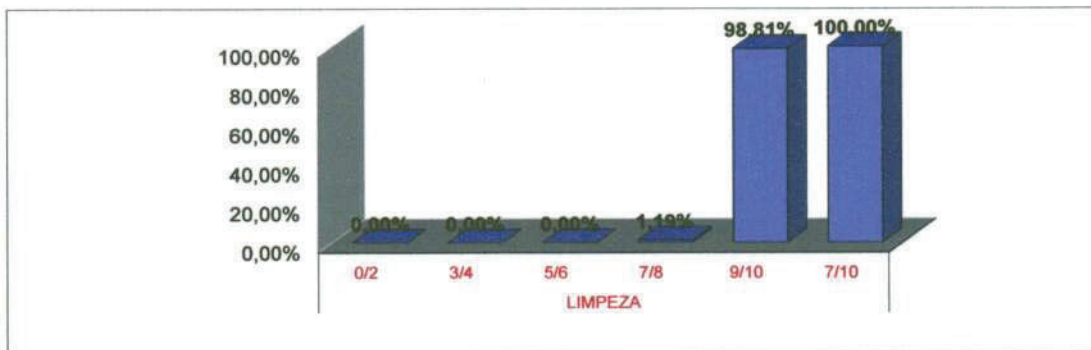


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

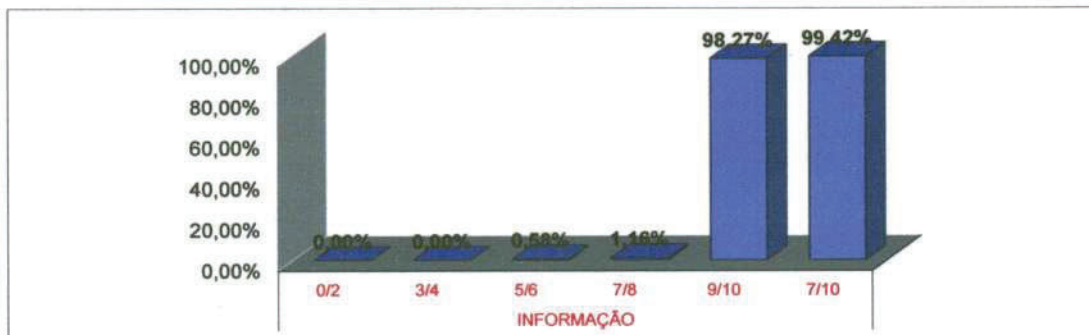
1. INTERNAÇÃO



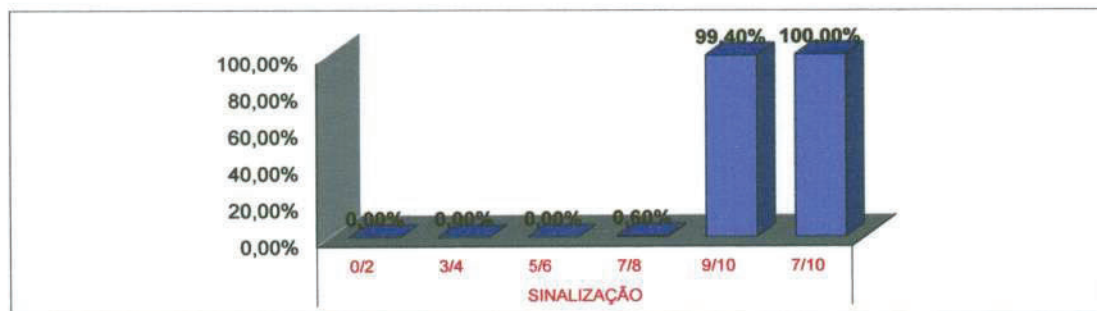
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



1.3 SINALIZAÇÃO



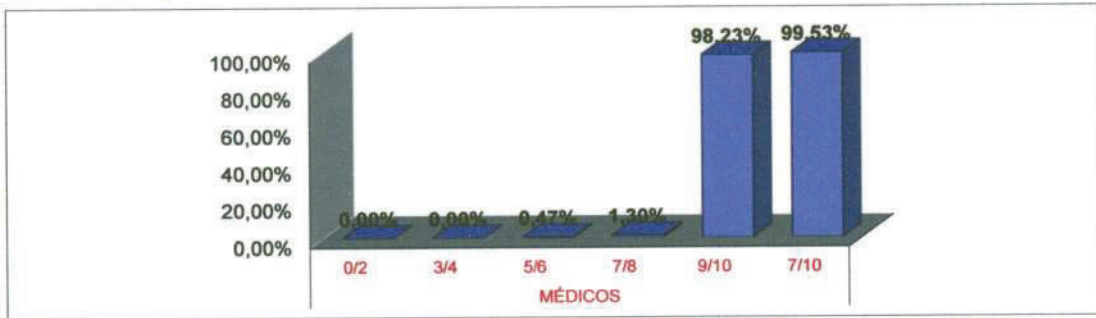
000072

RL.HRSP.001-02

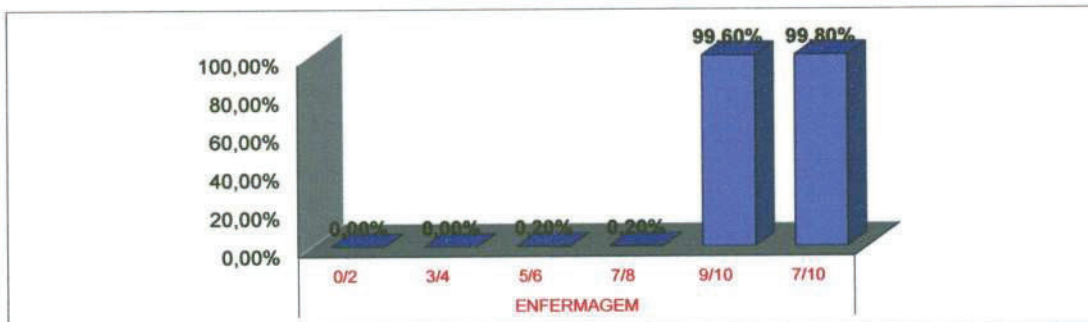


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

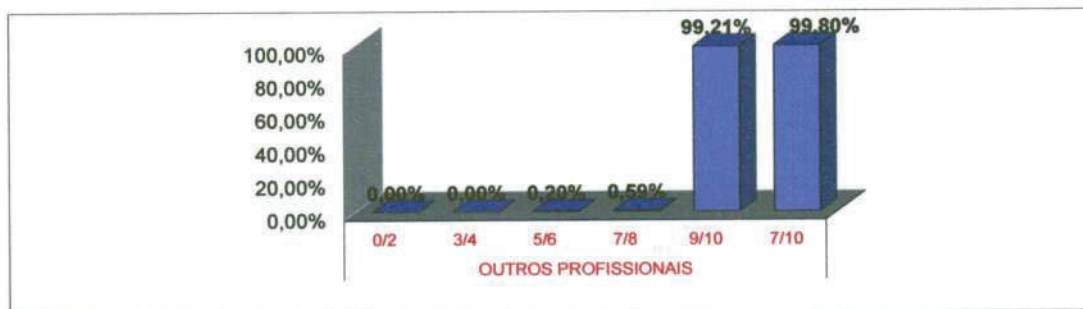
1.4 MÉDICOS



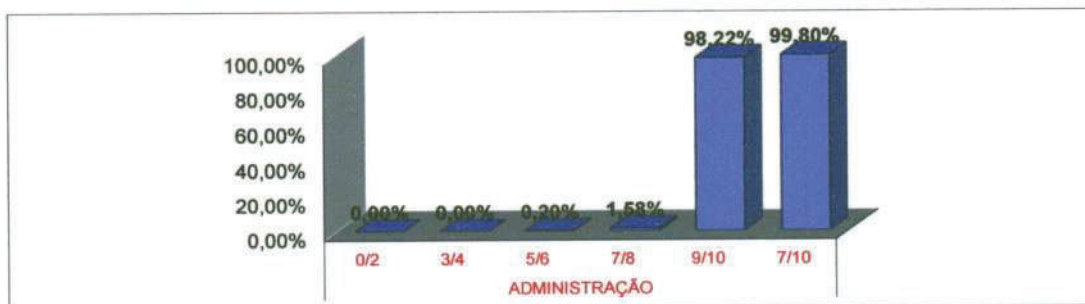
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

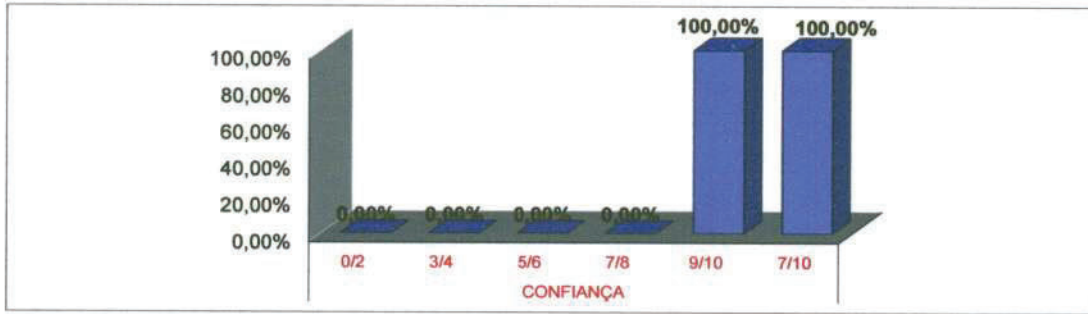


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

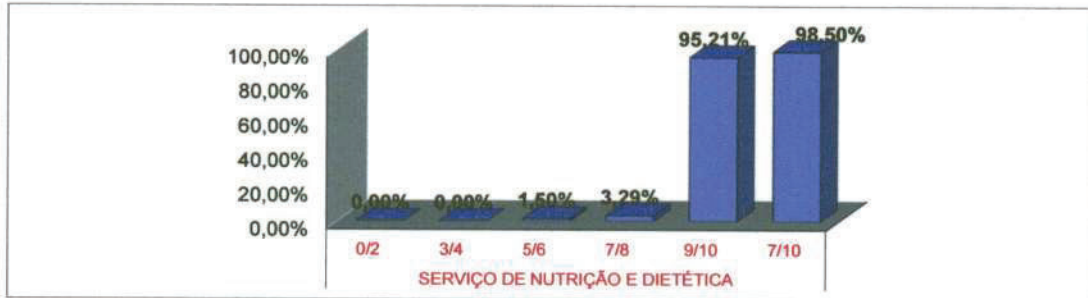
1.8 CONFIANÇA



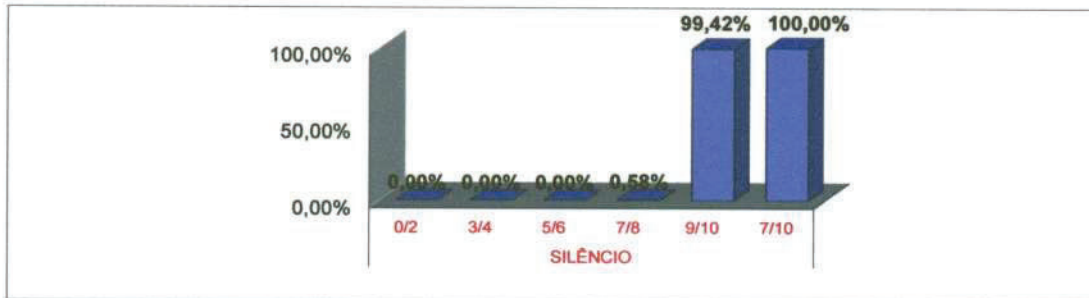
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



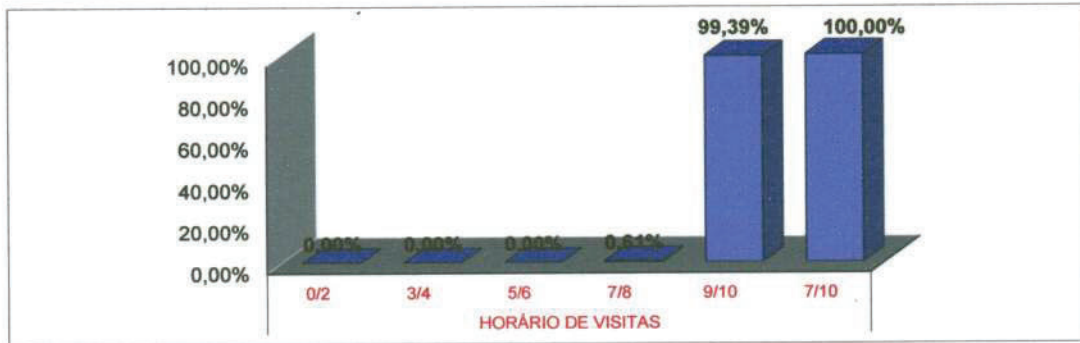
1.11 SILÊNCIO



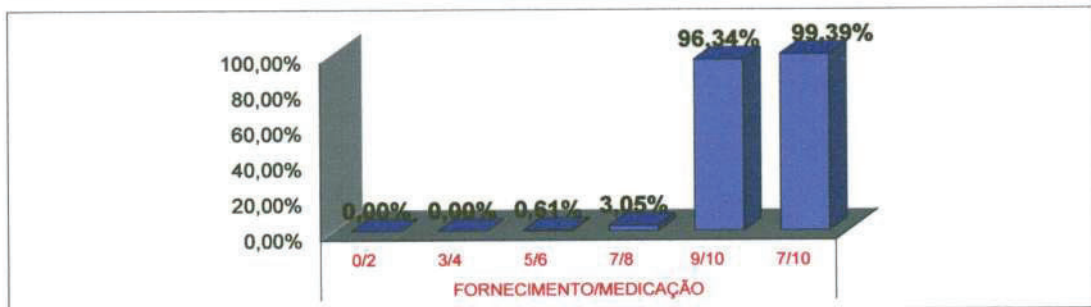
000074 RL.HRSP.001-02

AValiação - FEVEREIRO/2023

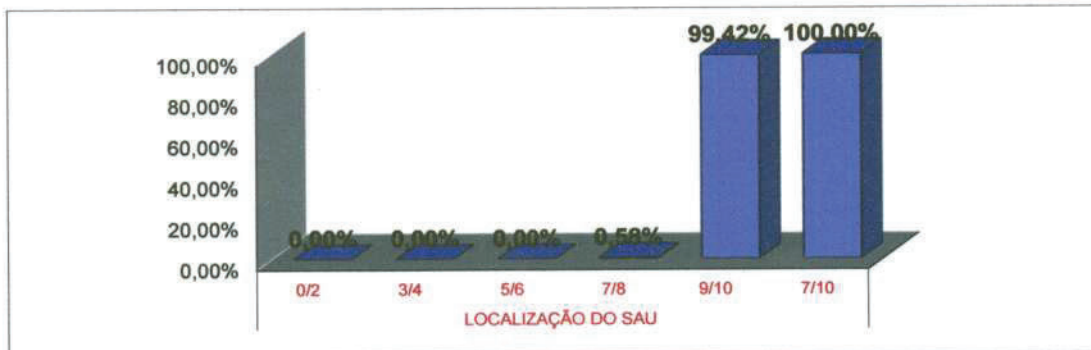
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2023.

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

000075 RL.HRSP.001-02

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 ?	1	2	11	34	281	329	0	329	315
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	3	9	19	269	291	38	329	278
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	1	1	5	16	298	321	8	329	314
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	3	8	20	46	235	312	17	329	281
4.2	Pelos enfermeiros	1	3	14	57	244	319	10	329	301
4.3	Pelos Outros Profissionais	1	3	11	51	253	319	10	329	304
4.4	Pelos funcionários da Administração	2	2	13	50	252	319	10	329	302
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	1	3	19	291	314	15	329	310
5.2	Para os enfermeiros	0	0	6	21	292	319	10	329	313
5.3	Para os funcionários da Administração	0	1	4	19	295	319	10	329	314
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	0	5	13	301	319	10	329	314
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	1	1	10	299	311	18	329	309
7.2	Pelos enfermeiros	1	0	5	9	308	323	6	329	317
7.3	Pelos funcionários da Administração	1	0	3	9	307	320	9	329	316
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	0	4	11	291	307	22	329	302
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	2	7	10	288	308	21	329	298
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	4	12	7	292	316	13	329	299
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	2	1	9	306	318	11	329	315
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	2	0	3	10	308	323	6	329	318
		17	33	137	420	5400	6007	244	6251	5820
		0,28%	0,55%	2,28%	6,99%	89,90%	100,00%	3,90%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	329	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	329	não	0					

Total de Resposta Positiva 6478

Total de Resposta Geral 6665

Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,19%

Foram realizadas 329 entrevistas
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2023.

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atendimento ao Usuário

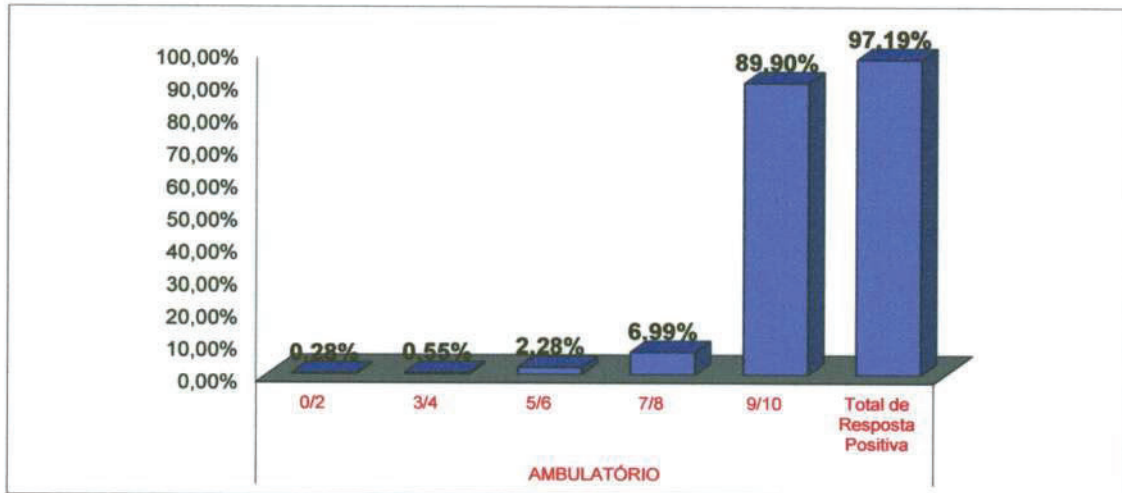

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP-001-02

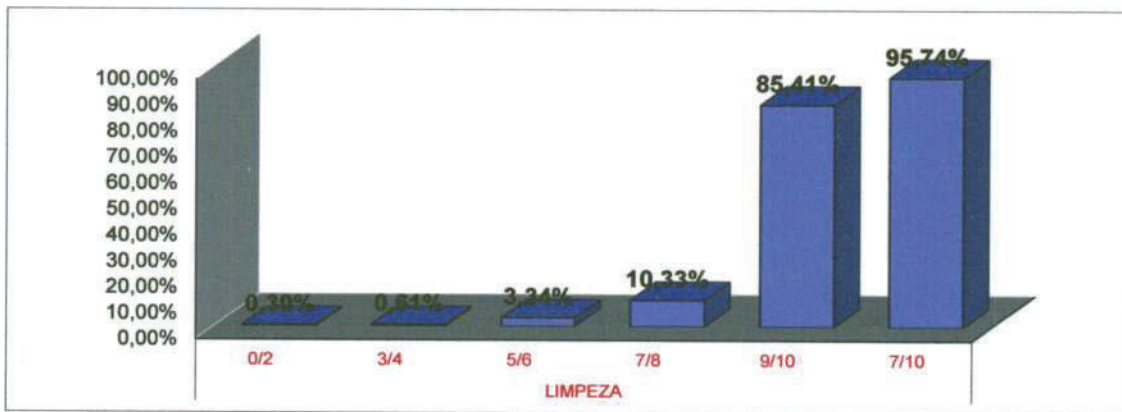
000076

AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2023

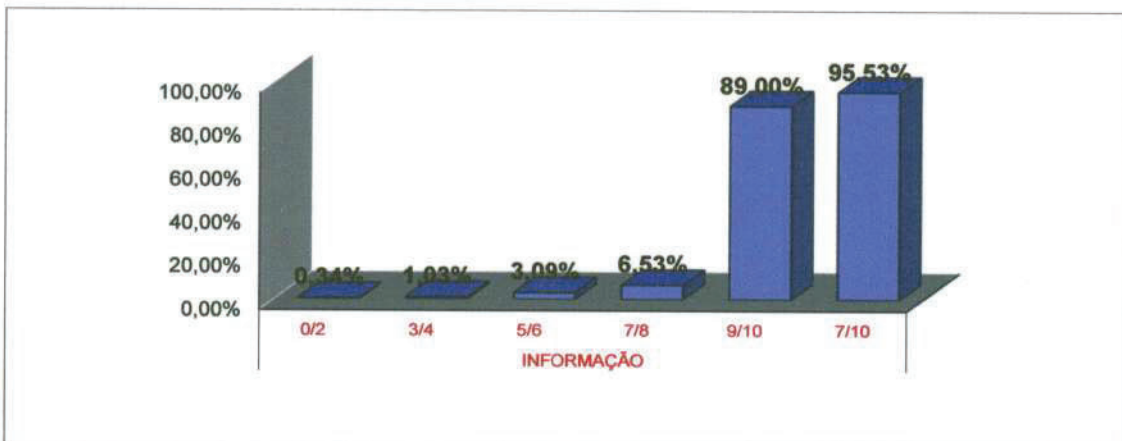
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO



000077

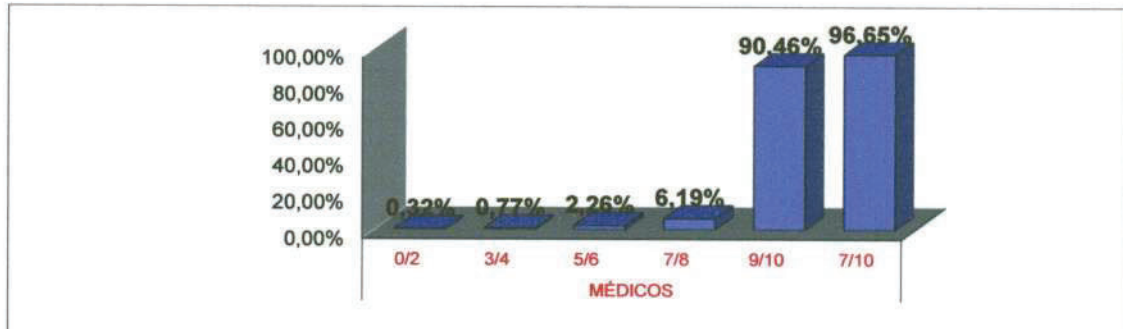
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2023

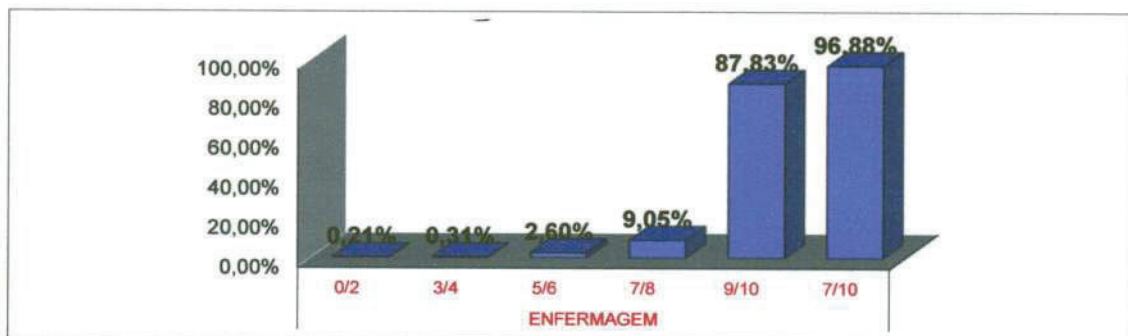
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



000078

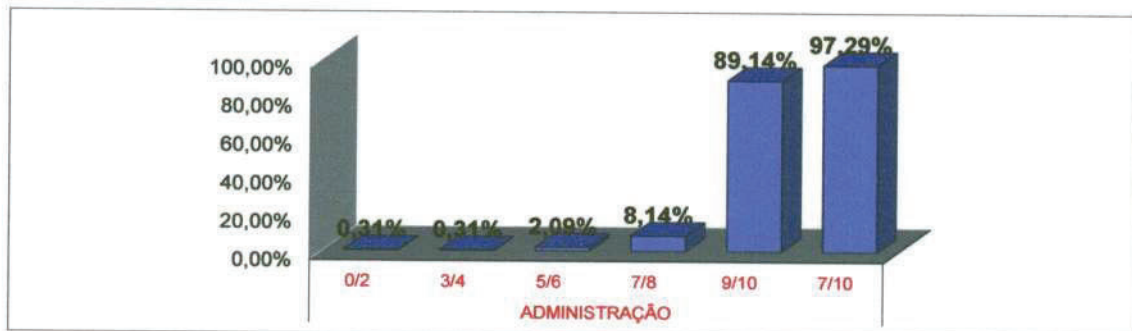
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2023

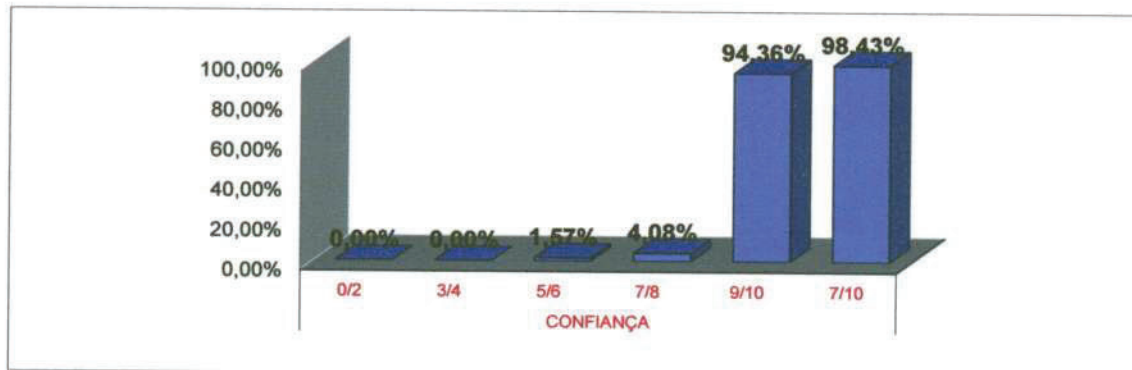
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



2.8 CONFIANÇA



000079

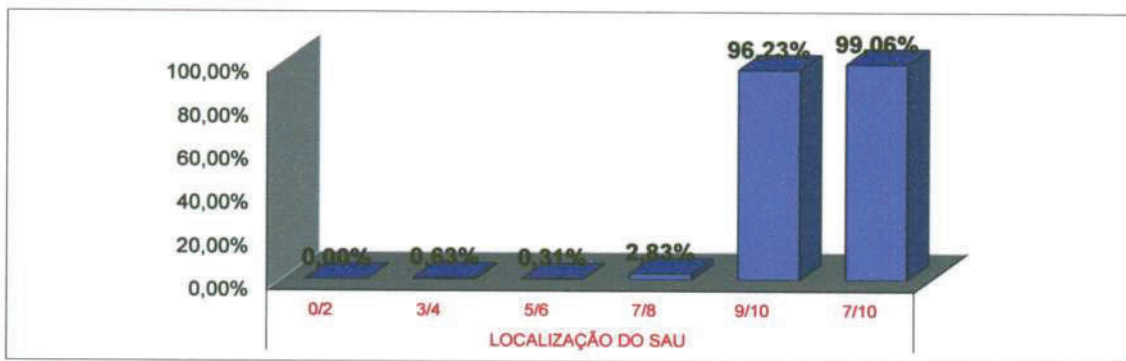
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2023

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2023.

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

000080

RL.HRSP.001-02

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 ?							326	316
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							326	296
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							326	322
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							326	264
4.2	Pelos enfermeiros							326	286
4.3	Pelos Outros Profissionais							326	292
4.4	Pelos funcionários da Administração							326	291
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							326	311
5.2	Para os enfermeiros							326	319
5.3	Para os Outros Profissionais							326	321
5.4	Para os funcionários da Administração							326	320
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							326	321
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							326	316
7.2	Pelos enfermeiros							326	322
7.3	Pelos Outros Profissionais							326	321
7.4	Pelos funcionários da Administração							326	321
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							326	313
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							326	323
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							326	322
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							326	322
	32	22	129	511	5708	6402	118	6520	6219
	0,50%	0,34%	2,01%	7,98%	89,16%	100,00%	1,81%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
13	Você voltaria a utilizar este serviço?								

Total de Resposta Positiva 6871
 Total de Resposta Geral 7054
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,41%

Foram realizadas 326 entrevistas
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2023.

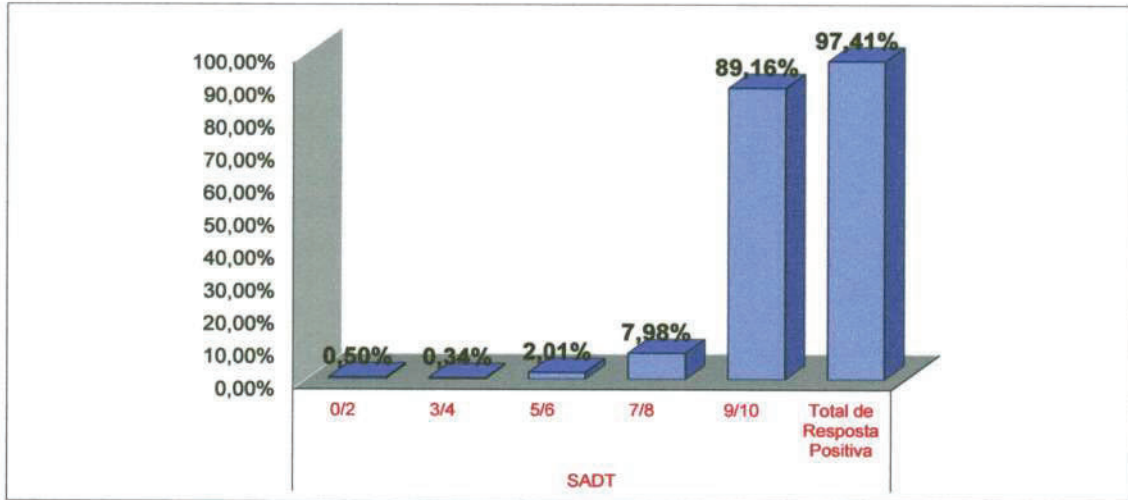
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário


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

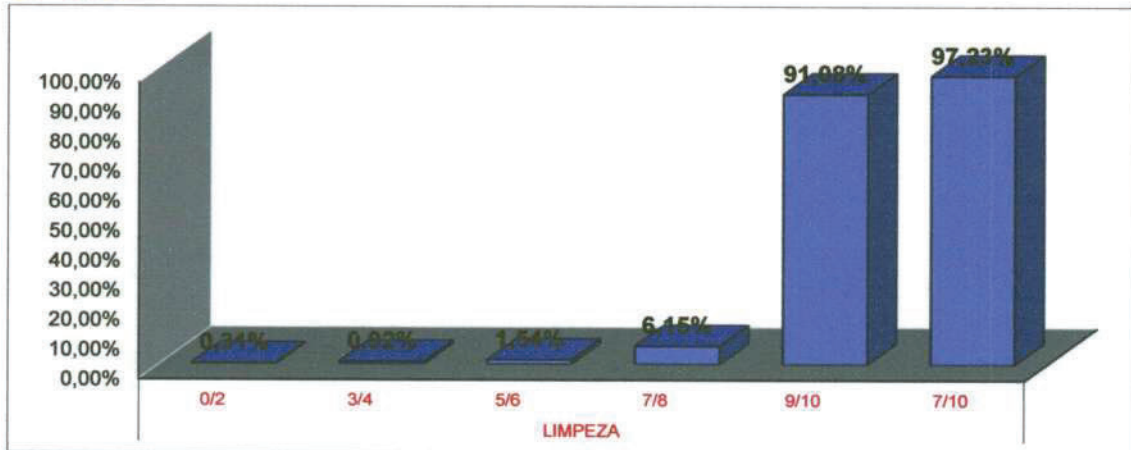
000081 RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

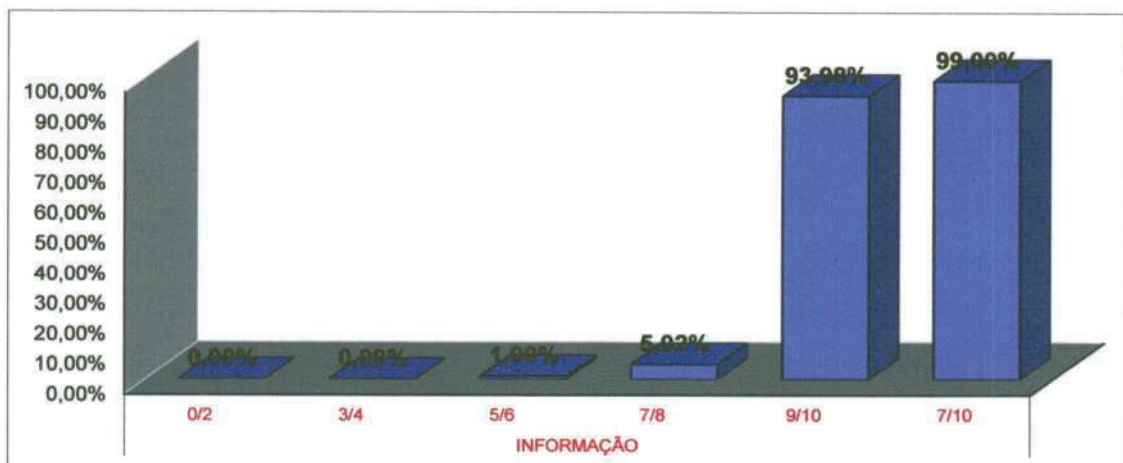
3. SADT



3.1 LIMPEZA



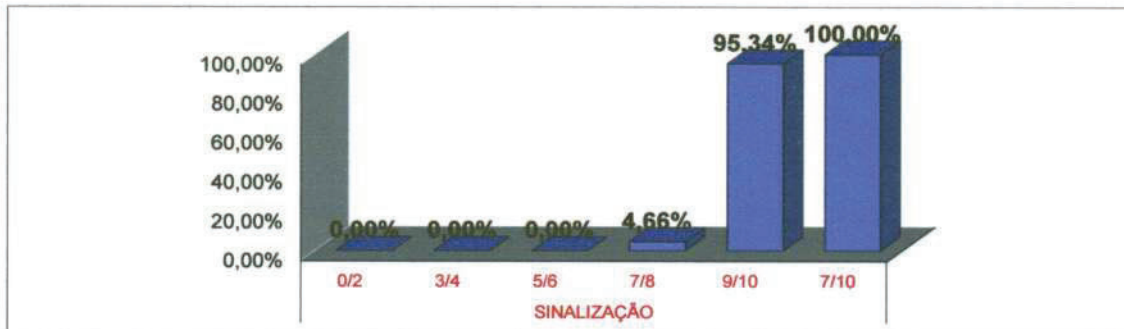
3.2 INFORMAÇÃO



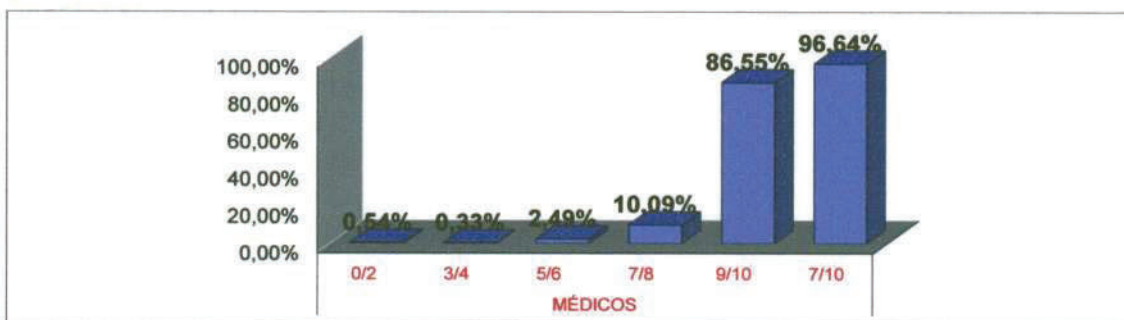
000082 RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

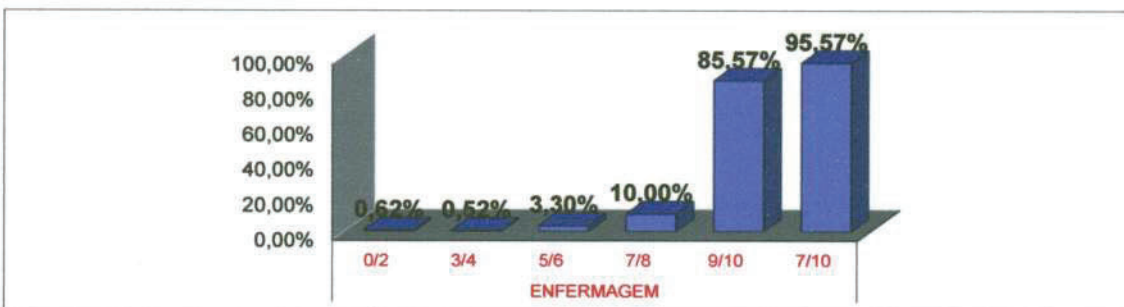
3.3 SINALIZAÇÃO



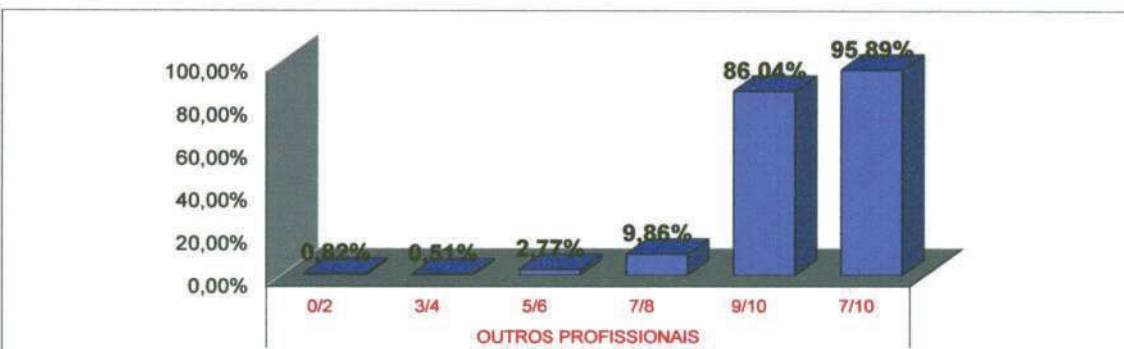
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

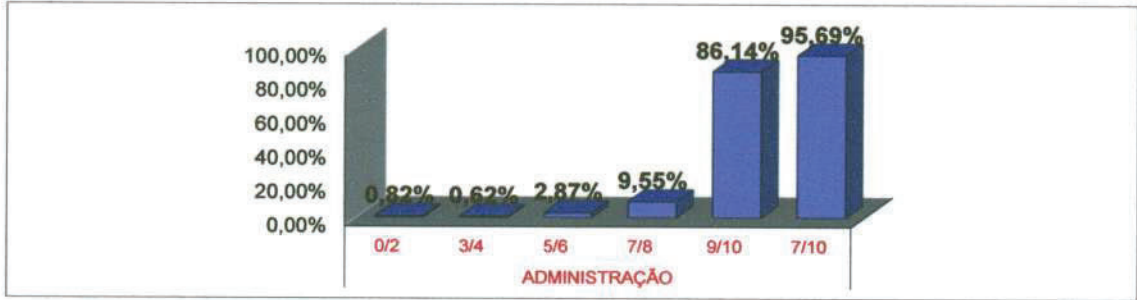


000083

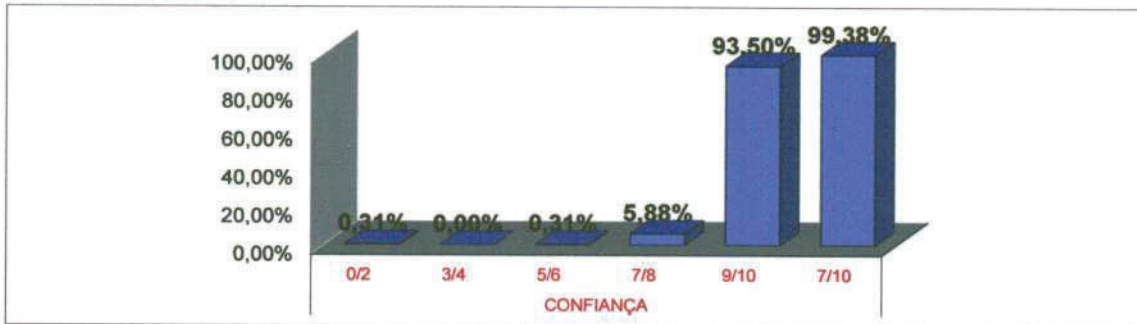
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

3.7 ADMINISTRAÇÃO



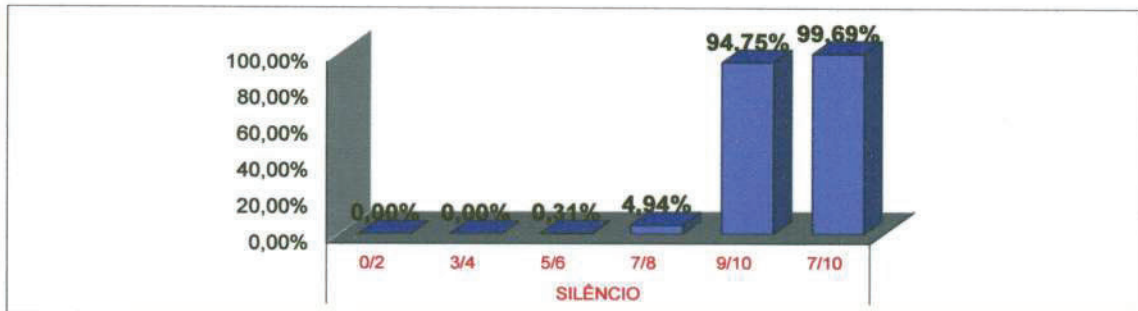
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

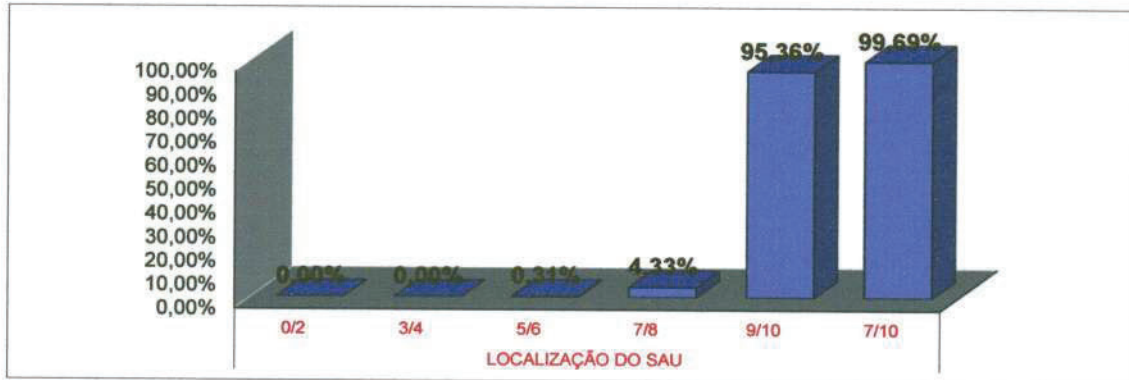


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de Fevereiro 2023.

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

000085 RL.HRSP.001-02

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							0	263	262
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							1	263	255
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	263	258
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1	Pelos médicos					1	263	233	
	4.2	Pelos enfermeiros					0	263	235	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					0	263	232	
	4.4	Pelos funcionários da Administração					0	263	232	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1	Para os médicos					1	263	246	
	5.2	Para os enfermeiros					0	263	260	
	5.3	Para os Outros Profissionais					0	263	261	
	5.4	Para os funcionários da Administração					0	263	260	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							0	263	261
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1	Pelos médicos					1	263	245	
	7.2	Pelos enfermeiros					0	263	260	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					0	263	260	
	7.4	Pelos funcionários da Administração					0	263	261	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	263	242
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							1	263	240
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							1	263	235
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							2	263	253
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	263	254
								8	5523	5245
								0,15%	4,18%	
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	263	0
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	263	0

Total de Resposta Positiva 5771
 Total de Resposta Geral 5818
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,19%

Foram realizadas 263 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2023.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

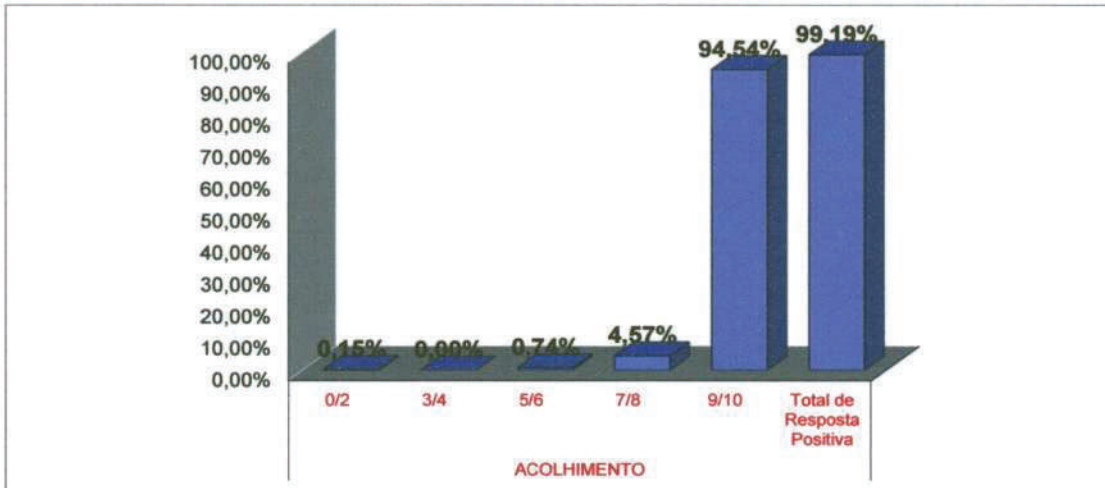
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

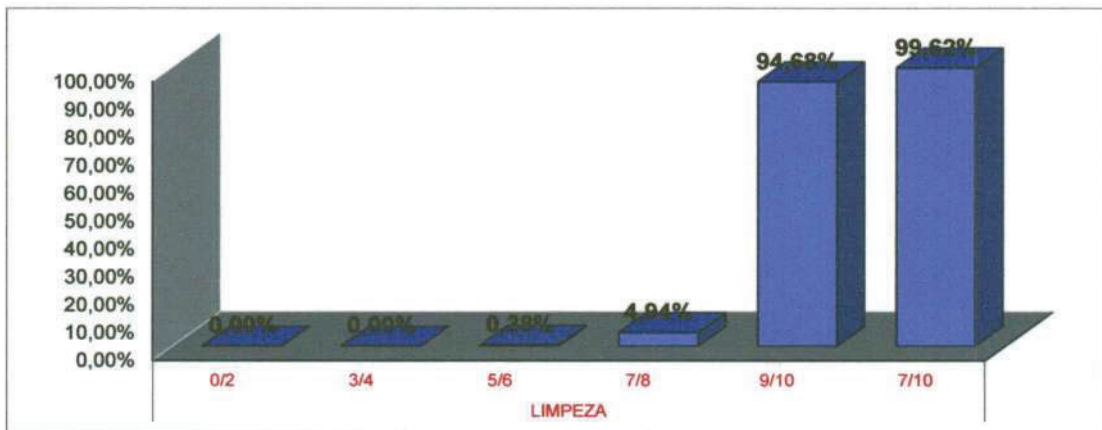
000086

AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2023

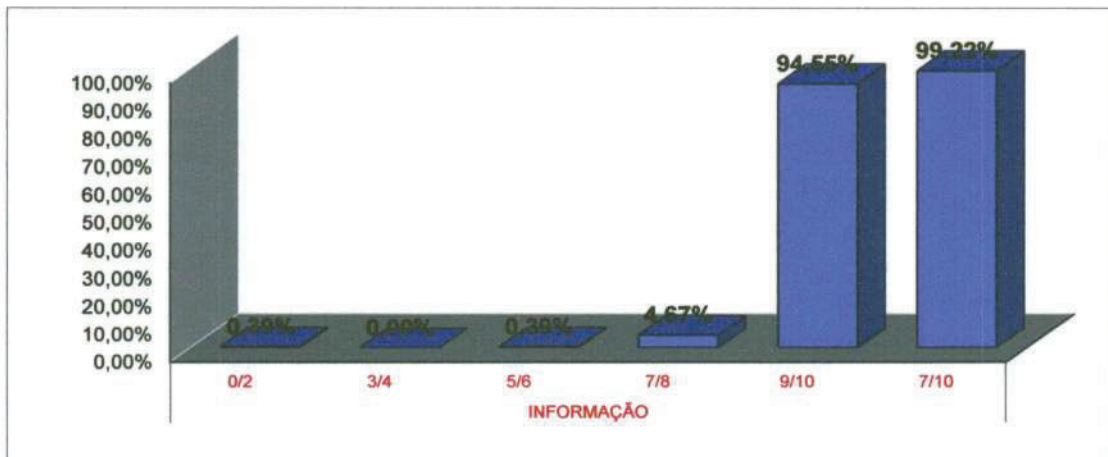
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

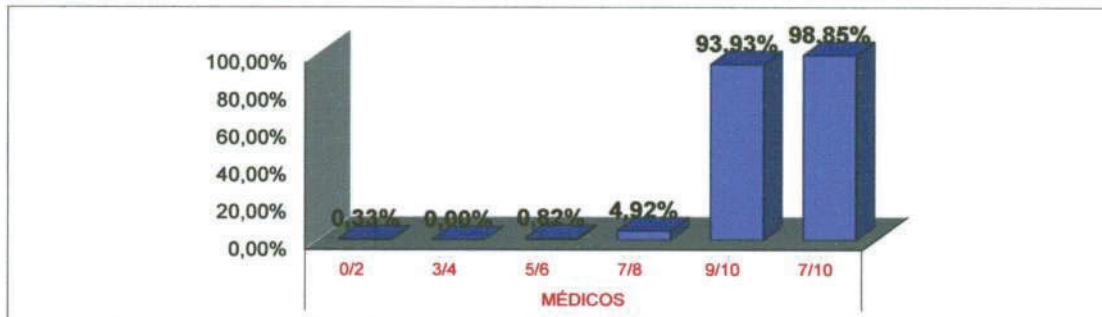


AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2023

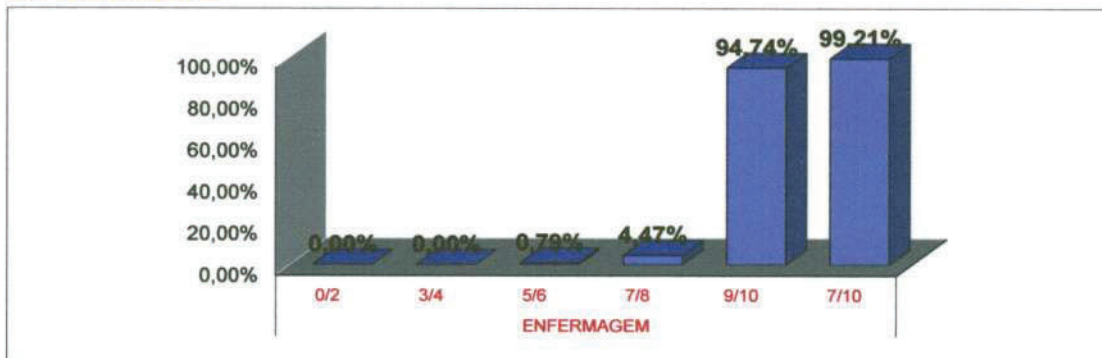
4.3 SINALIZAÇÃO



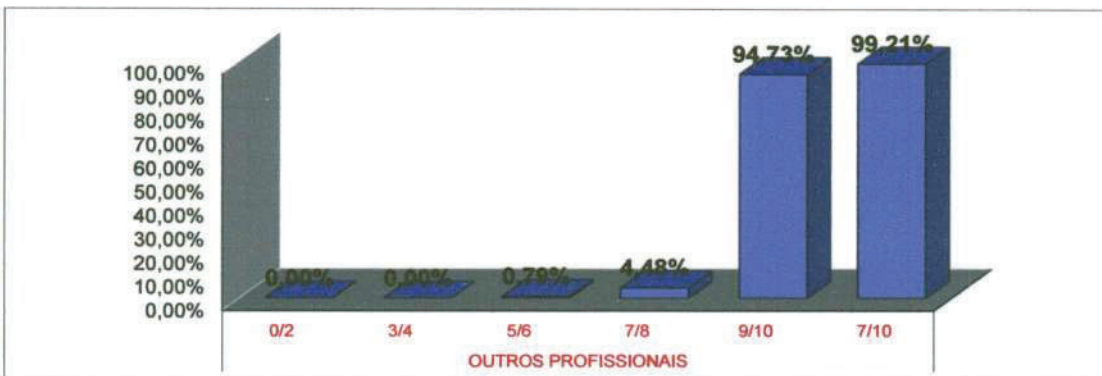
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



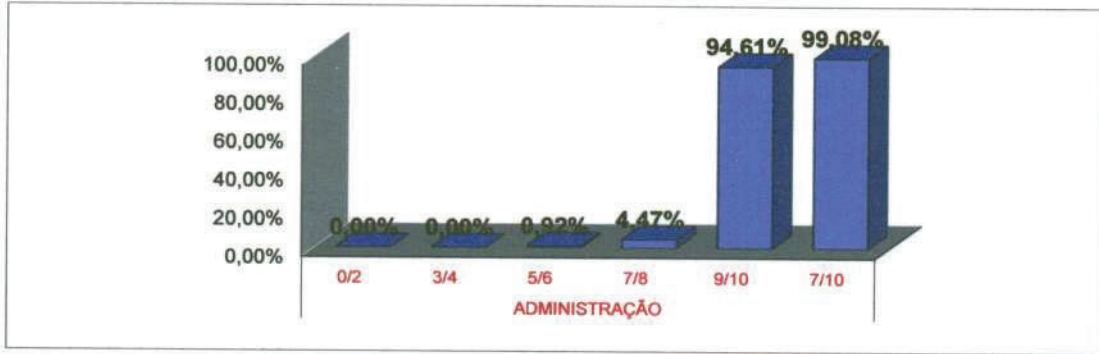
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



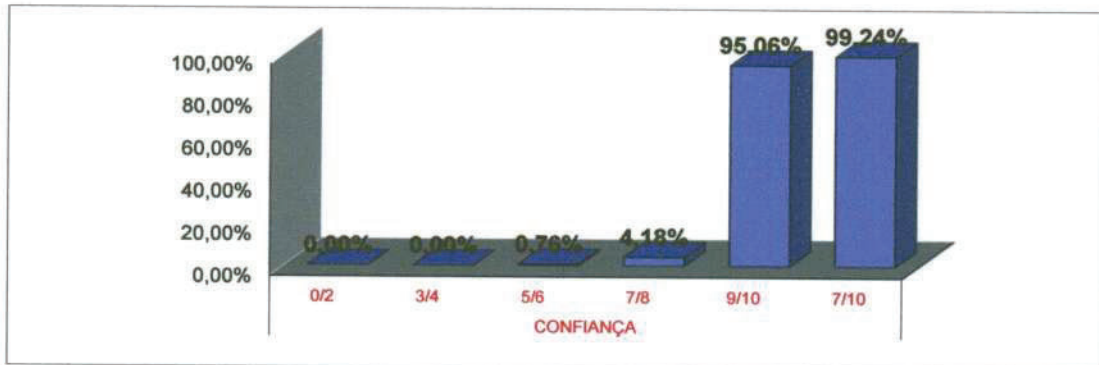
000088 HRSP.001-02

AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2023

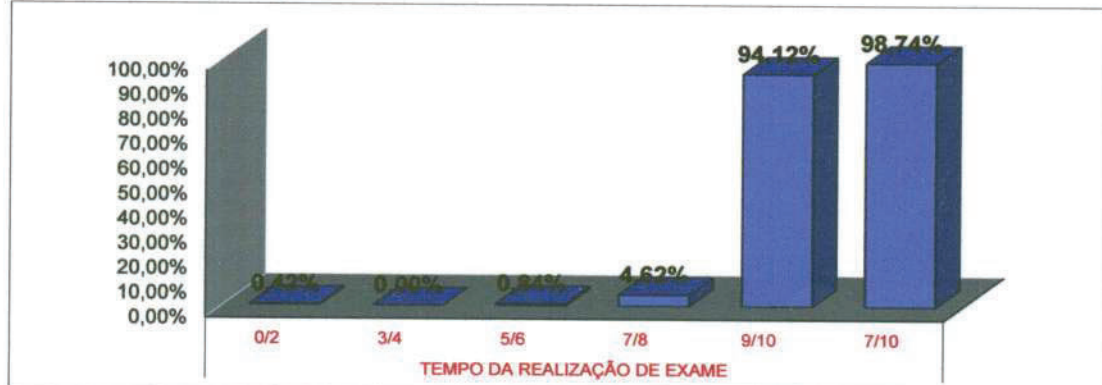
4.7 ADMINISTRAÇÃO



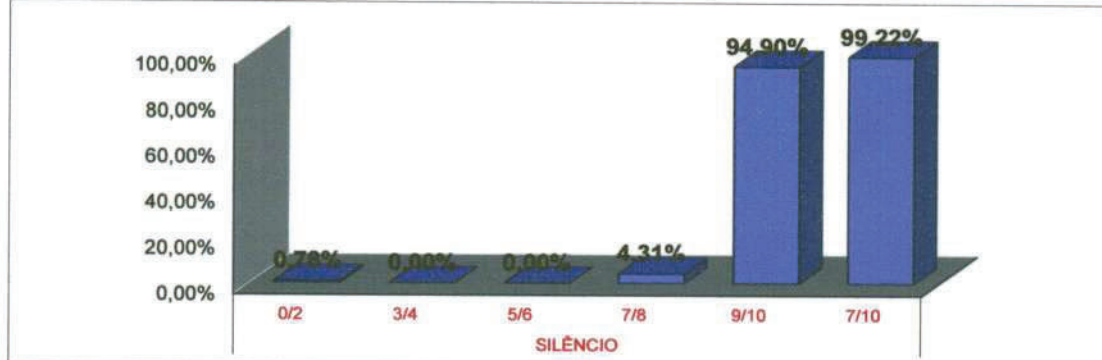
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

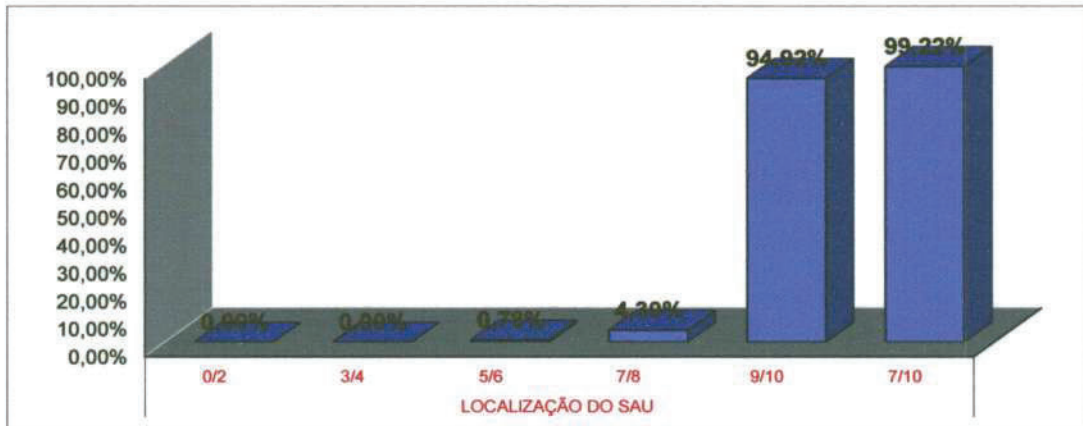


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2023

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 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							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?							143	0	143				
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							141	2	143				
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							130	13	143				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							112	31	143				
4.2	Pelos enfermeiros							114	29	143				
4.3	Pelos Outros Profissionais							114	29	143				
4.4	Pelos funcionários da administração							115	28	143				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							141	2	143				
5.2	Para os enfermeiros							142	1	143				
5.3	Para os Outros Profissionais							143	0	143				
5.4	Para os funcionários da administração							143	0	143				
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							141	2	143				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							141	2	143				
7.2	Pelos enfermeiros							142	1	143				
7.3	Pelos Outros Profissionais							143	0	143				
7.4	Pelos funcionários da administração							143	0	143				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							142	1	143				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							142	1	143				
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							126	17	143				
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							138	5	143				
12	O silêncio no ambiente do hospital?							136	7	143				
13	O horário em que são servidas as refeições?							120	23	143				
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							119	24	143				
15	O horário das visitas?							97	46	143				
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							134	9	143				
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							138	5	143				
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							143	0	143				
								3583	278	3861				
								0,00%	0,00%	0,45%	2,29%	97,26%	100%	7,20%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	143	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	143	não	0			

Total de Resposta Positiva 3853
 Total de Resposta Geral 3869
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,59%

Foram realizadas 143 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

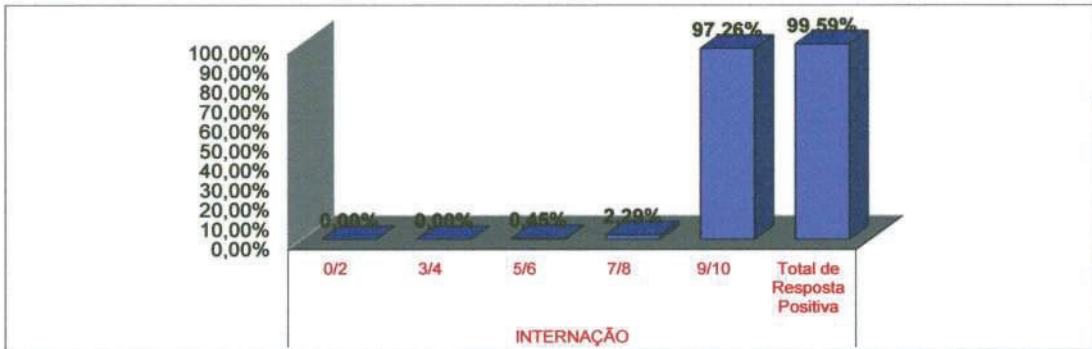
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

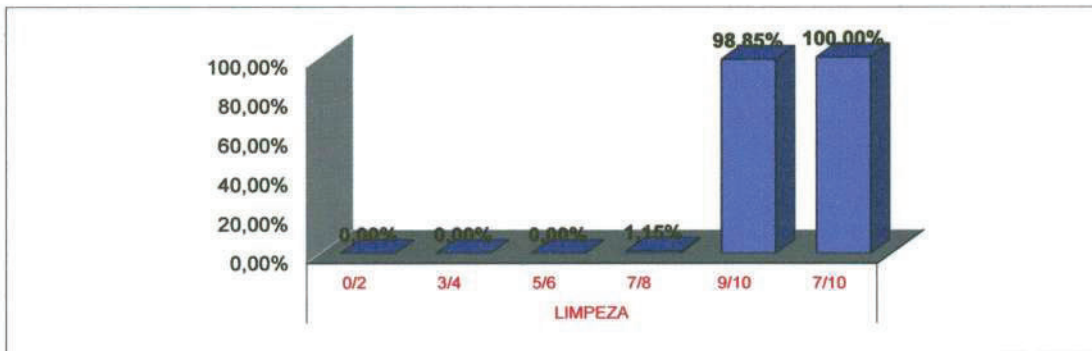
000091

AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

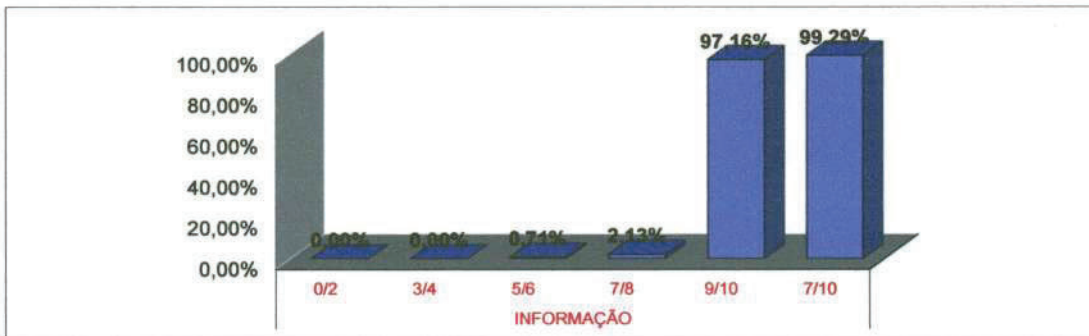
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



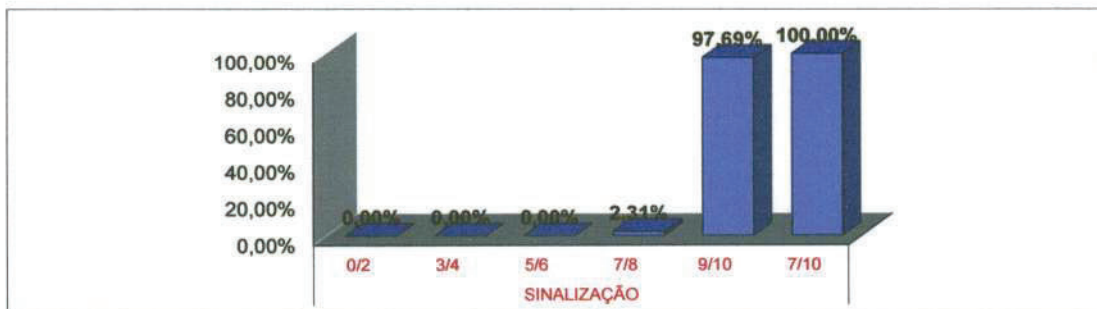
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



5.3 SINALIZAÇÃO

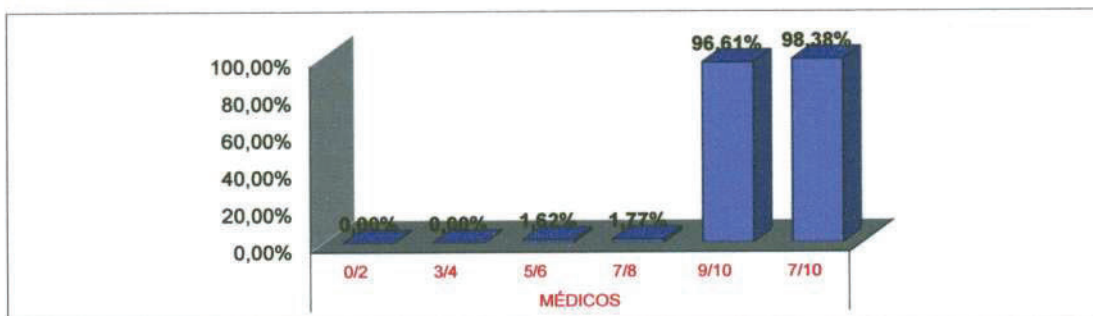


000092

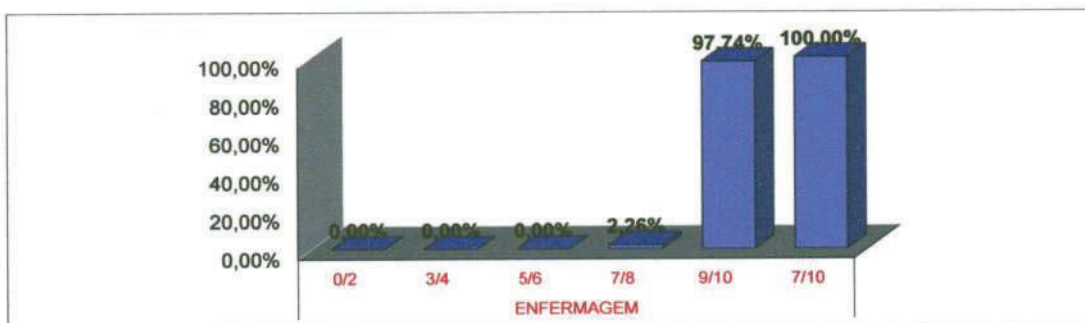
RL.HRSP.001-02

AValiação - FEVEREIRO/2023

5.4 MÉDICOS



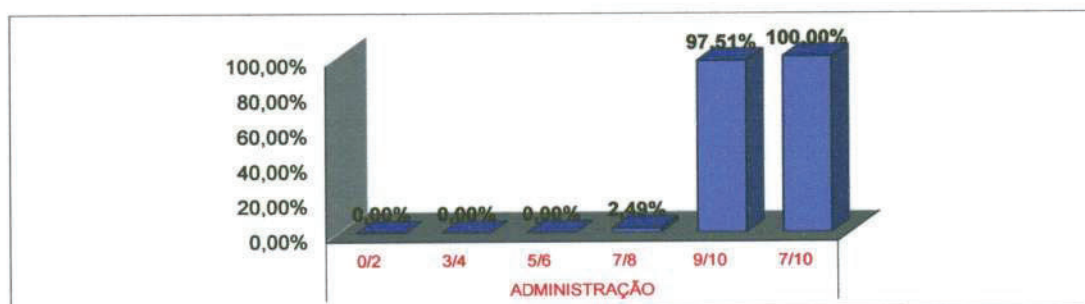
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



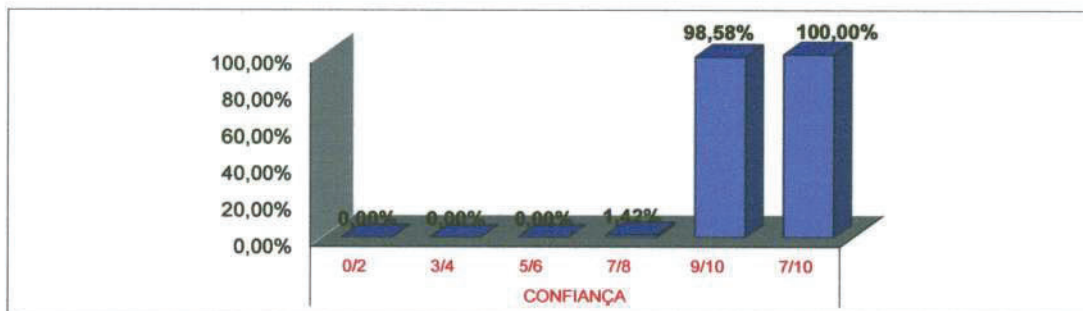
5.7 ADMINISTRAÇÃO



000093 RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

5.8 CONFIANÇA



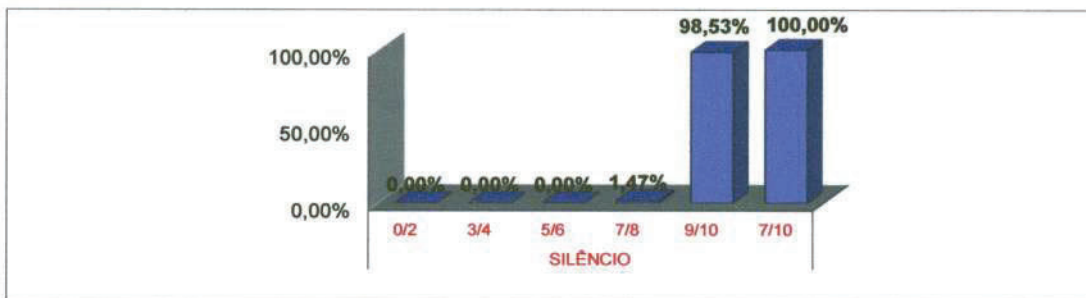
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



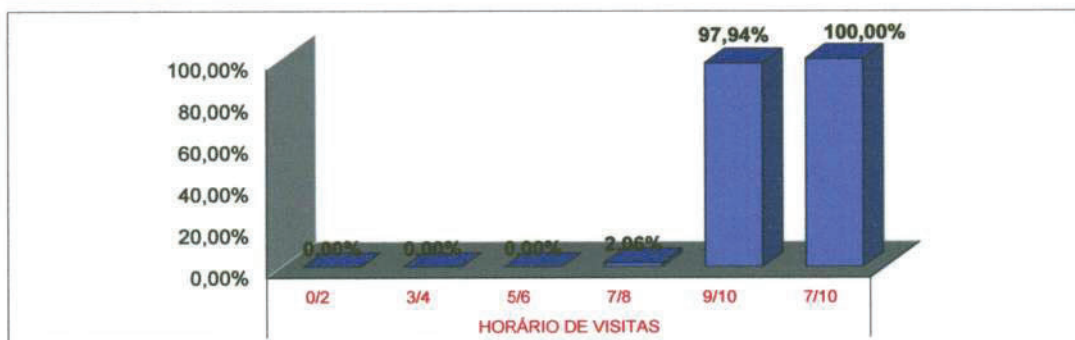
000094

RL.HRSP.001-02

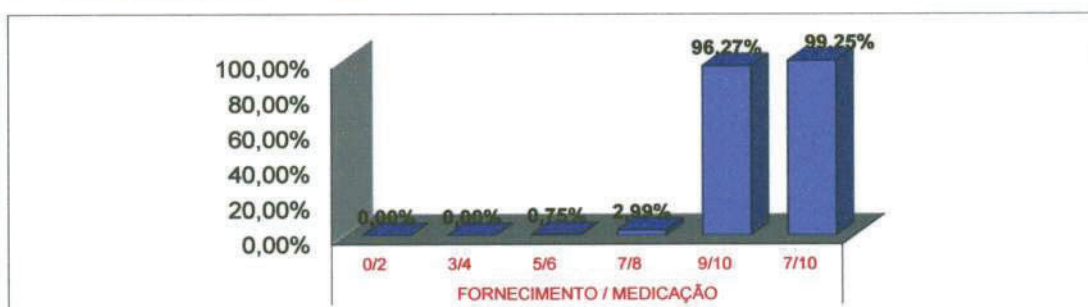


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2023

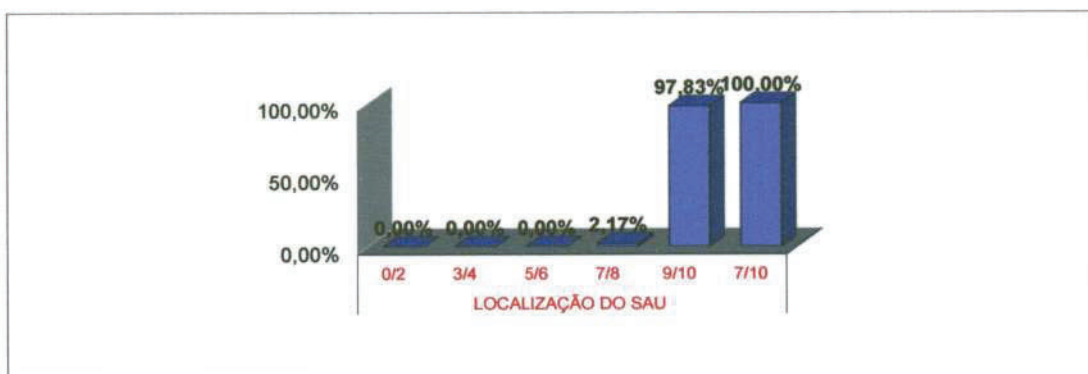
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de Fevereiro 2023.

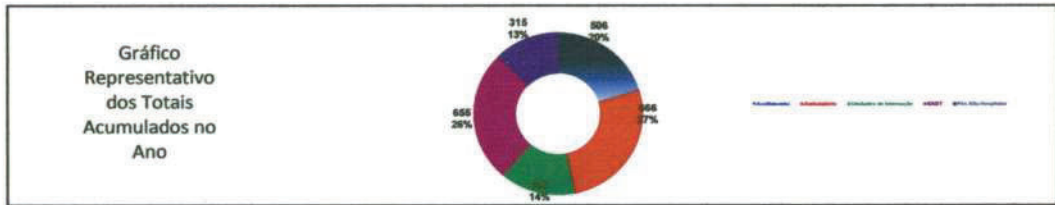
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

000095

RL.HRSP.001-02

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2023



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	243	263											506	253
Ambulatório	337	328											665	333
Unidades de Internação	188	176											362	181
SADY	329	326											655	328
Pós Alta Hospitalar	172	143											315	158
Total	1.267	1.237	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.504	1.252

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

ANO: 2023

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,15%												0,00%
Regular	0,00%	0,00%												0,00%
Bom	0,00%	0,74%												0,37%
Bom Ótimo	2,68%	4,67%												3,67%
Excelente	97,32%	94,54%												96,97%
Não Respondeu	4,66%	5,15%												4,97%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%												100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%												0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,32%	0,29%												0,30%
Regular	0,24%	0,58%												0,40%
Bom	2,89%	2,28%												2,17%
Bom Ótimo	5,24%	4,59%												4,12%
Excelente	92,13%	88,00%												91,82%
Não Respondeu	3,73%	3,90%												3,82%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,68%	100,00%												99,93%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,14%	0,00%												0,07%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,00%												0,00%
Regular	0,00%	0,00%												0,00%
Bom	0,19%	0,31%												0,20%
Bom Ótimo	3,30%	1,23%												2,27%
Excelente	96,51%	98,46%												97,49%
Não Respondeu	7,03%	4,06%												5,85%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%												100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%												0,00%
SADY														
Ruim	0,76%	0,50%												0,63%
Regular	0,86%	0,34%												0,60%
Bom	1,81%	2,01%												1,79%
Bom Ótimo	8,10%	7,98%												8,04%
Excelente	88,68%	89,16%												88,91%
Não Respondeu	3,4	1,81%												170,31%
Total de Resposta Positiva do SADY	100,00%	100,00%												100,00%
Total de Resposta Negativa do SADY	0,00%	0,00%												0,00%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%												0,00%
Regular	0,00%	0,00%												0,00%
Bom	0,00%	0,45%												0,23%
Bom Ótimo	5,60%	2,29%												3,95%
Excelente	94,31%	97,26%												96,79%
Não Respondeu	8,87%	7,20%												8,04%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%												100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%												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 - SADY

ANO: 2023



000096

RL HRSP SAU 001-02



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2023



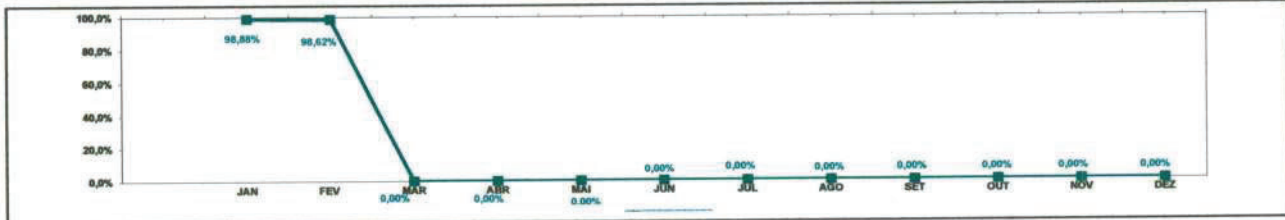
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2023

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Médias
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	8											0	4
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0											0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	0	0											0	0
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	139	242											372	186
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.725	5.003											8.728	4364
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	486	526											1.012	506
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0											0	0
Não Respondeu	345	231											476	238
Total de Respostas do Acolhimento	6.311	5.518											11.169	5580
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	100,00%	99,19%											99,60%	99,00%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	20	17											37	26
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	15	33											48	24
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	127	137											264	132
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	323	439											743	372
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.079	4.489											11.079	5540
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	573	636											1.311	666
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	1	0											1	1
Não Respondeu	239	244											483	242
Total de Respostas do Ambulatório	6.038	6.865											12.703	6362
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	97,62%	97,19%											97,41%	97,41%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0											0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0											0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	9	14											23	12
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	154	96											219	106
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.506	4.489											8.995	4498
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	372	352											724	362
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0											0	0
Não Respondeu	353	183											546	273
Total de Respostas das Unidades de Internação	5.041	4.911											9.952	4976
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,62%	99,71%											99,72%	99,72%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	48	32											80	40
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	62	22											84	42
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	96	129											225	113
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	615	511											1.026	513
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.535	5.708											11.343	5672
Total de Resposta Positiva do SADT	656	652											1.310	655
Total de Resposta Negativa do SADT	0	0											0	0
Não Respondeu	224	119											343	171
Total de Respostas do SADT	7.014	7.094											14.067	7034
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	97,06%	97,41%											97,34%	97,24%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0											0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0											0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	4	16											20	10
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	237	82											319	160
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.991	3.485											7.476	3738
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	344	286											630	316
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0											0	0
Não Respondeu	412	278											690	345
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.576	3.869											8.445	4223
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,91%	99,89%											99,76%	99,76%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2023



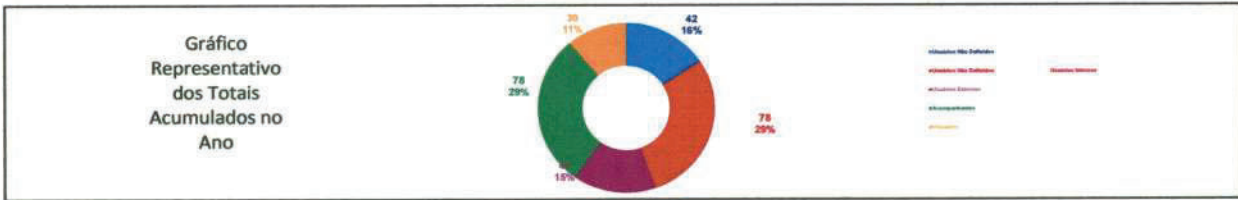
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Médias
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	68	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	125	10
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	77	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	132	11
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	236	335	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	571	48
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.359	1.211	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.670	223
Excelente (3,60 a 4 pontos)	24.636	24.085	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48.621	4.082
Total de Resposta Positiva	2.533	2.474	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.007	417
Total de Resposta Negativa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Não Respondeu	1.476	1.064	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.540	212
Total de Respostas de Todos os Sektors	30.286	29.381	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59.667	4.972
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,88%	99,62%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

000097



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

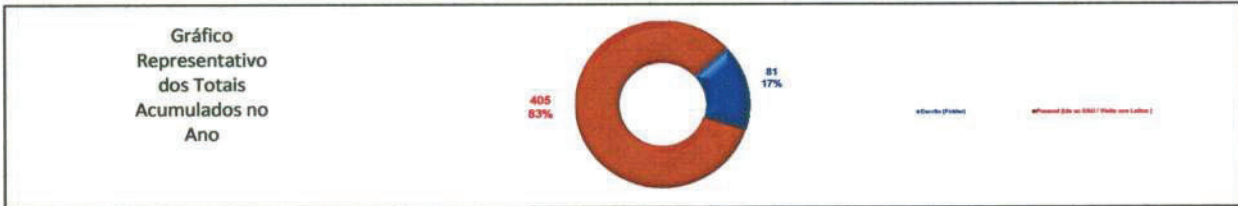
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	31	11											42	21,00
Usuários Internos	9	9											18	9,00
Usuários Externos	20	15											35	17,50
Acompanhantes	30	40											70	35,00
Visitantes	21	0											21	10,50
Total	125	144	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	299	149,50

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

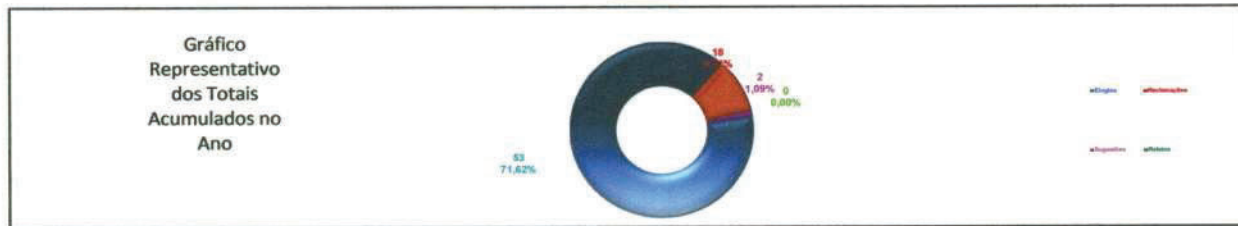
ANO: 2023



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Fólder)	33	49											82	41,00
Pessoal (da ao SAU/ Visitas aos Leitos)	227	178											405	202,50
Total	260	228	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	688	344,00

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	Total	Média
Elogios	83	75											158	79,00
Reclamações	10	8											18	9,00
Sugestões	2	0											2	1,00
Relatos	0	0											0	0,00
Total	100	83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	183	91,50

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	Total	Média
Elogios	83,00	90,36											173,36	86,68
Reclamações	10,00	9,64											19,64	9,82
Sugestões	2,00	0,00											2,00	1,00
Relatos	0,00	0,00											0,00	0,00
Total (%)	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00

RL-FRSP-001-02

000098



RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS ANO: 2023

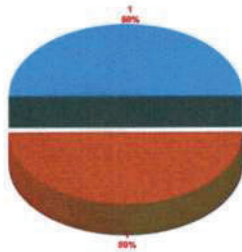
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Médias
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0											0	0,00
Ambulatório	1	0											1	0,50
Direção Assistencial	0	0											0	0,00
Diretoria Técnica	2	3											5	2,50
Manutenção	0	0											0	0,00
SADT	0	0											0	0,00
Serviço de Nutrição	0	0											0	0,00
Recepção SADT/Ambulatorial/Acolhimento	0	1											1	0,50
Unidades de Informação	4	3											7	3,50
Polissocial	0	0											0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0											0	0,00
Acolhimento	0	0											0	0,00
Laboratório	0	0											0	0,00
Terapia Renal Substitutiva	0	0											0	0,00
Serviço Pronto-socorro do Paciente	0	0											0	0,00
Fisioterapia	1	1											2	1,00
Portaria	2	0											2	1,00
Total	10	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	1,80

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS ANO: 2023

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Médias
Atendimento Ambulatorial - tarde (03.01.2023)	1	0											1	0,50
Aparelho do gineco de fisioterapia sem funcionar	1	0											2	1,00
Atendimento Assistencial Clínica Ginecologia	2	0											2	1,00
Atendimento da profissional - UTI Pediátrica	1	0											1	0,50
Falta de cordialidade do colaborador da portaria	2	0											2	1,00
Atendimento Assistencial UTI Neonatal	1	0											1	0,50
Abraxo ambulatorial - Consulta Pediatra	0	1											1	0,50
UTI Pediátrica - Solicitação de exame externo	0	1											1	0,50
Demora para realização de cirurgia	0	1											1	0,50
Falta de Colchão especial - Clínica Médica	0	1											1	0,50
Falta de uso de EPIs - UTI Adulto	0	1											1	0,50
Atendimento de Fisioterapia na UTI Neonatal	0	1											1	0,50
Atendimento do médico no dia da visita (13/02/2023) - UTI Adulto	0	1											1	0,50
Linhas telefônicas sem funcionar - 22/02/2023	0	1											1	0,50
Informações Médicas	1	0											1	0,50
Atendimento ambulatorial - Obstetrícia	1	0											1	0,50
Total	10	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	1,80
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MES ATUAL	10	8											18	9
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

RL HRSP-DCG.001-02

000099



REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA:FEVEREIRO - 2023

RL.HRSP.001-02

000100

FICHA RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº0503/2022

DATA: 01/02/2023

NOME: A.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação do Srº A.S, acompanhante da usuária T.M.N, prontuário, 223453, que veio realizar consulta ambulatorial na data de hoje com a especialidade de Pediatria Neonatal. A reclamação é referente a demora para realizar a consulta ambulatorial.

"Venho relatar a falta de respeito ético quanto ao lapso temporal de espera para atender uma criança agendada para 8:00 e até as 10:40 não houve iniciativa médica para pelo menos informar a demora do atendimento. Não é conduta médica a falta de descaso, não conta no bem estar, não contribui para o tratamento e só aumenta a insatisfação com o atendimento público. O CRM e a própria pro-saúde deveriam aprimorar o profissionalismo o qual fizeram juramento quanto a formação de respeito a usuário. E o pediatra escalado para hoje deveria respeitar o paciente. Muito indignado, com essa mirosidade e falta de respeito do próprio HR que agenda, e sem informações, sem comprometimento. Se não vai atender ou demorar o atendimento tenham respeito de avisar, falta de ética pessoal e profissional. Intercorrencias dentro de uma unidade hospitalar acontece..... [sic] A.S

RECLAMAÇÃO Nº0504/2022

DATA: 01/02/2023

NOME: A. T. P. 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. T. P. S, acompanhante da usuária A. A. P, internada na UTI Pediátrica, Leito 05, prontuário 226366, referente a uma suspeita de abuso.

"Pela madrugada de hoje eu fui trocar a fralda da minha filha e vi que a vagina dela não estava com o hímem do canal vaginal estava rompido. Eu estava com a enfermeira que estava de plantão a enfermeira T. S. E ela meio que não acreditou no entendo pedi a médica pediatra e antes da enfermeira J, essas mesma achou estranho mesmo a falou coma Dr de plantão ai ela veio e disse que não estava lesionado e pediu um parecer ao ginecologista e aqui estou aguardando e minha reclamação é que achei muito estranho e queria por gentileza pedir uma exame de corpo de delito pois pode ser que na hora da sonda ao qual ela veio do outro hospital municipal possa ter havido erro médico. Só queria saber como posso resolver essa questão sem prejudicar a ninguém é somente pela saúde da minha filha e saúde mental futura também. só tão escercendo direito...". [sic]A. T. P. S

RL.HRSP.001-02 

000101

RECLAMAÇÃO Nº 0505/2022

DATA: 01/02/2023

NOME: E.S.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação do Srº E.S.S, acompanhante do usuário J.C.S, internado na Clínica de especialidades, Leito, 38, prontuário, 225317, referente a demora para realizar a cirurgia. *"Acompanho meu tio J.C.S para uma cirurgia, só que ficam só adiando ai eu vim no SAU pra ter mais informações. Ele já foi pra UTI voltou sem fazer a cirurgia porque deu febre, desse dia em diante ficam so adiando, dizendo quando o material chegar nos faremos a cirurgia, ai vim atras di mais informações aqui no SAU".* [sic] E.S.S

RECLAMAÇÃO Nº0506/2022

DATA: 03/02/2023

NOME: J.L.V

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. J.L.V, acompanhante da usuária, M.S.T, internada na Clínica Médica, Leito 02, prontuário, 225837. *"Sou acompanhante da paciente M.S.T, me chamo J.P, e ela tem uma LPP, e não está fazendo uso de colchão especial o que piora a situação da lesão dela. peço encarecidamente que resolvam essa situação."* [sic] J.L.V

RECLAMAÇÃO Nº0507/2022

DATA: 09/02/2023

NOME: O.M.T

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria, recebemos a manifestação da Sra. O.M.T, familiar da usuária Z.T.M, internada na UTI Adulto, Leito isolamento 20, prontuário,784, referente a falta do uso de paramentos durante a visita do filho no leito. *" Ontem dia 08/02/2023 durante a visita na UTI Adulto. O filho da paciente Z.T. que esta no leito de isolamento fez a visita sem o uso dos EPIS, capote, luvas. mascaras. Sei disso por que ele fez um video com o celular. No video beijo o rosto da mãe perto da boca. peço o pessoal da UTI Adulta para fazer uma melhor monitorização nos visitantes".* [sic] O.M.T

RL.HRSP.001-02

000102

RECLAMAÇÃO Nº 0508/2022

DATA: 10/02/2023

NOME: M.S.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de visita do S.A.U no star das mães recebemos a manifestação da Sra. M.S.C, acompanhante da usuária, V.S.C., internada na UTI Neonatal, Leito 03, prontuário, 224167, referente o atendimento da Fisioterapeuta na UTI Neonatal. " Quero falar sobre a fisioterapeuta para que ela possa ter mais atenção com os bebês a noite. Ela mechi muito no celular e fica contando os horários de ir embora. minha filha tem problemas no pulmão e precisa ser aspirada ela deixa muito a desejar. como mãe fico angustiada. Fisioterapeuta C., que ela possa ter mais atenção com o trabalho pois é muito importante o trabalho dela, estou com 70 dias aqui. estou querendo ir embora, e quando o profissional quer estar pra cumprir tabela . Agente fica triste". [sic] M.S.C

RECLAMAÇÃO Nº 0509/2022

DATA: 16/02/2023

NOME: D.B.P

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio do e-mail desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. D.B.P, familiar da usuária, E.M.M.B, internada na UTI Adulto B, Leito 16, referente ao atendimento do médico no dia da visita (13/02/2023)

"Boa tarde!Na visita de domingo o dr Leonardo muito gentilmente me explicou o caso da minha mãe, a paciente Eulina Márcia Miranda Bastos, que está no leito 16 B da UTI. Ele ressaltou que é de extrema importância e urgência que fosse realizada uma traqueostomia nela, pois ela deu entrada na uti dia 31/01 já entubada e não é recomendável que permaneça entubada mais de 14 dias pois as sequelas podem ser graves. Na visita de segunda dia 13/02 o dr Rafael me informou que não havia realizada ainda pois precisa de avaliação da equipe de cirurgia (inclusive ele não é nada cordial, mal permite que façamos perguntas para esclarecer nossas dúvidas e precisa rever sua postura no trato com os familiares). Minhas queixas são:
1) as informações desconhecidas sobre o caso dela, somente através do dr Leonardo soube que ela teve parada cardiorrespiratória e que está com um edema cerebral;

2)a demora pra realizar a traqueostomia, principalmente demora na avaliação por parte da equipe de cirurgia. O tempo está passando, o risco de sequelas só aumenta, então pelo amor de Deus, agilizem o procedimento.
Aguardo
retorno

Daniele Bastos Primo (Filha primogênita da E.M) [sic]

RL.HRSP.001-02

000103

RECLAMAÇÃO Nº510/2022

DATA: 22/02/2023

NOME: C.S.G

ENDEREÇO: sigilo dos dados

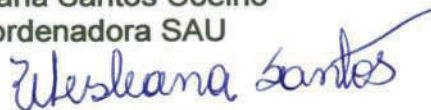
TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação do Srº C.S.G., referente ao número do telefone do hospital. *"Me foi passado um número de telefone fixo para eventuais necessidade (3323-5252). Porém após passar praticamente a manhã inteira (não é exagero) ligando e ninguém atende. Fui pesquisar no google outro número de telefone para atendimento (3323 3588) É dito que "este numero está programado para não receber chamadas. Amanda (aprendiz do setor SAU) liguei na presença da mesma para o número 3323-5252 e ela pode testemunhar o que faz. [sic] C.S.G*

Marabá, 02 de Março de 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU



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

RL.HRSP.001-02

000104

REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DE RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: FEVEREIRO 2023

RL.HRSP.001-02

000105

FICHA FLUXO DE RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº0503/2022

DATA: 01/02/2023

NOME: A.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Diretoria Técnica *“informou que a médica que estava na escala para realizar atendimento ambulatorial na data programada, fora acometida por uma síndrome gripal e não pode comparecer para realizar os atendimentos programados. Para que não fosse realizado o cancelamento dos atendimentos, a Diretoria Técnica logo que tomou ciência do caso, escalou outra profissional para realizar os atendimentos, porém, está profissional estava de plantão na UTI Pediátrica, e não pôde sair de imediato do setor citado, em virtude de algumas intercorrências, o que corroborou para o atraso nos atendimentos ambulatoriais. Reconhecemos que houve uma falha na comunicação para com os pacientes, lamentamos a situação e adotaremos medidas para que situações como essa não volte a ocorrer. Reiteramos nosso compromisso de prestar um atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários. [sic]Direção Técnica.*

A devolutiva ao reclamante foi realizada de maneira imediata.

RECLAMAÇÃO Nº0504/2022

DATA: 01/02/2023

NOME: A.T. P. S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a demanda a Direção Assistencial em conjunto com a Coordenadora de Enfermagem da UTI Pediátrica e Coordenação do Serviço Social apresentaram a seguinte resposta:

“A usuária em questão apresentava hiperemia vulvar, o que levantou suspeita pela genitora em virtude de pós trauma ocorrido com outro membro da família. A Enfermagem foi acionada, avaliou e posteriormente acionou a médica de plantão. A médica plantonista avaliou, acionou o ginecologista de plantão que constatou a ausência de sinais aparentes de abuso, entretanto o edema vulvar pode ter sido ocorrido em função de tentativas de cateterismo vesical, sem sinais de laceração, secreção ou sangue, com hímen íntegro (obs.: a usuária veio de outra instituição com sonda vesical). O ginecologista esclareceu à genitora quanto os achados. Mais tarde, no mesmo dia, a Perita do Centro de Perícias avaliou a paciente, e deu a mesma devolutiva que o ginecologista do hospital, sendo que neste momento quem acompanhava a usuária não era a genitora, e sim a avó. O HRSP se dedica ao cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente, se empenhando em elucidar e levar aos órgãos competentes todas as suspeitas/constatações de abuso e maus tratos. Art. 5º Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais.

RL.HRSP.001-02

000106



Todas as situações identificadas são utilizadas para melhoria dos nossos processos, assim sendo, iremos aprimorar:

- O fortalecimento do acionamento do fluxo de violência ao setor Psicossocial de imediato em toda e qualquer suspeita;
- O fortalecimento do exame físico de admissão bem como os registros em prontuário do Paciente;
- Fortalecimento do registro da permanência do acompanhante durante o atendimento". [sic] Diretora Assistencial

O feedback a essa manifestação foi realizada no mesmo dia da reclamação, já que a médica do setor juntamente com Coordenadora e Serviço Social realizaram conversas e reunião com a reclamante, assim como o setor do psicossocial.

RECLAMAÇÃO Nº 0505/2022

DATA: 01/02/2023

NOME: E.S.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Diretoria Técnica informou que "a cirurgia do seu J.C.S, depende de um material cirúrgico que não temos em estoque no HRSP. O procedimento ao qual o usuário será submetido será a uma artrodese cervical a C3 e C4, para a realização dessa cirurgia o material é adquirido de uma empresa terceirizada, no qual estes fornecedores estavam com problemas de reposição de estoque, por conta da logística e outros fatores. No entanto a Diretoria desta unidade está firmemente comprometida a resolver essa problemática de estoque para que o usuário realize o procedimento ao qual ele necessita". [sic] Direção Técnica.

A Cirurgia do usuário J.C.S foi realizado dia 15/02/2023.

RECLAMAÇÃO Nº0506/2022

DATA: 03/02/2023

NOME: J.L.V

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação o Coordenador da Clínica Médica apresentou a seguinte resposta "Foi realizado verificação da ocorrência, onde foi efetuado tratativa junto a equipe em reunião mensal, na qual oriento a respeito da observação dos usuários de alta dependência e semi intensivos, na qual é de extrema importância a utilização de colchão piramidal para que sejam evitados problemas como o surgimento de LPP. Enfatizando também que tal papel cabe a equipe assistencial. No dia 06/02/2023 entregue colchão a usuária.

No dia 06/02/2023 esta ouvidoria realizou visita no leito e verificado que a situação havia sido resolvido.

RL.HRSP.001-02

000107



RECLAMAÇÃO Nº0507/2022

DATA: 09/02/2023

NOME: O.M.T

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Coordenadora da UTI Adulto informou que *“É rotina da unidade realizar orientações quanto a utilização de EPIs antes que os visitantes adentrem o setor, tais orientações são realizadas pelos enfermeiros assistenciais e repassadas em conjunto na presença de todos os visitantes, além disso também é explicado sobre a utilização das placas de identificação e suas especificidades, descarte dos epis em local adequado e proibição de uso do aparelho celular dentro das unidades. Em busca ativa no setor concluiu - se que tal fato sucedeu -se sem o consentimento da equipe, pois como a paciente encontrava - se em quarto de isolamento a equipe precisa ausentar - se em alguns momentos para busca de materiais ou assistência de outros pacientes. Porém ainda sim, foi realizado orientação técnica afim de reforçar o monitoramento dos pacientes no momento da visita.[sic] Coordenadora UTI Adulto*

No dia 13/02/2023 foi realizado ligação para a manifestante, porém a ligação não foi atendida.

RECLAMAÇÃO Nº 0508/2022

DATA: 10/02/2023

NOME: M.S.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Coordenadora da Fisioterapia informou que *“De acordo com o relato/manifestação da usuária observa-se necessidade de melhorias dos aspectos relacionados à forma de trabalho e comportamentos quanto a atenção e uso do celular durante a rotina de trabalho. Tendo em vista a importância da atuação do fisioterapeuta para evolução e alta do paciente. Será realizada orientação junto a equipe do setor”.[sic] Coordenadora da Fisioterapia.*

No dia 15/02/2023 realizado devolutiva a reclamante que agradeceu a atenção.

RL.HRSP.001-02

000108



RECLAMAÇÃO Nº 0509/2022

DATA: 16/02/2023

NOME: D.B.P

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação "a Diretoria Técnica informou que conversou com o médico citado na reclamação. No qual o profissional informou que lamenta pela situação ocorrida e que irá rever sua conduta em relação a comunicação para com os familiares. Em relação a demora do procedimento, a Diretoria Técnica informa que em virtude da alta demanda de internação de usuários para cirurgia geral, alguns procedimentos como realização de traqueostomia está sendo realizado de acordo com criticidade clínica de cada paciente, seguindo a ordem de solicitação de parecer. Informamos ainda que o procedimento fora realizado, dentro do tempo estabelecido. Reiteramos que o compromisso do Hospital Regional do Sudeste do Pará é prestar uma assistência segura e de qualidade aos nossos usuários".[sic] Direção Técnica

No dia 22/02/2023 enviado resposta a manifestante via e-mail. No dia 23/02/2023 realizado ligação para verificar se a mesma havia recebido o e-mail. A reclamante agradeceu toda atenção dada.

RECLAMAÇÃO Nº510/2022

DATA: /02/2023

NOME: C.S.G

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Coordenadora do Atendimento informou "que estamos por problemas com nossa prestadora de serviço, e de fato nossas linhas não apresentam bom funcionamento. Entretanto informo que possuímos uma linha de celular com Whatsapp, para melhor atender nossos pacientes sendo ela 94 9 9215-7063.[sic] Coordenadora de Atendimento

Marabá, 02 de Março 2023

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: FEVEREIRO – 2023

RL.HRSP.001-02

000110

FICHA DE RELATO

Não houve registro de relato no mês de Fevereiro.

Marabá, 02 de Março 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU.



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

RL.HRSP.001-02

000111

REGISTRO DE ATENDIMENTO (SUGESTÕES)

REFERÊNCIA: FEVEREIRO – 2023

RL.HRSP.001-02

000112

FICHA SUGESTÃO

Não houve registro de sugestão em fevereiro

Marabá, 02 Março de 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U



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

RL.HRSP.001-02

000113