

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 Dezembro de 2022**.

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

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	197
Acolhimento	241
Ambulatório	305
S.A.D.T	320
Pós Alta Hospitalar	150
TOTAL	1.213

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 DEZEMBRO					
Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	35	1	45	12
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	1	16	3	41	8
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	33	91	55	150	122
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	226	529	145	501	980
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.646	4.898	4.912	5.541	47.278
Total de Resposta Positiva	482	610	394	638	3.756
Total de Resposta Negativa	0	0	0	2	2
Não Respondeu	155	226	203	122	2.333
Total de Respostas	5.388	6.179	5.509	6.918	52.158
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,37%	97,70%	98,95%	96,56%	99,71%

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

RL.HRSP.001-02

000067





ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	75
1.2	Atendimentos por telefone	18
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	39
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	77
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	5
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.714
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	0
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	0
2.4	Encaminhamento à Psicologia	0
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	197
3.2	Externas	1.016
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		3.141

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.

RL.HRSP.001-02

000068



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	104	93,70
Reclamação	7	6,30
Sugestão	0	0
Relato	0	0,60
TOTAL	111	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
Liberação Mães da UTI Neonatal S.A.U UTI Neonatal	S.A.U	UTI Neonatal
Atendimento médico acolhimento/Avaliação Otorrino	S.A.U	Direção Técnica
Atendimento no setor do acolhimento /cordialidade (recepcionista)	Acolhimento	Atendimento
Não realização de cirurgia (falta de material)	S.A.U	Direção Técnica
Não realização cirurgia - Ortopedia	S.A.U	Direção Técnica
Falta de Toalhas/Lençóis de cama/Roupas privativas	Clinica Cirúrgica	SHL
Falta de Toalhas/Lençóis de cama/Roupas privativas II	Clinica Cirúrgica	SHL

RL.HRSP.001-02

000069

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

Setor	Total Numérico	%
S.A.U	4	57,15
Clinica Cirúrgica	2	28,57
Acolhimento	1	14,28

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Dezembro foi de 98,37 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 Dezembro observou-se que houve melhora nos resultados da satisfação do ambulatório e SADT comparando com o mês anterior.

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

000070 



- 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 Janeiro 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

000071

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2022

RL.HRSP.001-02

000072

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?							197	0	197	192					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							192	5	197	190					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							186	11	197	185					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
	4.1	Pelos médicos					168	23	197	171						
	4.2	Pelos enfermeiros					182	9	197	185						
	4.3	Pelos Outros Profissionais					188	9	197	185						
	4.4	Pelos funcionários da administração					182	8	197	186						
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
	5.1	Para os médicos					187	6	197	190						
	5.2	Para os enfermeiros					191	0	197	196						
	5.3	Para os Outros Profissionais					191	0	197	196						
	5.4	Para os funcionários da administração					189	0	197	196						
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							191	6	197	190					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
	7.1	Pelos médicos					188	4	197	192						
	7.2	Pelos enfermeiros					190	0	197	196						
	7.3	Pelos Outros Profissionais					186	1	197	195						
	7.4	Pelos funcionários da administração					188	1	197	195						
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							190	7	197	186					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							191	6	197	187					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							186	11	197	184					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							190	7	197	182					
12	O silêncio no ambiente do hospital?							184	8	197	188					
13	O horário em que são servidas as refeições?							183	14	197	181					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							182	10	197	185					
15	O horário das visitas?							152	41	197	155					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							189	8	197	187					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							189	8	197	188					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							197	0	197	194					
								1	3	55	145	4912	5116	203	5319	5057
								0,02%	0,06%	1,08%	2,83%	96,01%	100,00%	3,82%		98,85%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	197	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	197	não	0					

Total de Resposta Positiva 5451
 Total de Resposta Geral 5510
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,93%

Foram realizadas 197 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

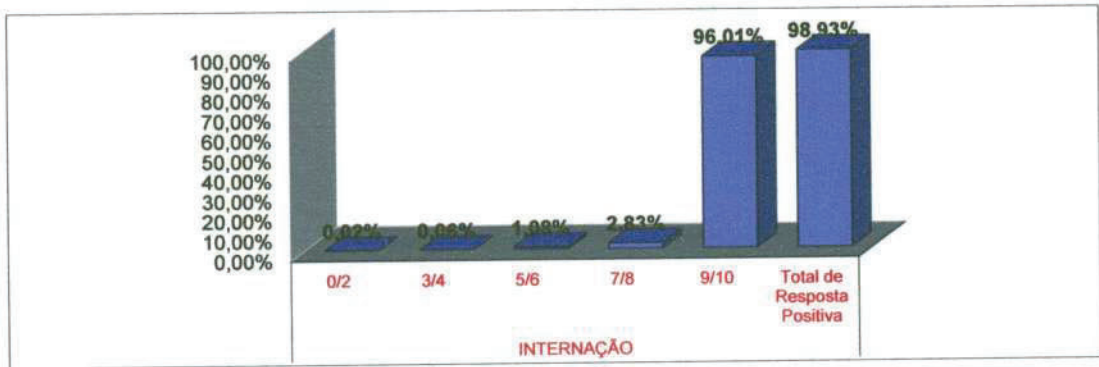
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

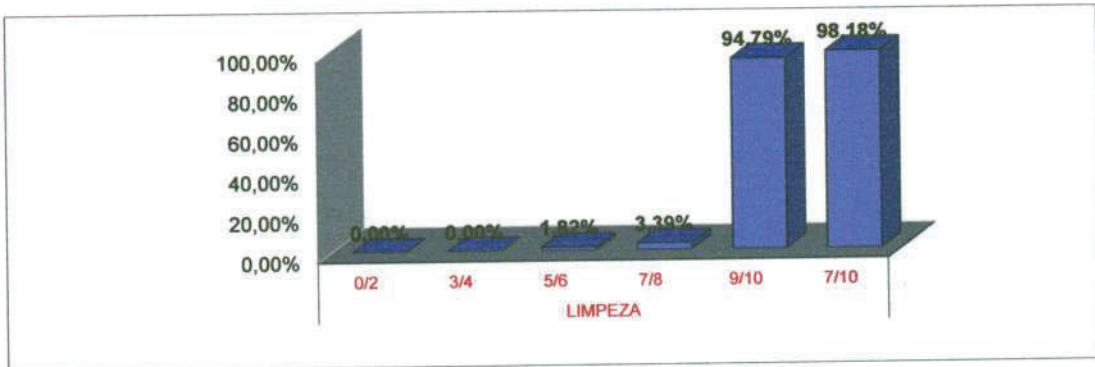
000073

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2022

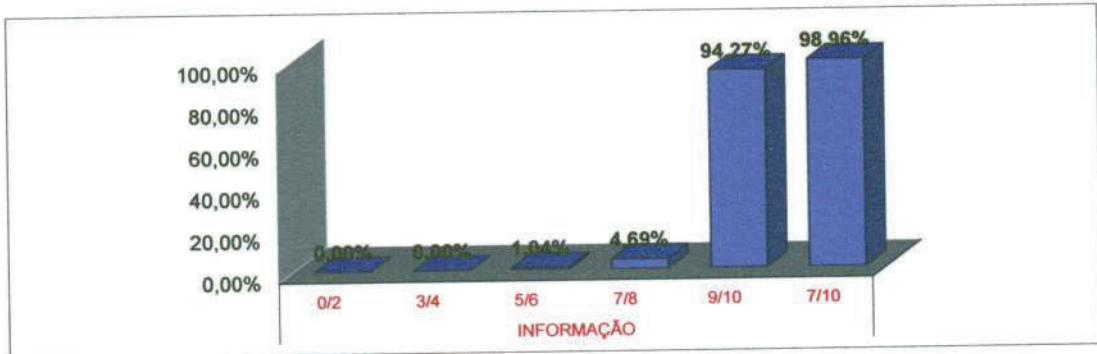
1. INTERNAÇÃO



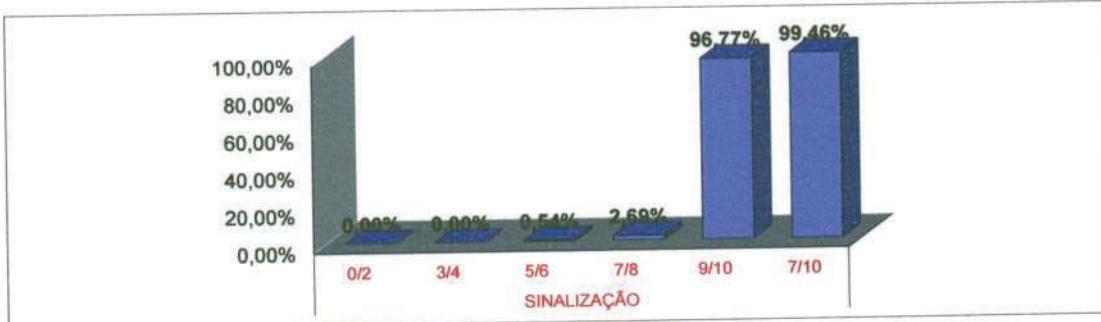
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



1.3 SINALIZAÇÃO

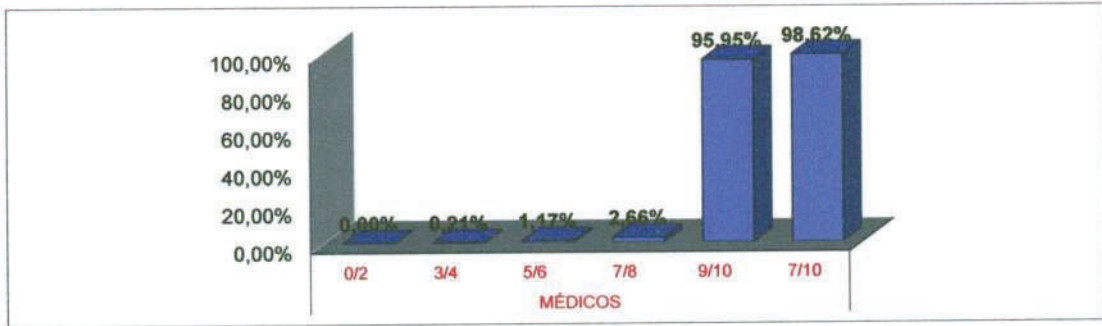


EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 62C9B676CEBA0971.8A16668172A2F015.57D166B4B5855A0B.9676B7F53294F9F5 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

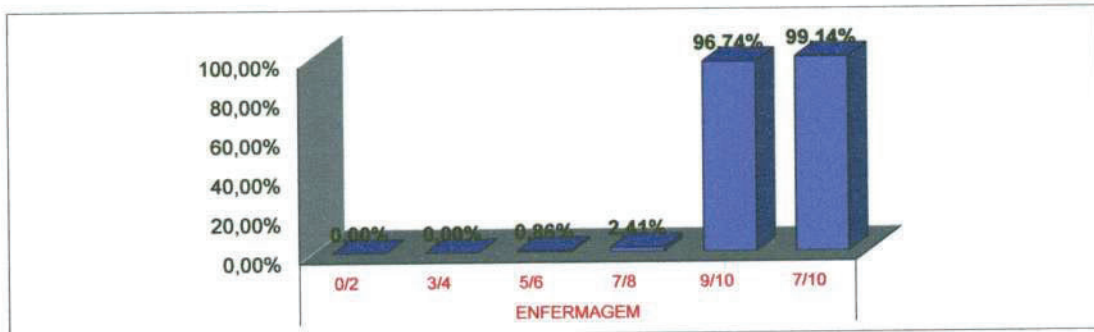
000074 RLMRSP.001-02

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2022

1.4 MÉDICOS



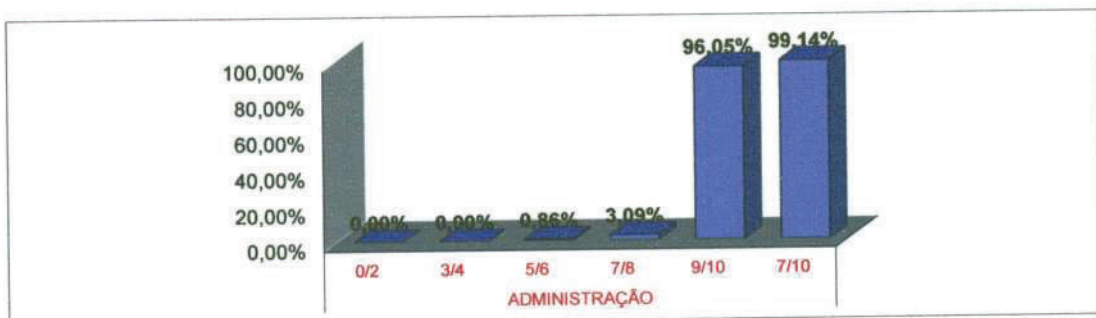
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 ADMINISTRAÇÃO



EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 62C9B676CCEAD971.8A1668172A2F015.57D166B4B5855A0B.9676B7F53294F9F5 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

000075

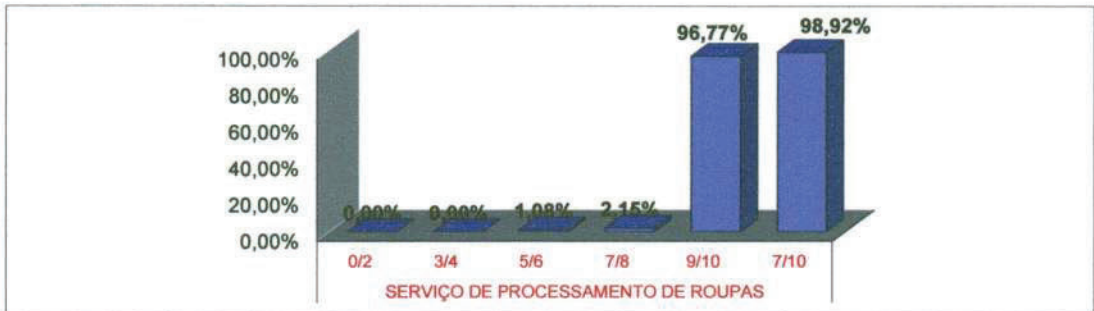
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2022

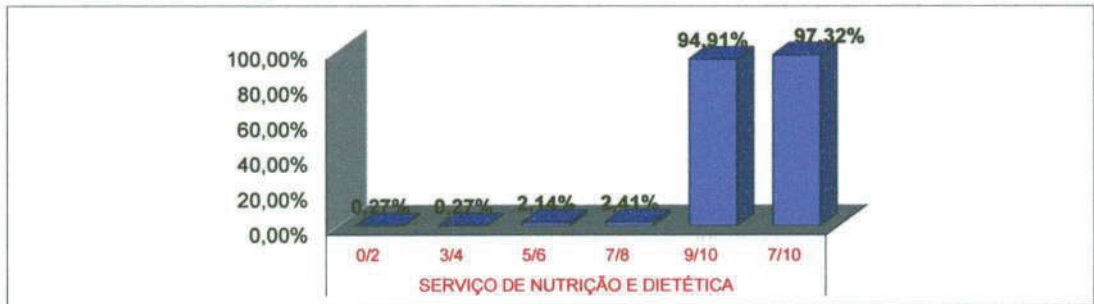
1.8 CONFIANÇA



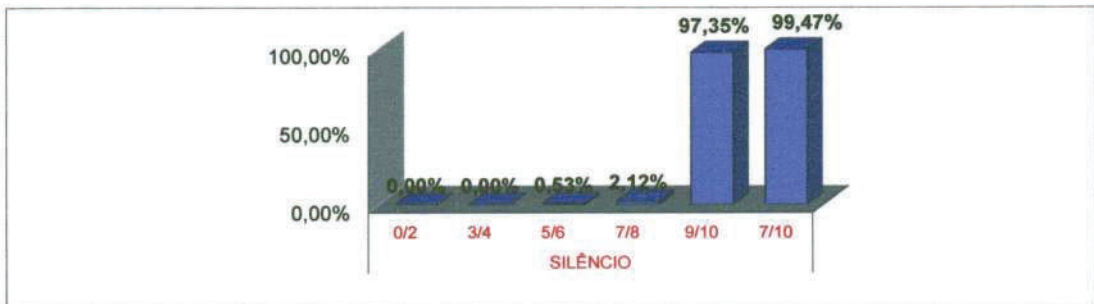
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO



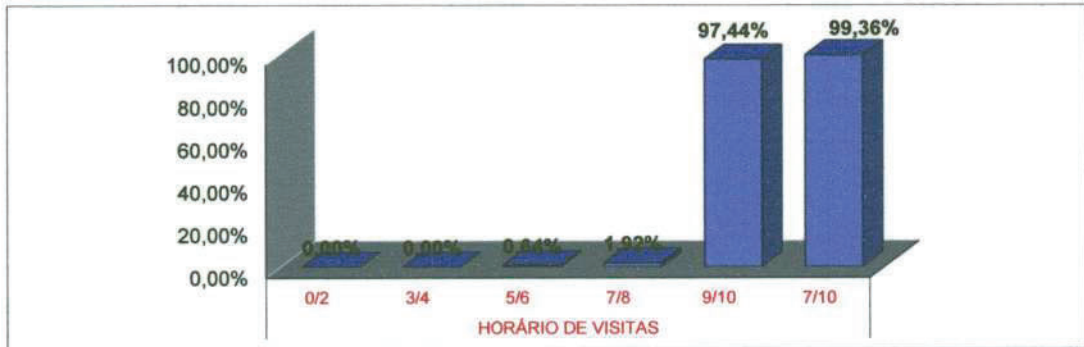
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 62C9B676CEBA971.8A16668172A2F015.57D166B4B5855A0B.9676B7F53294F9F5

000076

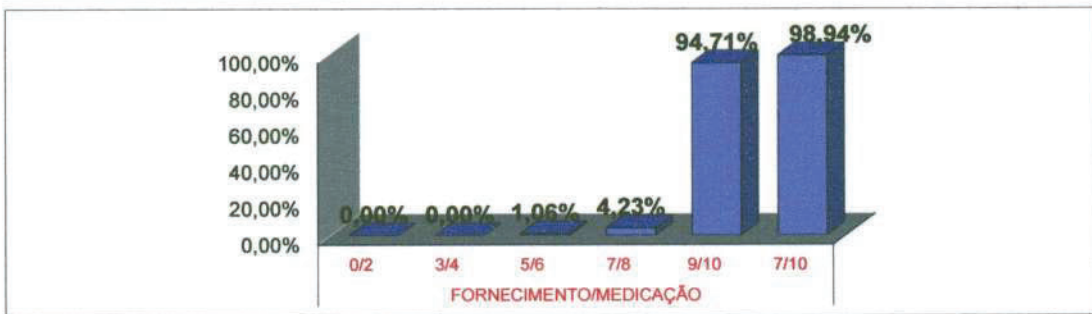
RLHRSP.001-02

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2022

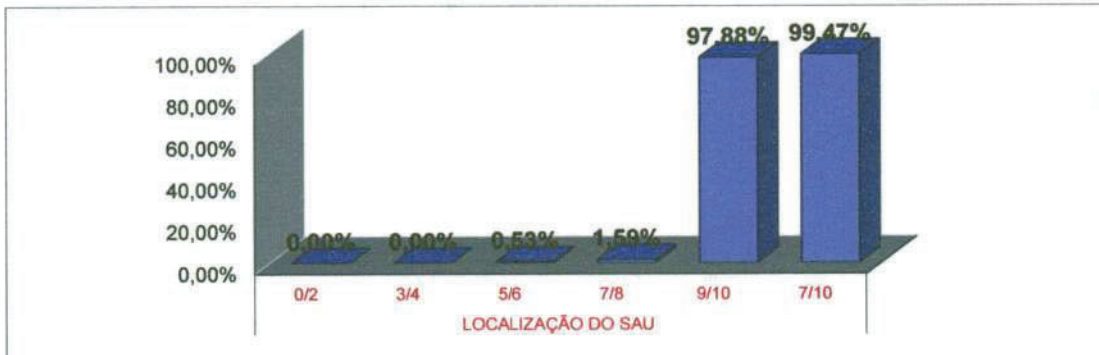
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

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

000077

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 ?							316	4	320	304			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							287	33	320	278			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							315	5	320	305			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							298	22	320	270			
4.2	Pelos enfermeiros							318	2	320	287			
4.3	Pelos Outros Profissionais							319	1	320	288			
4.4	Pelos funcionários da Administração							318	2	320	285			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							315	5	320	306			
5.2	Para os enfermeiros							318	2	320	310			
5.3	Para os Outros Profissionais							319	1	320	312			
5.4	Para os funcionários da Administração							318	2	320	310			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							317	3	320	310			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							312	8	320	306			
7.2	Pelos enfermeiros							318	2	320	313			
7.3	Pelos Outros Profissionais							319	1	320	313			
7.4	Pelos funcionários da Administração							318	2	320	315			
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							314	6	320	306			
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							314	6	320	305			
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							309	11	320	306			
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							316	4	320	313			
								6278	122	6400	6042			
								0,72%	0,65%	2,39%	7,98%	88,26%	100,00%	1,91%
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	319	não	1			
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	319	não	1			

Total de Resposta Positiva 6680
 Total de Resposta Geral 6918
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,56%

Foram realizadas 320 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

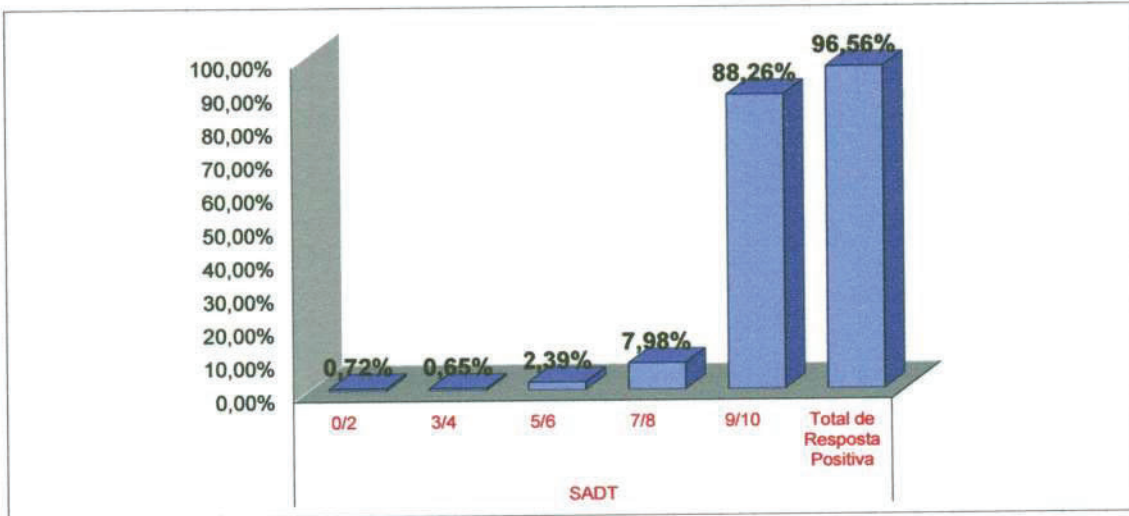
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

000078

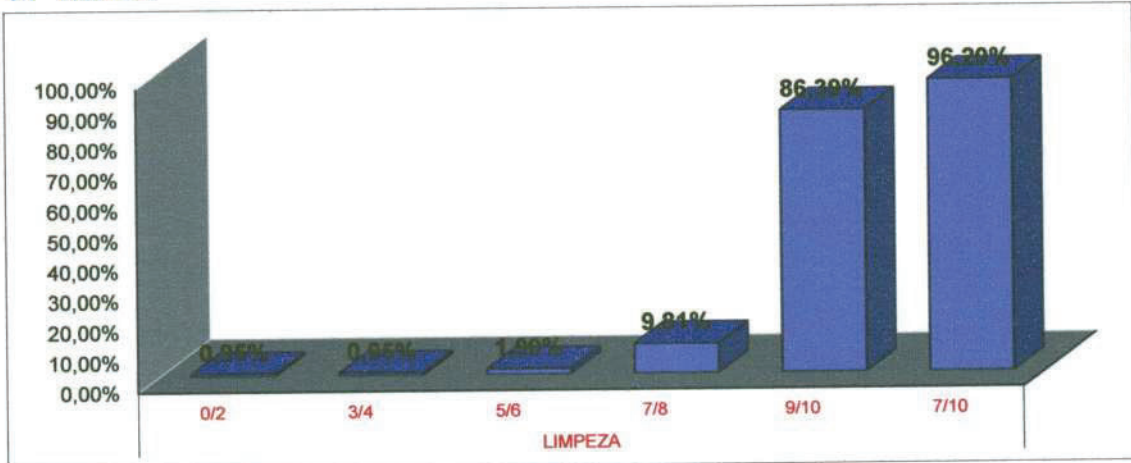
RLHRSP.001-02

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2022

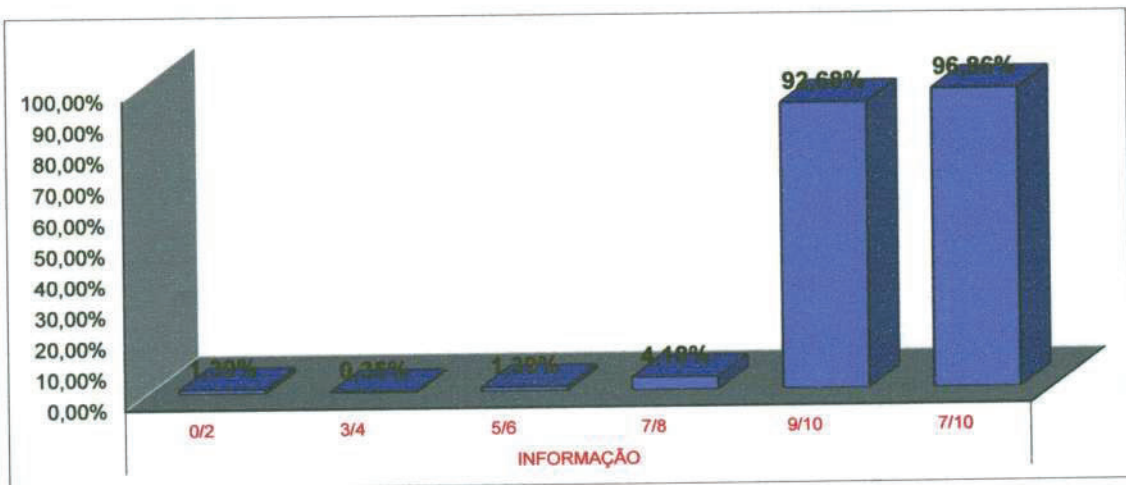
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO



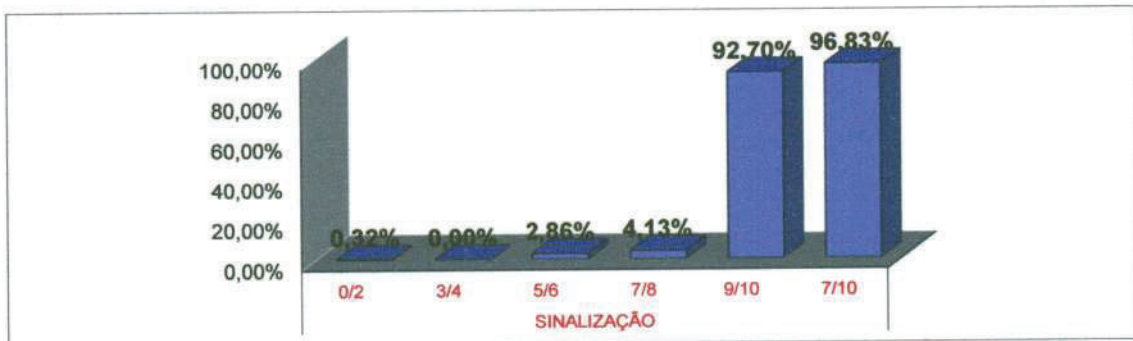
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 62C9B676CEBA9711.8A16668172A2F015.57D166B4B5855A0B.9676B7F53294F9F5

000079

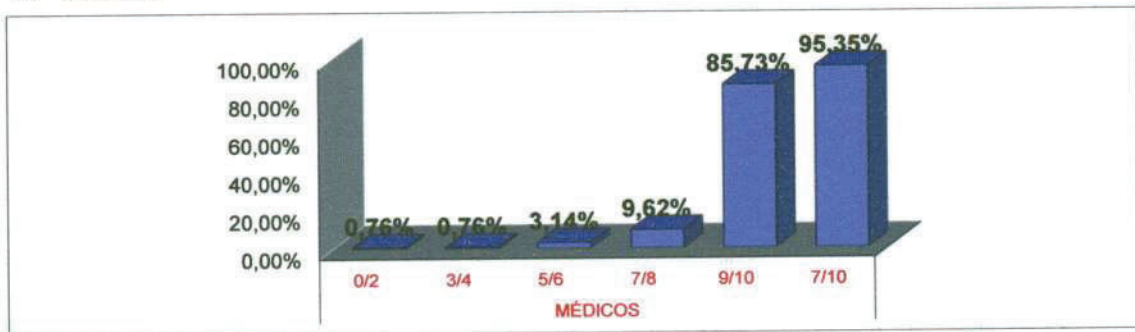
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2022

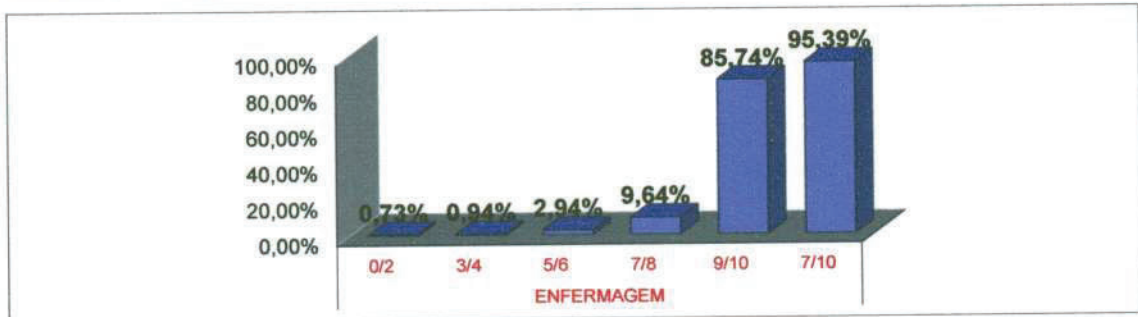
3.3 SINALIZAÇÃO



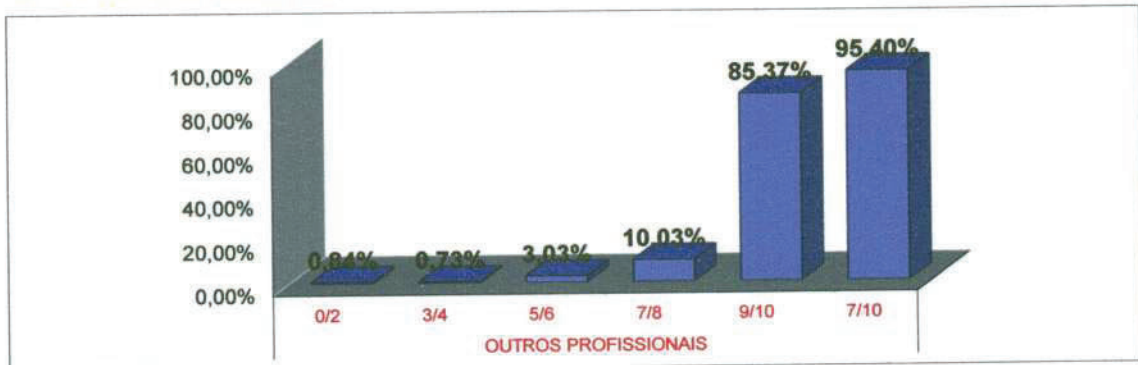
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7CDCC619C33E885F.A9F30650568444A.09142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

000080

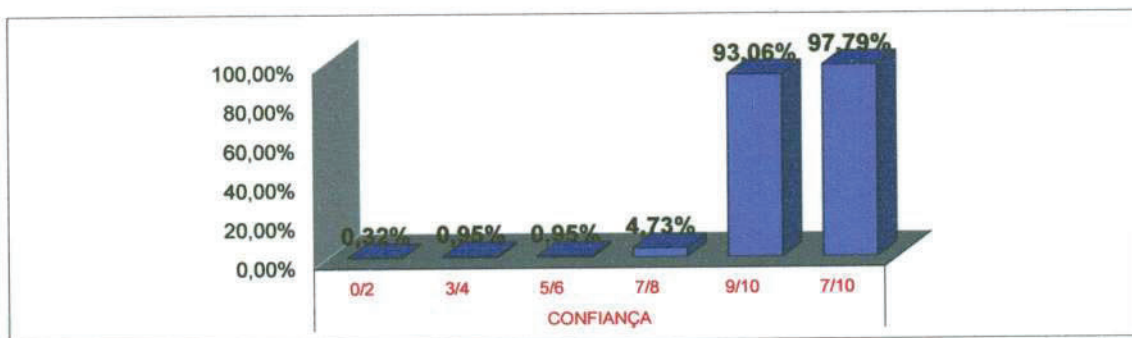
RL.HRSP.001-02

AValiação - DEZEMBRO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



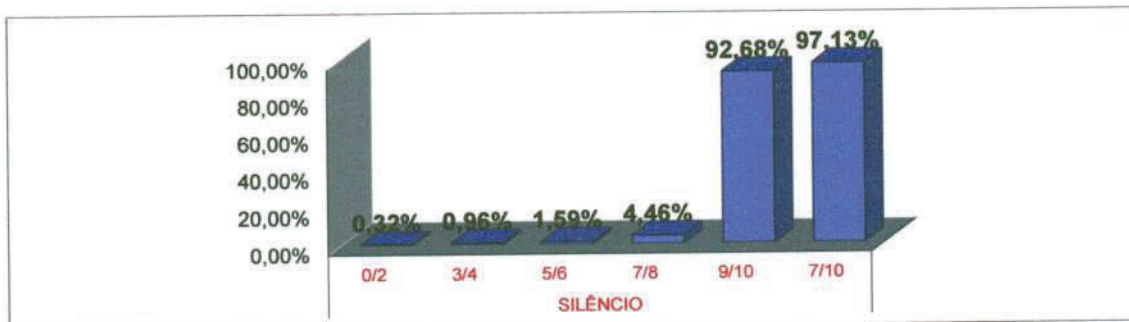
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO

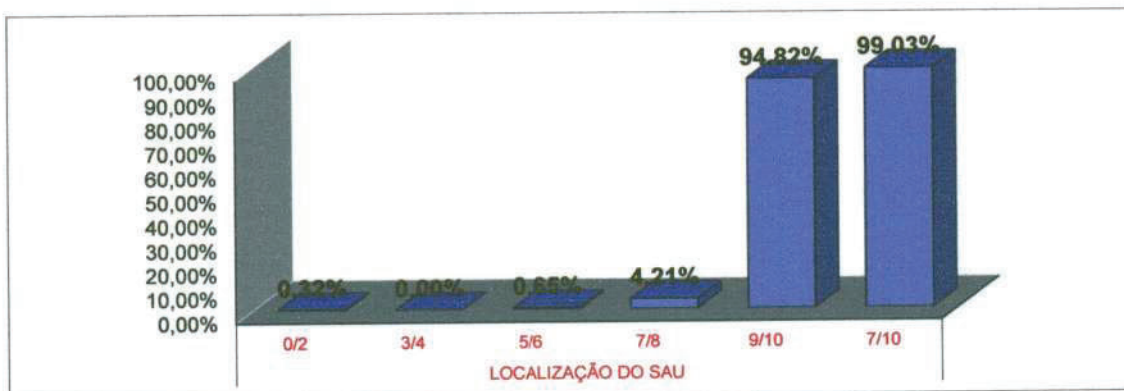


EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.05142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

000081 RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - DEZEMBRO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

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

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.05142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

000082

RLHRSP.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 ?							303	2	305	290					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							265	40	305	262					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							303	2	305	298					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							294	11	305	261					
4.2	Pelos enfermeiros							294	11	305	275					
4.3	Pelos Outros Profissionais							290	15	305	272					
4.4	Pelos funcionários da Administração							294	11	305	277					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							299	6	305	295					
5.2	Para os enfermeiros							292	13	305	290					
5.3	Para os funcionários da Administração							300	5	305	299					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							299	6	305	297					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							295	10	305	294					
7.2	Pelos enfermeiros							296	9	305	296					
7.3	Pelos funcionários da Administração							300	5	305	299					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							282	23	305	278					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							280	25	305	275					
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							293	12	305	283					
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							293	12	305	292					
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							297	8	305	294					
								35	16	91	529	4898	5569	226	5795	5427
								0,63%	0,29%	1,63%	9,50%	87,95%	100,00%	3,90%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?															
								sim	305	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?															
								sim	305	não	0					

Total de Resposta Positiva 6037
 Total de Resposta Geral 6179
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,70%

Foram realizadas 305 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

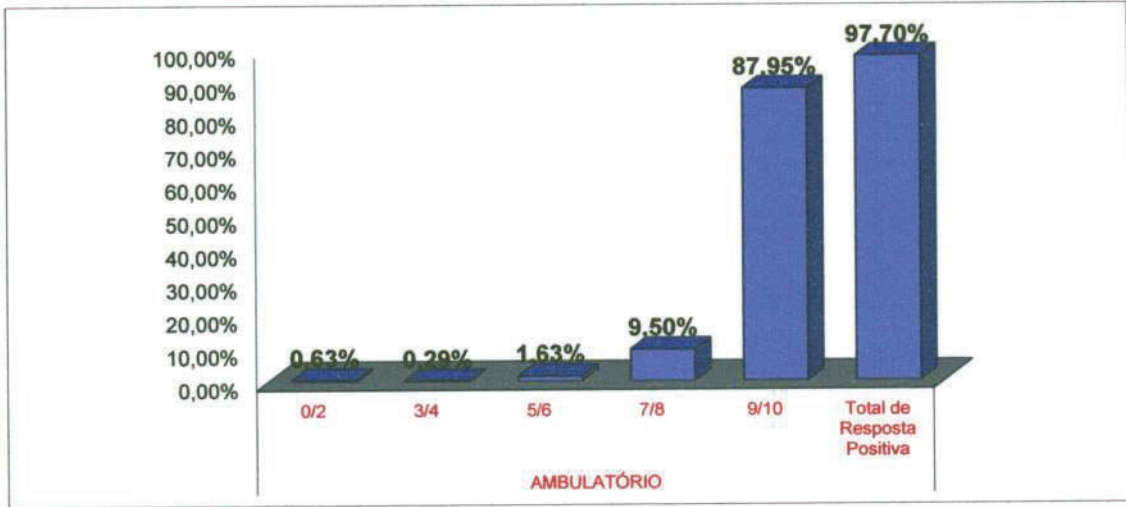


RLHRSP.001-02

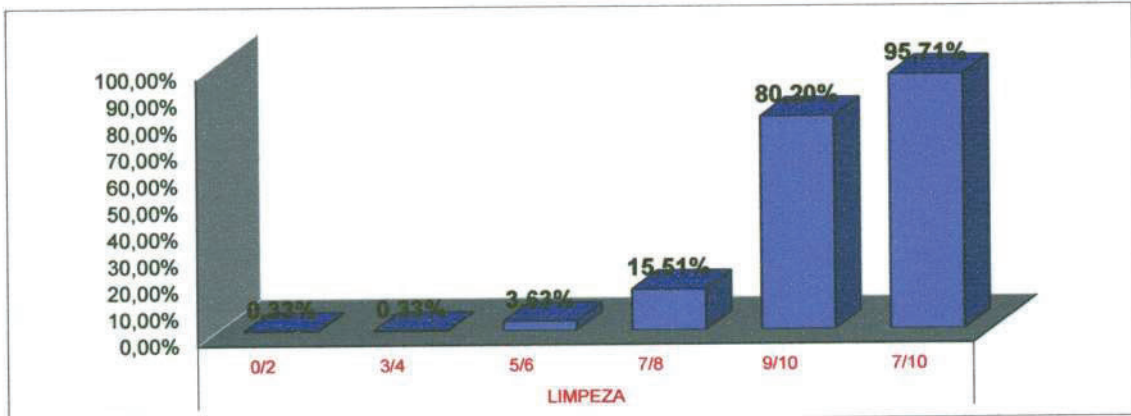
000083

AVALIAÇÃO DEZEMBRO/2022

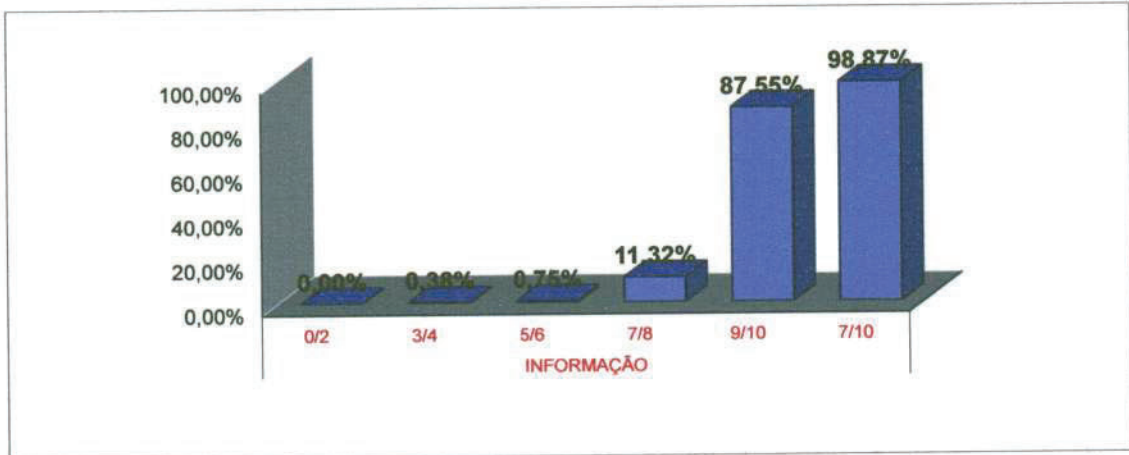
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO



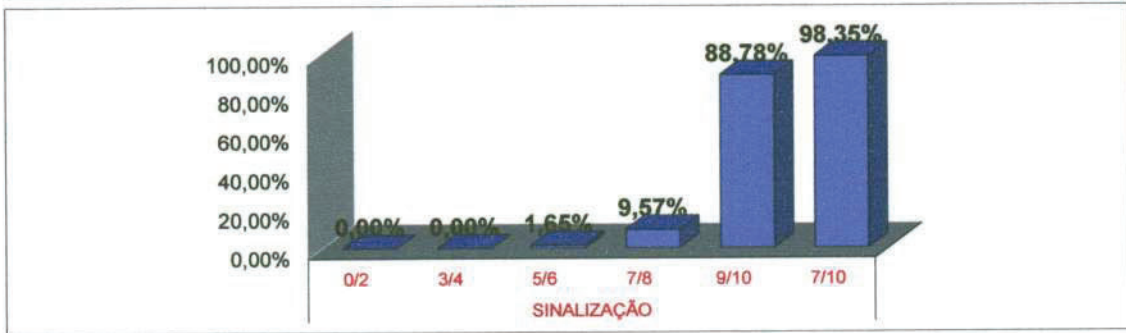
EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.09142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

000084

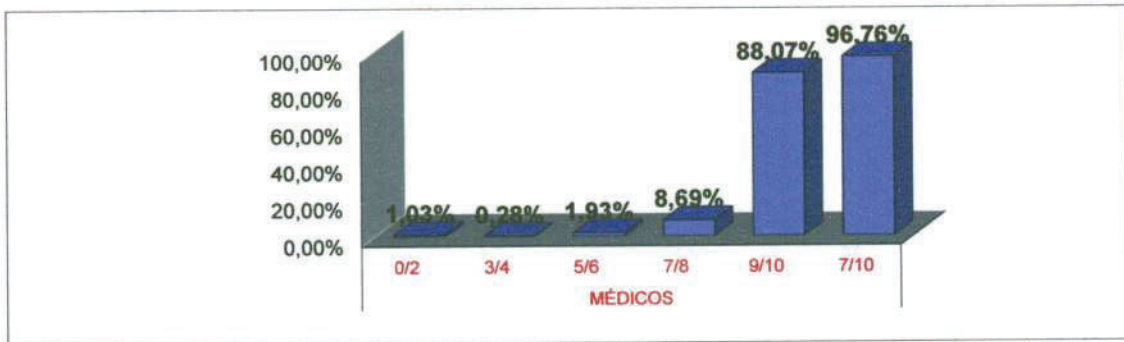


AVALIAÇÃO DEZEMBRO/2022

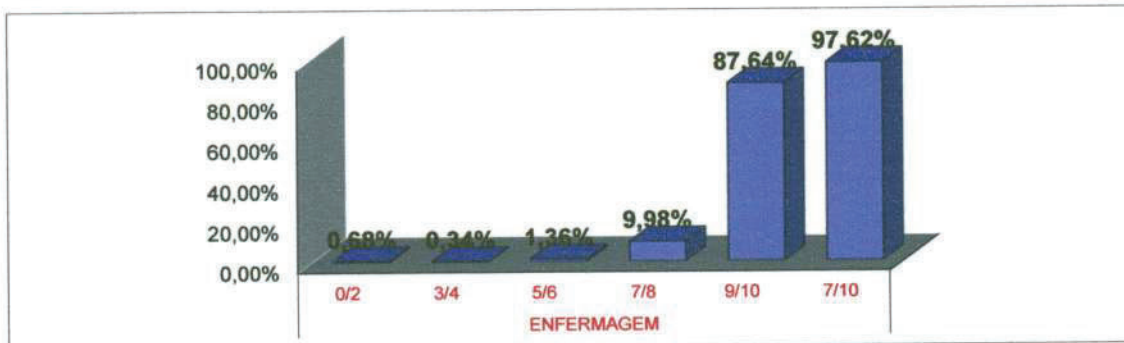
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.09142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

000085

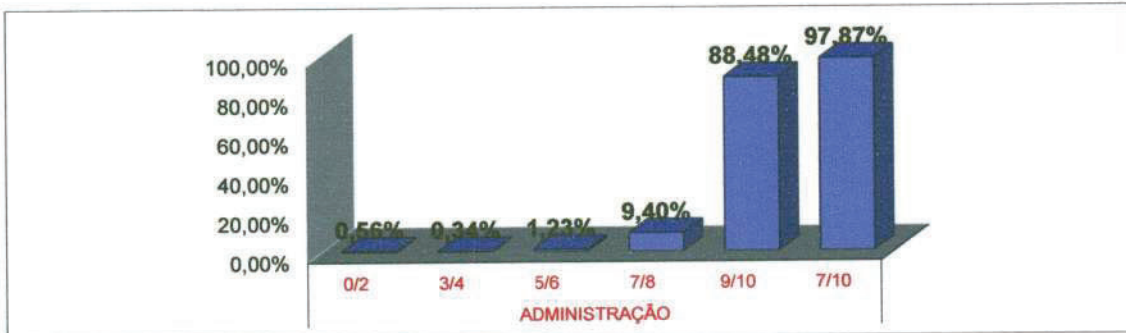
RLHRSP.001-02

AVALIAÇÃO DEZEMBRO/2022

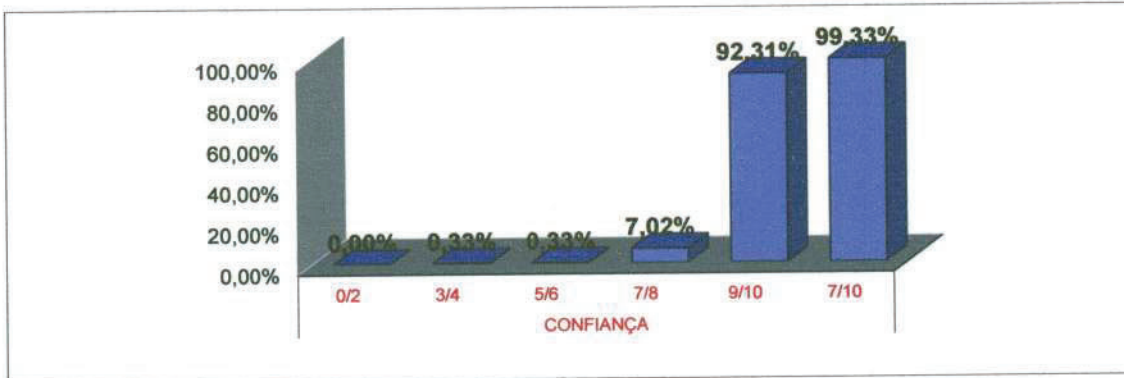
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



2.8 CONFIANÇA



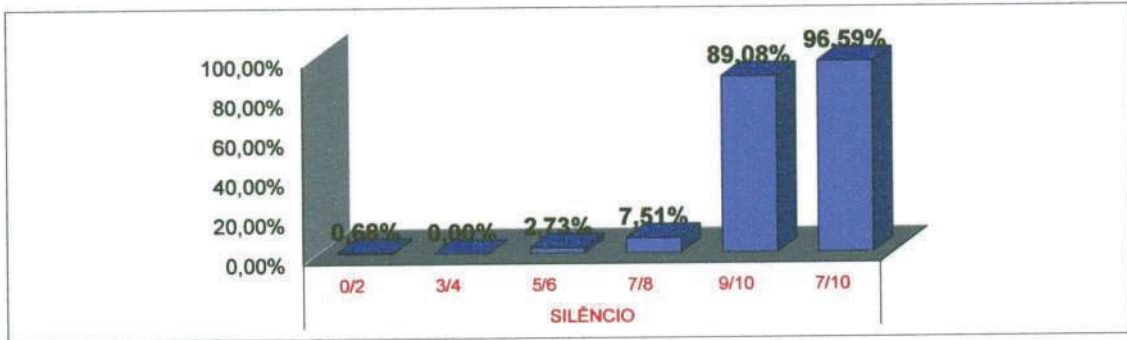
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
 EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.05142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

000086

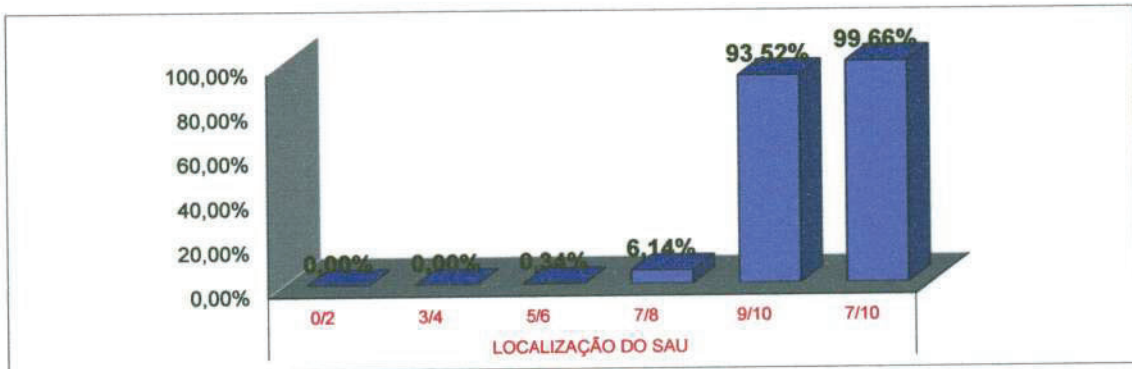


AVALIAÇÃO DEZEMBRO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

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

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
Nº do Protocolo: 2023/36645 Anexo/Sequencial: 3

000087

RLHRSP.001-02

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 ?							241	0	241	240			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							228	13	241	226			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							234	7	241	233			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							220	21	241	217			
4.2	Pelos enfermeiros							226	15	241	223			
4.3	Pelos Outros Profissionais							227	14	241	224			
4.4	Pelos funcionários da Administração							227	14	241	224			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							232	9	241	231			
5.2	Para os enfermeiros							239	2	241	238			
5.3	Para os Outros Profissionais							239	2	241	237			
5.4	Para os funcionários da Administração							240	1	241	238			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							239	2	241	237			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							234	7	241	233			
7.2	Pelos enfermeiros							241	0	241	240			
7.3	Pelos Outros Profissionais							241	0	241	240			
7.4	Pelos funcionários da Administração							241	0	241	239			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							231	10	241	230			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							228	13	241	227			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							225	16	241	224			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							236	5	241	235			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							237	4	241	236			
								4906	155	5061	4872			
								0,00%	0,02%	0,67%	4,61%	94,70%	100,0%	3,06%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	241	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	241	não	0			

Total de Resposta Positiva 5354
 Total de Resposta Geral 5388
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,37%

Foram realizadas 241 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

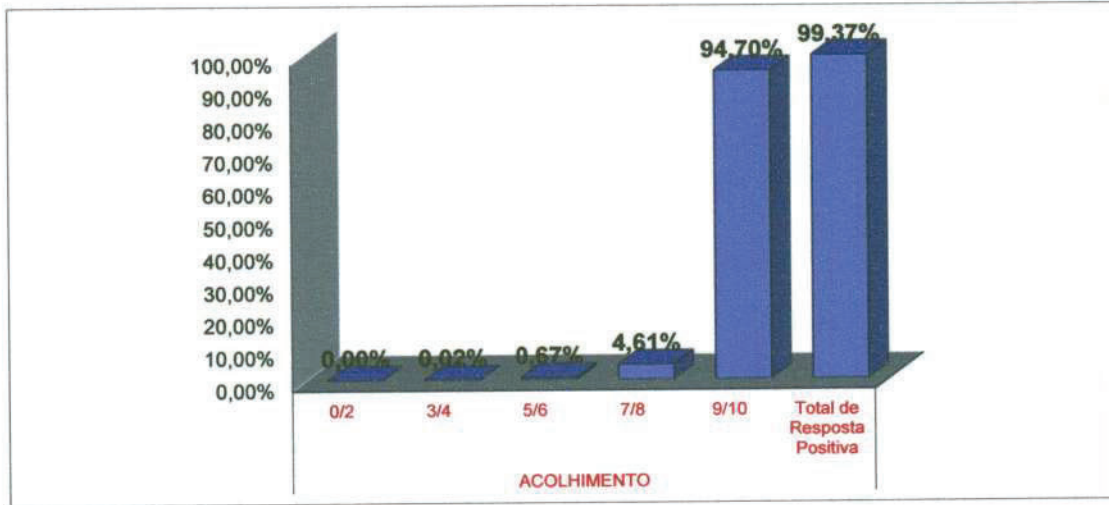
Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL_HRSP.001-02

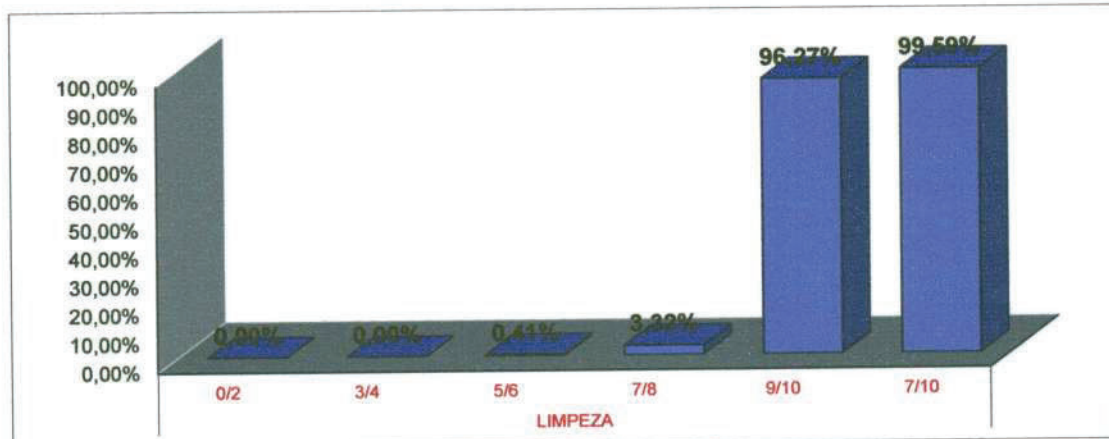
000088

AVALIAÇÃO DEZEMBRO/2022

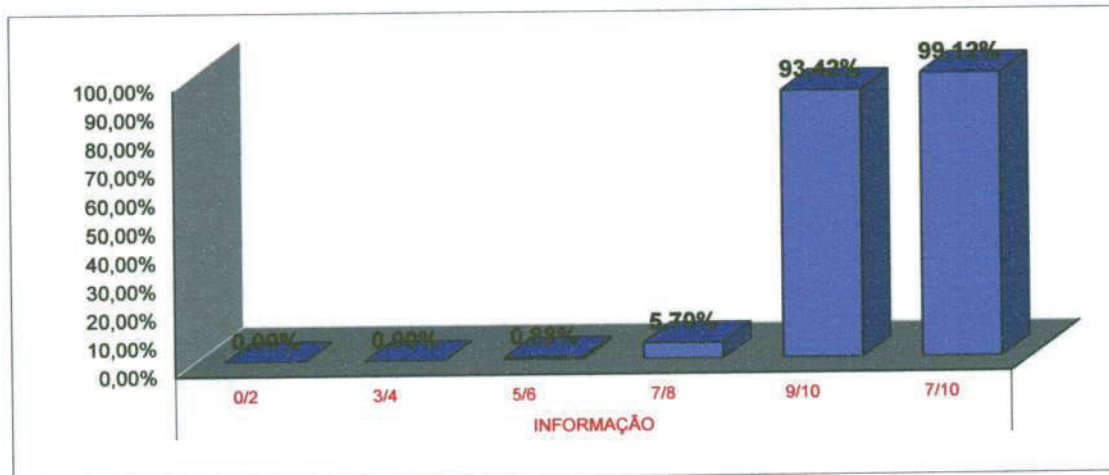
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

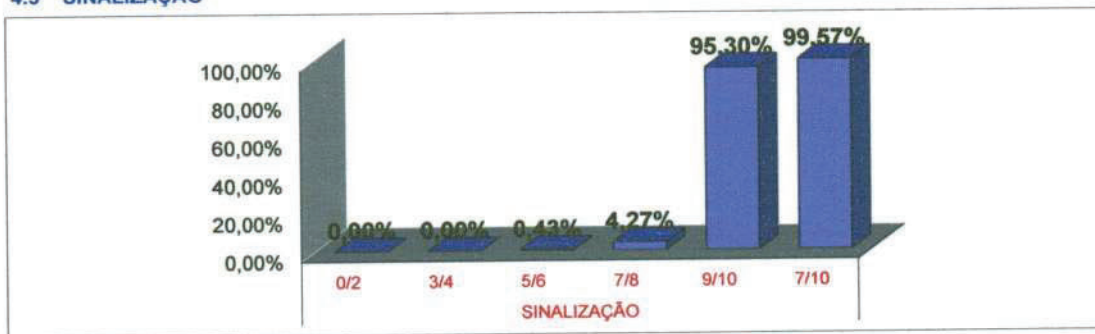


ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.09142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

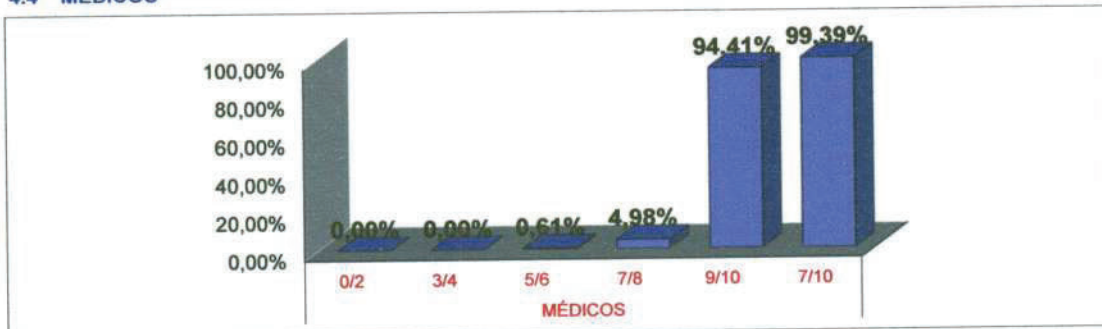
000089 01/RSP.001-02

AVALIAÇÃO DEZEMBRO/2022

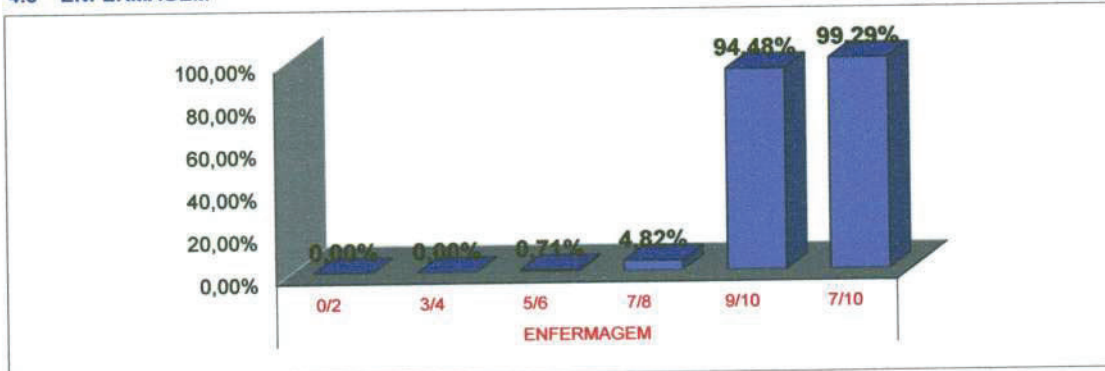
4.3 SINALIZAÇÃO



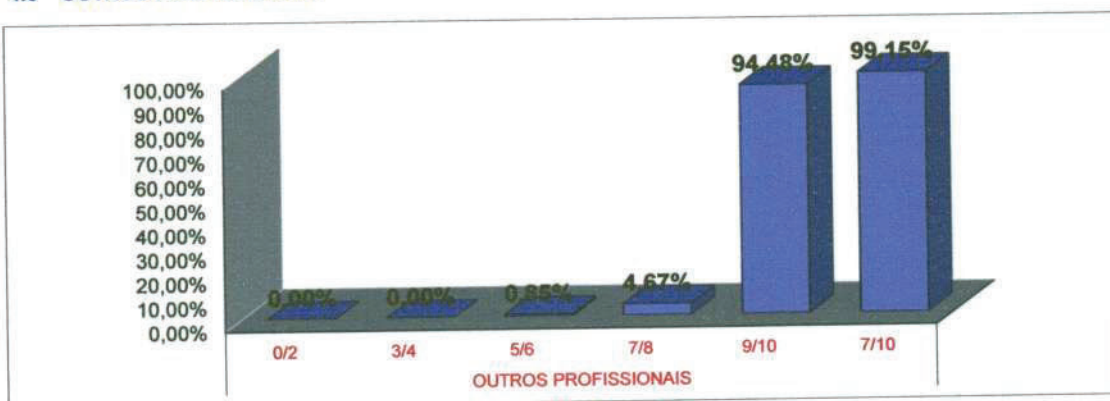
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

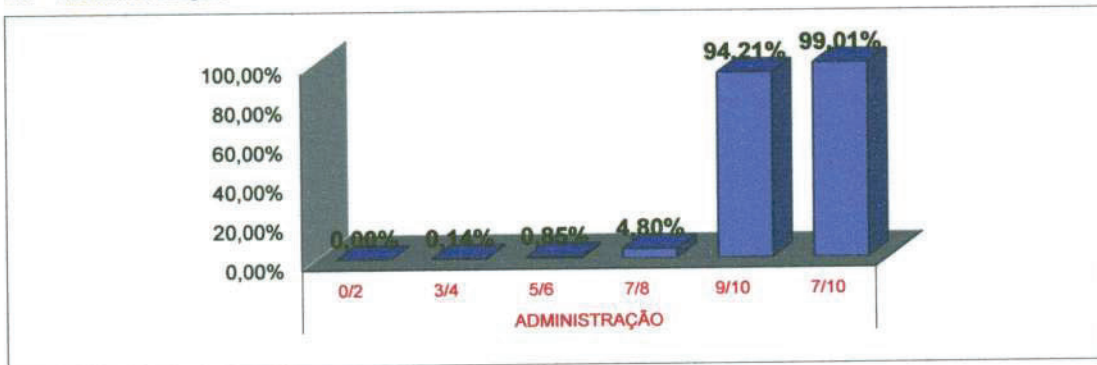


ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
Última Assinatura: 7C7DCC619C333E885F.A9F30650568444A.05142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

000090 LHRSP.001-02

AVALIAÇÃO DEZEMBRO/2022

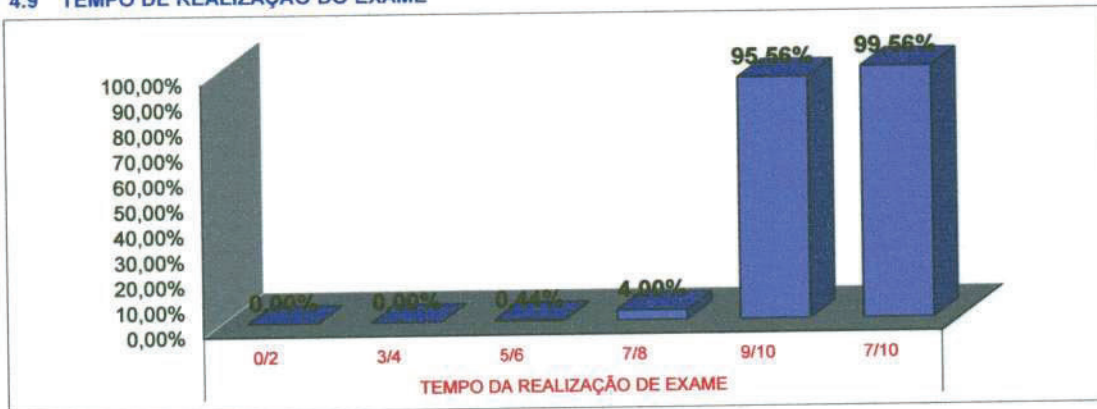
4.7 ADMINISTRAÇÃO



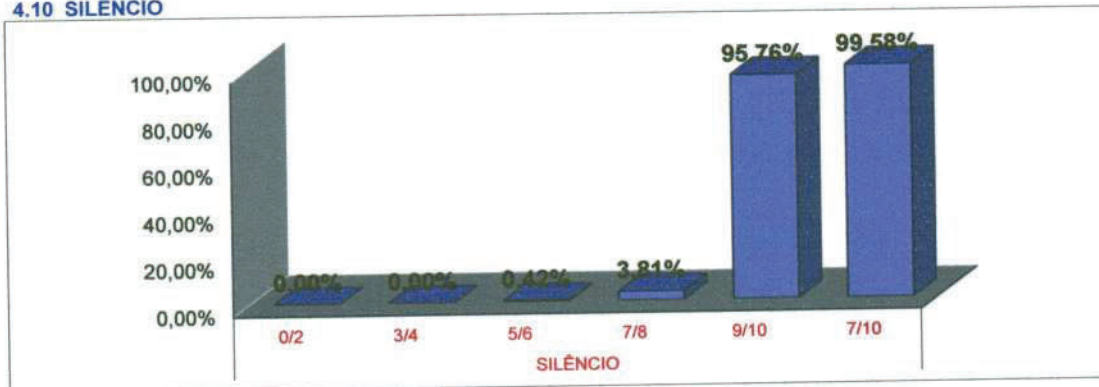
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



4.10 SILÊNCIO

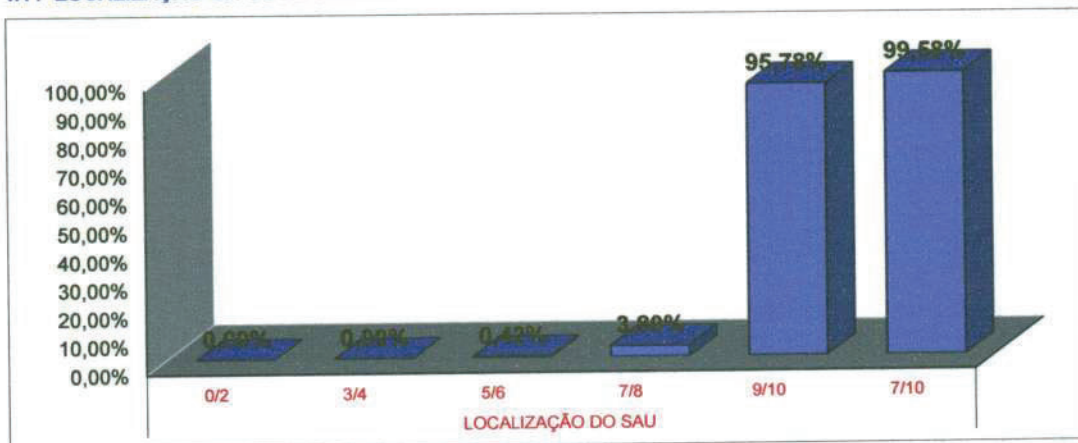


ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F306505684A44A.05142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

000091 HRSP.001-02

AVALIAÇÃO DEZEMBRO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10		
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							150	0	150	149
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							149	1	150	148
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							146	4	150	145
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
	4.1	Pelos médicos					139	9	150	140	
	4.2	Pelos enfermeiros					141	7	150	142	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					141	6	150	143	
	4.4	Pelos funcionários da administração					142	6	150	143	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
	5.1	Para os médicos					147	2	150	147	
	5.2	Para os enfermeiros					149	0	150	149	
	5.3	Para os Outros Profissionais					148	0	150	149	
	5.4	Para os funcionários da administração					147	1	150	148	
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							146	4	150	145
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
	7.1	Pelos médicos					147	2	150	147	
	7.2	Pelos enfermeiros					149	0	150	149	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					148	0	150	149	
	7.4	Pelos funcionários da administração					147	1	150	148	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							146	3	150	146
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							146	3	150	146
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							147	2	150	147
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							141	1	150	145
12	O silêncio no ambiente do hospital?							147	2	150	147
13	O horário em que são servidas as refeições?							144	4	150	144
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							143	6	150	143
15	O horário das visitas?							123	26	150	123
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							141	3	150	146
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							148	1	150	148
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							145	0	150	149
		0	1	30	30	3895	94	4050	3925		
		0,00%	0,03%	0,76%	0,76%	98,46%	2,32%				
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	150	não	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	150	não	0

Total de Resposta Positiva 4225
 Total de Resposta Geral 4256
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,27%

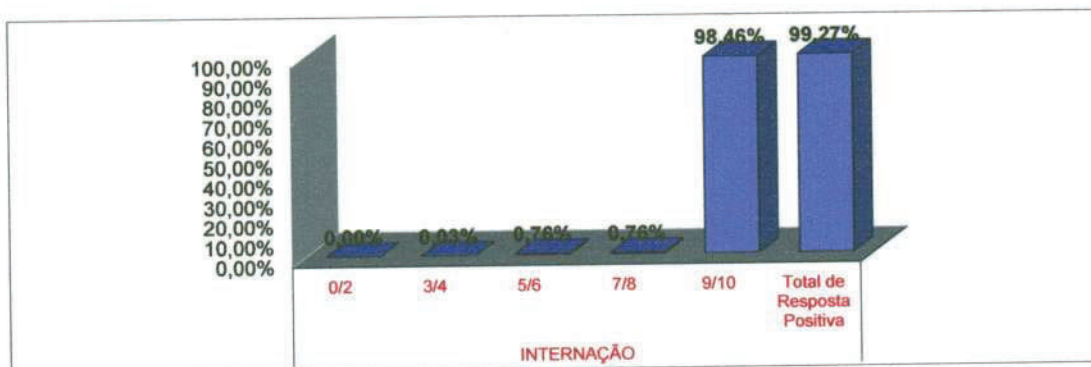
Foram realizadas 150 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

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

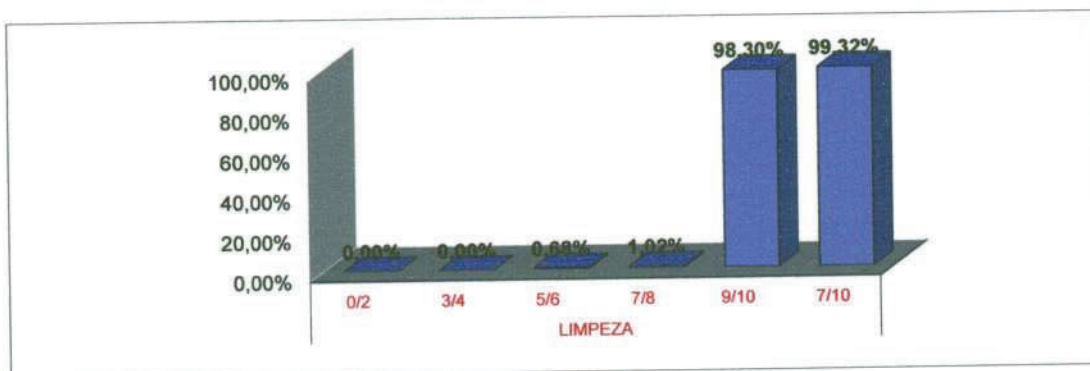
RL.HRSP.001-02
 000093

AVALIAÇÃO - Dezembro/2022

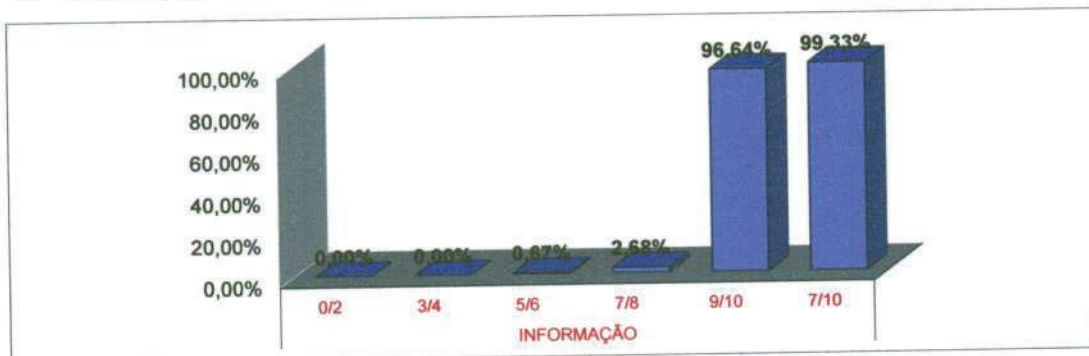
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



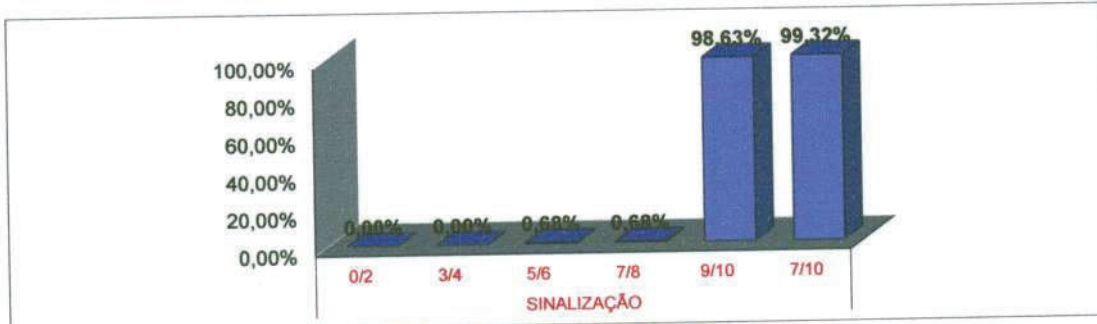
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



5.3 SINALIZAÇÃO

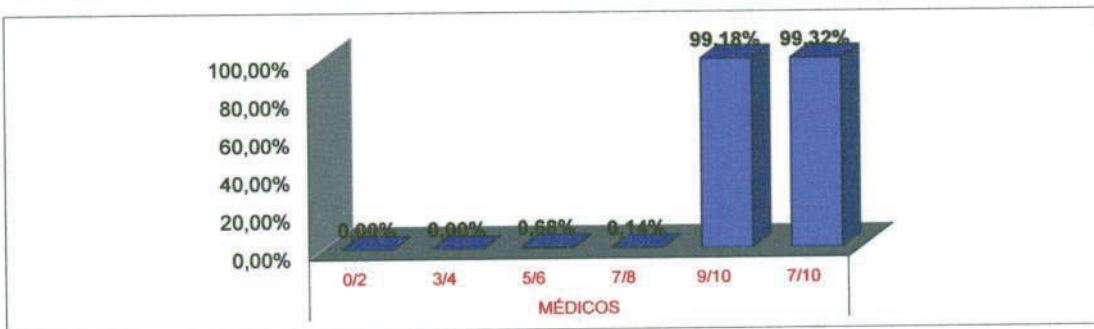


EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.09142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570 ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

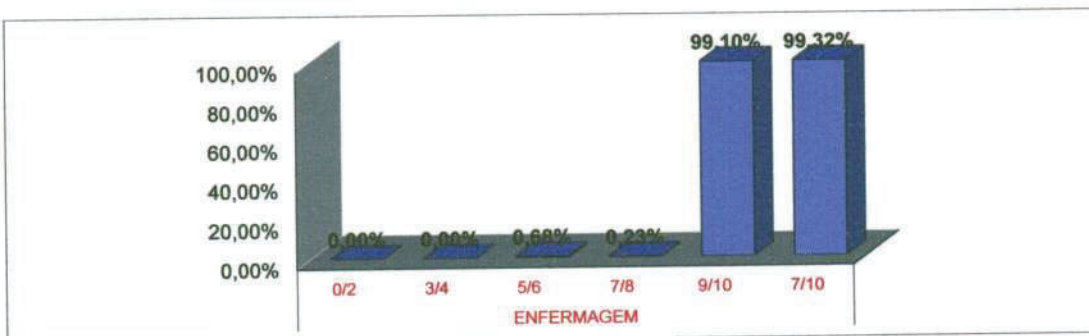
000094_{RL.HRSP.001-02}

AVALIAÇÃO - Dezembro/2022

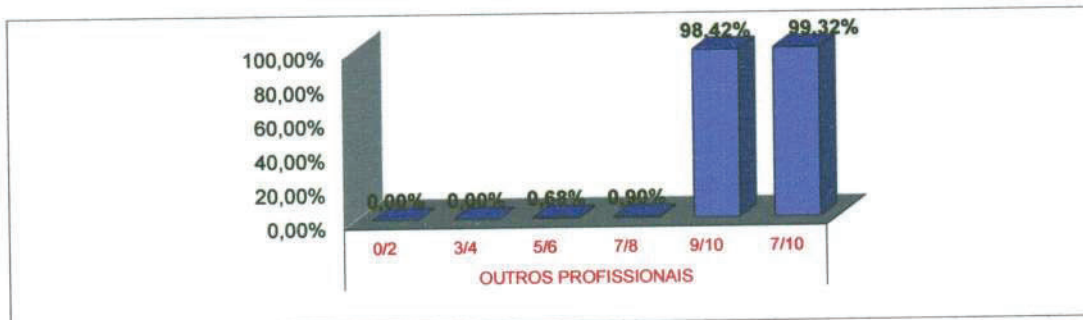
5.4 MÉDICOS



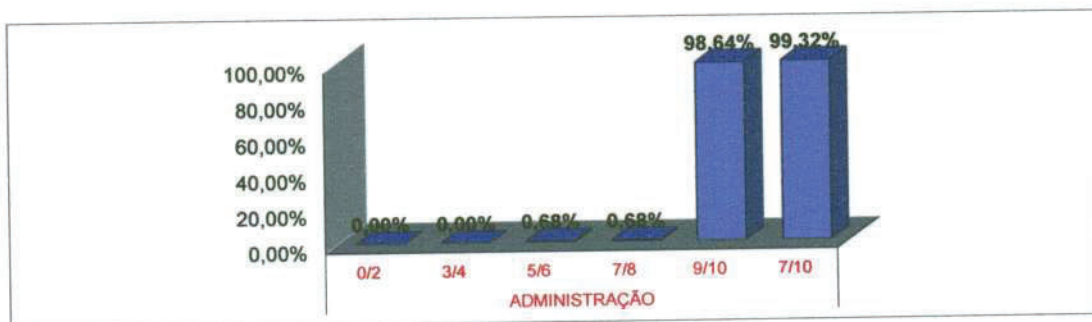
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO

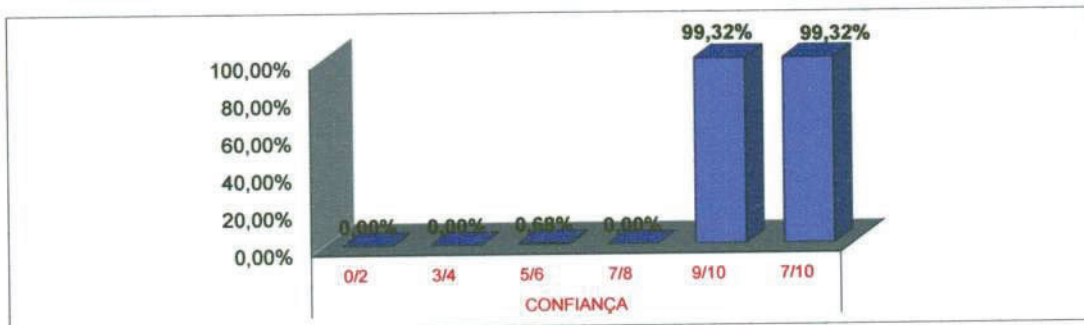


ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.05142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

000095 RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - Dezembro/2022

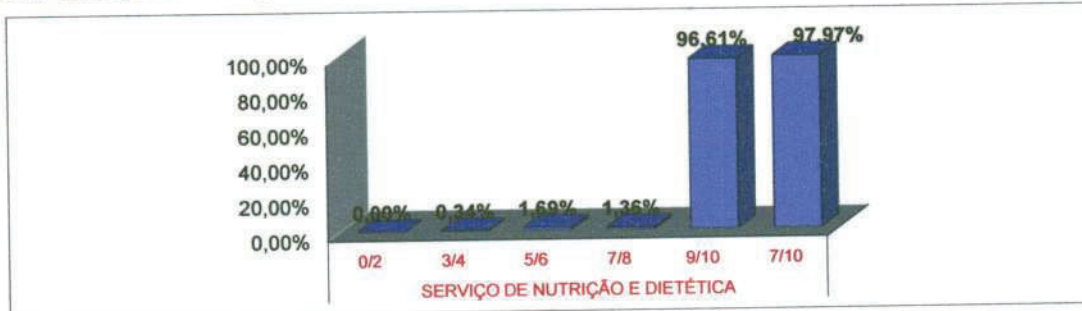
5.8 CONFIANÇA



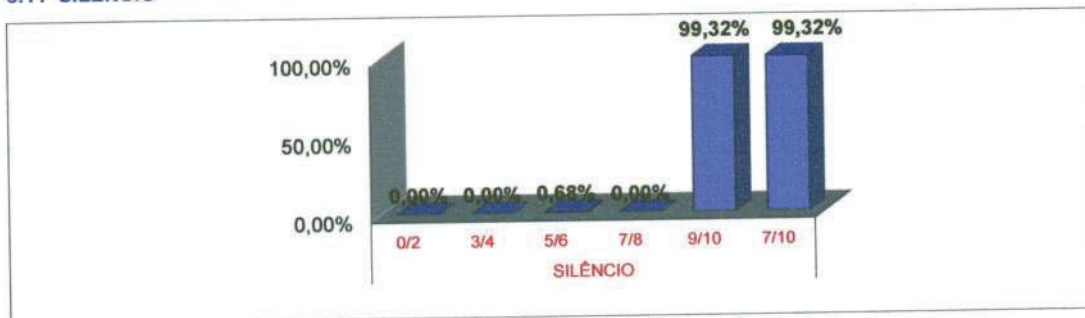
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
 N° do Protocolo: 2023/36645 Anexo/Sequencial: 3
 EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.05142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

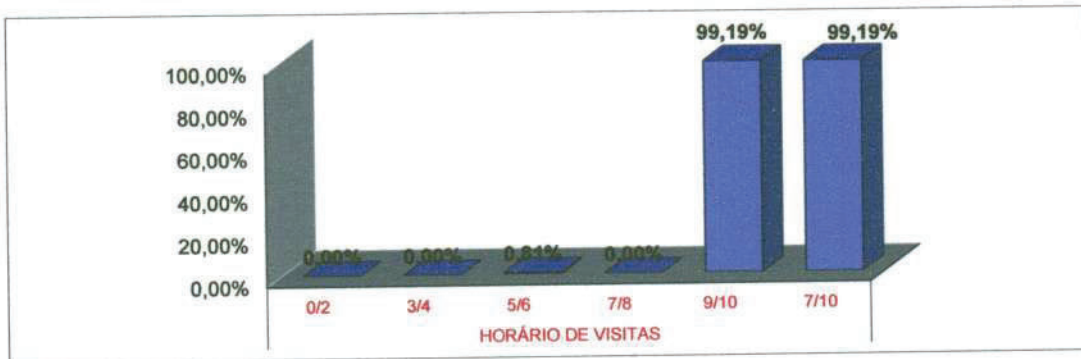
000096



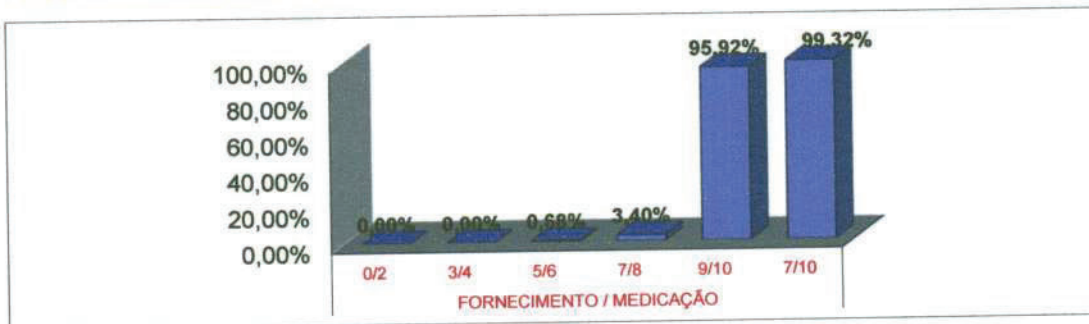
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - Dezembro/2022

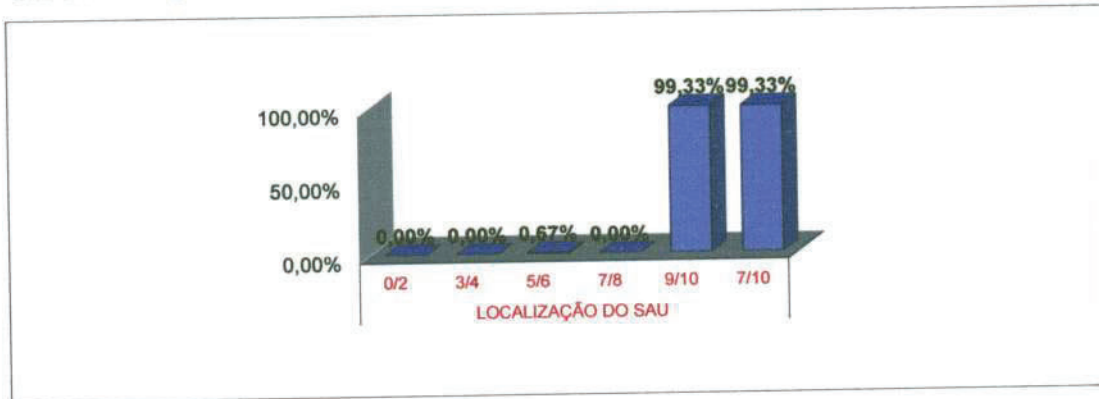
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Dezembro 2022.

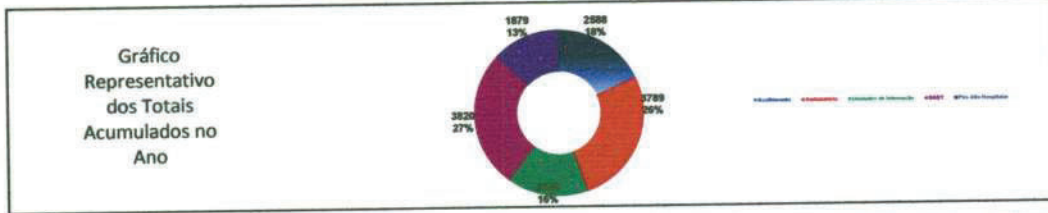
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

000097

RL.HRSP.001-02

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento	270	201	204	221	219	200	232	187	181	217	215	241	2588	218
Ambulatório	213	317	334	329	321	324	338	324	325	323	323	308	3789	318
Unidades de Internação	176	172	180	185	191	185	191	185	189	181	197	228	3820	318
SADT	253	318	316	322	324	326	323	322	320	322	320	320	3820	318
Pós Alta Hospitalar	170	167	136	181	141	148	165	135	152	190	145	160	1679	157
Total	1.982	1.178	1.179	1.233	1.198	1.181	1.252	1.153	1.162	1.284	1.213	1.213	14.302	1.139

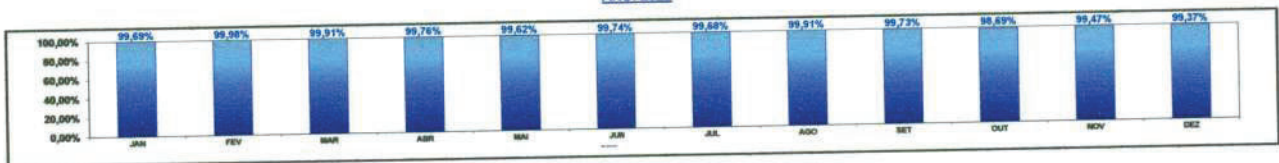
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,17%	0,00%	0,13%	1,41%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regular	0,34%	0,02%	0,09%	0,27%	0,39%	0,29%	0,19%	0,10%	0,16%	0,02%	0,09%	0,02%	0,30%	0,27%
Bom	5,97%	1,23%	6,07%	7,09%	1,72%	4,56%	3,50%	2,37%	1,14%	3,12%	6,42%	4,61%	3,09%	3,09%
Ótimo	93,69%	96,75%	93,84%	92,65%	97,86%	95,15%	96,04%	97,53%	98,57%	98,45%	92,99%	94,70%	96,60%	96,60%
Excelente	7,83%	1,40%	1,10%	3,04%	0,33%	0,33%	1,58%	0,10%	0,34%	2,17%	5,87%	3,06%	2,30%	2,30%
Não Respondeu	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%
Total de Resposta Positiva do Acoplimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de Resposta Negativa do Acoplimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ambulatório	0,41%	0,62%	0,39%	0,63%	0,77%	0,68%	0,98%	1,18%	1,08%	0,29%	0,92%	0,62%	0,71%	0,62%
Ruim	0,79%	0,63%	0,57%	0,63%	0,84%	0,93%	0,87%	1,21%	1,18%	1,24%	0,79%	0,82%	0,84%	0,84%
Regular	2,19%	3,34%	2,84%	2,81%	2,34%	2,47%	2,47%	3,26%	3,86%	3,17%	3,69%	1,63%	2,19%	2,19%
Bom	8,69%	6,21%	8,39%	9,30%	6,39%	11,88%	10,00%	11,84%	10,70%	11,98%	12,49%	8,80%	10,18%	10,18%
Ótimo	87,89%	87,20%	87,78%	86,85%	87,81%	82,88%	84,02%	82,46%	83,20%	83,36%	82,19%	87,86%	85,76%	85,76%
Excelente	3,97%	8,43%	5,67%	6,31%	4,13%	9,49%	5,48%	8,27%	4,39%	2,69%	5,96%	3,9%	5,54%	5,54%
Não Respondeu	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,89%	99,84%	99,85%	100,00%	99,70%	100,00%	99,89%	99,89%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	8,47%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,19%	8,14%	8,48%	8,15%	8,08%	8,30%	8,00%	8,14%	8,14%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Unidades de Internação	0,66%	0,00%	0,16%	0,00%	0,10%	0,64%	0,00%	0,64%	0,10%	0,12%	0,18%	0,00%	0,07%	0,07%
Ruim	0,82%	0,00%	0,23%	0,02%	0,12%	0,21%	0,00%	0,19%	0,08%	0,02%	0,22%	0,00%	0,08%	0,08%
Regular	0,48%	0,11%	0,73%	0,13%	0,25%	0,17%	0,55%	0,07%	0,21%	0,19%	1,50%	1,08%	0,50%	0,50%
Bom	5,55%	1,53%	3,47%	0,99%	2,00%	0,75%	1,93%	2,68%	2,21%	3,33%	3,91%	2,83%	2,50%	2,50%
Ótimo	94,40%	98,36%	98,36%	98,84%	97,34%	98,99%	97,82%	96,13%	97,36%	96,64%	94,19%	96,03%	96,77%	96,77%
Excelente	7,51%	3,50%	10,47%	5,07%	6,71%	2,98%	1,34%	0,76%	2,56%	3,54%	7,37%	3,82%	4,51%	4,51%
Não Respondeu	100,00%	100,00%	99,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,46%	100,00%	100,00%	99,81%	99,81%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SADT	0,22%	0,69%	0,68%	0,48%	0,64%	0,73%	0,64%	0,43%	0,45%	0,41%	1,65%	0,72%	0,62%	0,62%
Ruim	0,73%	0,60%	0,70%	0,88%	0,59%	0,76%	0,48%	0,38%	0,43%	0,38%	1,43%	0,65%	0,65%	0,65%
Regular	2,46%	2,69%	2,04%	3,14%	2,14%	3,24%	2,12%	1,77%	2,91%	2,99%	3,95%	2,39%	2,69%	2,69%
Bom	14,62%	9,08%	7,19%	10,63%	7,96%	9,61%	6,84%	6,05%	6,20%	7,46%	10,66%	7,58%	8,50%	8,50%
Ótimo	81,97%	87,04%	89,51%	88,17%	86,71%	85,44%	90,02%	91,39%	88,00%	86,20%	82,21%	88,26%	88,26%	88,26%
Excelente	8,24%	8,79%	7,09%	6,40%	4,21%	7,09%	3,54%	3,39%	2,53%	3,29%	3,29%	1,91%	5,20%	5,20%
Não Respondeu	99,21%	99,89%	99,69%	100,00%	99,38%	99,70%	99,54%	99,53%	100,00%	99,80%	99,22%	99,7%	99,64%	99,64%
Total de Resposta Positiva do SADT	0,79%	0,19%	0,31%	0,00%	0,82%	0,30%	0,48%	0,47%	0,00%	0,14%	0,78%	0,31%	0,36%	0,36%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pós Alta Hospitalar	0,07%	0,00%	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,07%	0,07%
Ruim	0,00%	0,00%	0,06%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regular	0,19%	0,50%	0,57%	0,13%	0,17%	0,00%	0,07%	0,17%	0,08%	0,09%	0,36%	0,78%	0,19%	0,19%
Bom	1,61%	2,98%	4,91%	0,89%	4,11%	1,86%	1,28%	2,84%	1,53%	1,28%	1,39%	1,39%	0,76%	0,76%
Ótimo	98,19%	96,66%	94,31%	99,14%	95,72%	98,04%	98,00%	97,00%	98,00%	98,00%	98,65%	98,16%	98,46%	98,46%
Excelente	6,34%	6,66%	8,62%	4,48%	5,02%	1,88%	2,39%	3,30%	5,63%	4,42%	8,00%	2,32%	4,74%	4,74%
Não Respondeu	100,00%	100,00%	100,00%	99,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	99,99%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

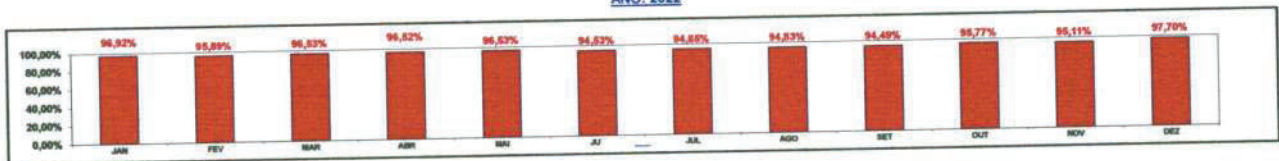
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2022



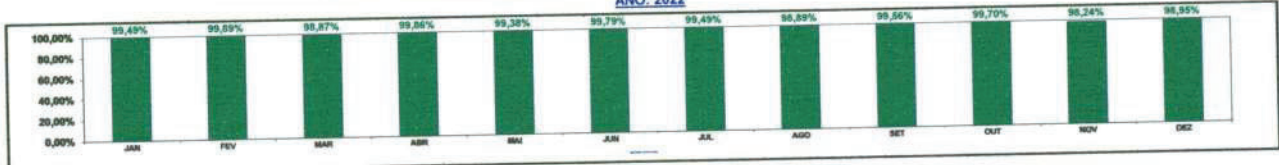
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2022



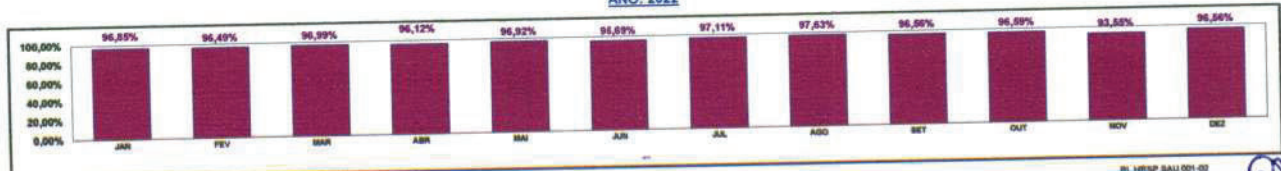
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2022

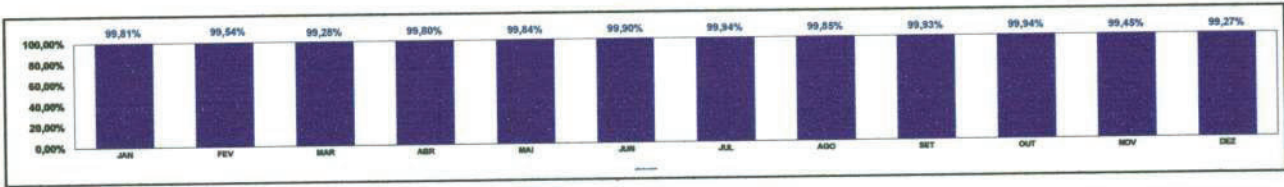


RLH/REP SAU 001-02

000098

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2022



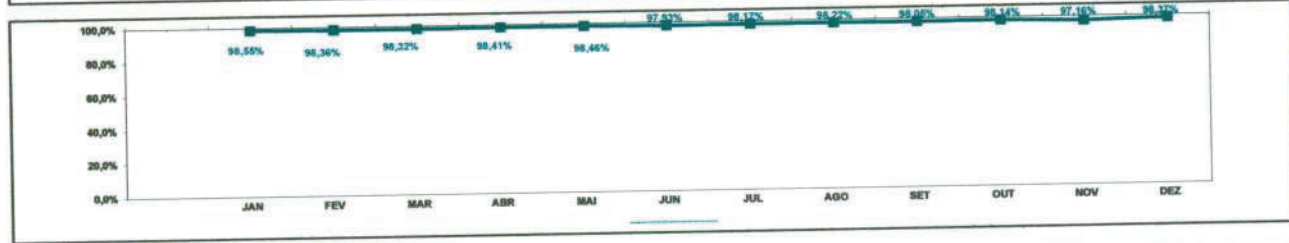
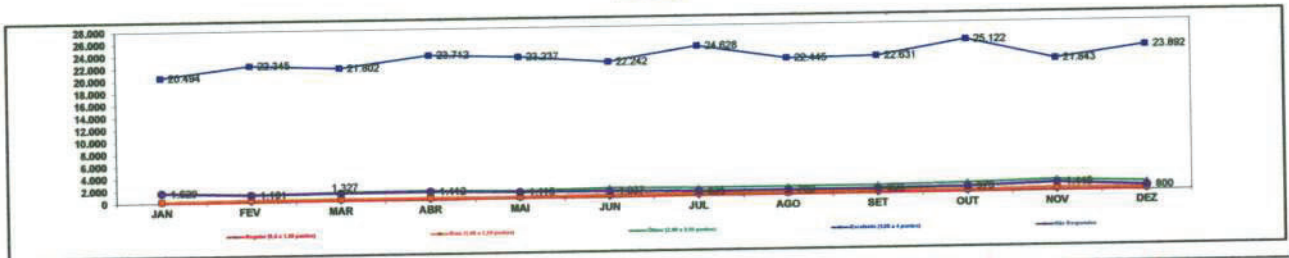
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2022

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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	77	6	
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Bom (1,99 a 2,99 pontos)	18	1	4	12	18	12	9	4	6	1	25	33	143	13	
Ótimo (2,99 a 3,99 pontos)	312	51	257	319	79	190	172	93	43	139	273	226	2.154	189	
Excelente (3,99 a 4 pontos)	4.898	4.110	3.978	4.422	4.488	3.963	4.606	3.526	3.734	4.255	3.952	4.646	38.828	4219	
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	540	402	408	442	438	400	464	374	262	434	438	482	4.519	431	
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Não Respondeu	444	59	47	141	15	35	77	4	13	99	265	155	1.354	113	
Total de Respostas do Acolhimento	5.768	4.564	4.446	4.943	5.025	4.565	5.259	4.297	4.190	4.892	4.690	5.388	38.178	4448	
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,69%	99,98%	99,91%	99,78%	99,62%	99,74%	99,88%	99,91%	99,73%	99,69%	99,47%	99,37%	99,63%	99,83%	
Ambulatório															
Ruim (0 a 0,5 pontos)	16	34	21	37	45	38	66	68	64	17	55	35	488	75	
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	31	35	34	37	49	52	89	79	68	74	47	16	672	48	
Bom (1,99 a 2,99 pontos)	86	184	178	153	131	249	243	191	228	189	230	91	2.140	178	
Ótimo (2,99 a 3,99 pontos)	375	453	507	545	408	661	610	683	632	713	741	529	6.932	678	
Excelente (3,99 a 4 pontos)	3.420	4.819	5.253	5.091	5.134	4.572	5.100	4.758	4.912	4.973	4.891	4.898	37.812	4016	
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	434	634	668	659	642	647	676	645	640	652	664	610	7.966	630	
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0	1	1	3	1	0	2	0	10	1	
Não Respondeu	120	13	10	389	252	384	352	396	271	228	373	228	3.203	267	
Total de Respostas do Ambulatório	4.383	6.189	6.864	6.821	6.489	6.220	6.746	6.418	6.854	6.818	6.820	6.179	75.822	4294	
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	96,92%	96,89%	96,53%	96,82%	96,25%	96,82%	94,53%	94,69%	94,49%	94,77%	94,11%	97,79%	95,79%	95,94%	
Unidades de Internação															
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	7	1	10	1	0	3	5	6	9	1	38	3	
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	1	0	10	1	10	1	0	9	3	1	10	3	49	4	
Bom (1,99 a 2,99 pontos)	21	5	34	6	17	6	28	48	13	10	68	55	313	26	
Ótimo (2,99 a 3,99 pontos)	222	67	151	47	96	38	98	133	107	157	177	145	1.438	120	
Excelente (3,99 a 4 pontos)	4.149	4.312	4.149	4.688	4.683	4.797	4.962	4.765	4.713	5.009	4.264	4.912	35.463	4617	
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	352	344	358	379	382	370	382	370	368	398	362	394	4.448	371	
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	
Não Respondeu	367	260	309	253	348	168	55	38	127	190	360	203	2.801	238	
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.747	4.728	4.711	5.112	5.193	5.216	5.470	5.327	5.208	5.581	4.888	5.509	61.682	5141	
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,49%	99,89%	98,57%	99,58%	99,58%	99,79%	99,49%	99,39%	99,54%	99,70%	98,24%	98,93%	98,24%	99,54%	
SADT															
Ruim (0 a 0,5 pontos)	10	34	33	29	40	11	34	28	28	28	103	48	421	58	
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	34	35	41	41	34	17	20	23	27	26	35	41	438	37	
Bom (1,99 a 2,99 pontos)	114	156	120	189	133	195	133	106	101	201	248	150	1.828	161	
Ótimo (2,99 a 3,99 pontos)	679	527	422	635	494	991	429	389	610	608	664	601	6.329	527	
Excelente (3,99 a 4 pontos)	3.806	5.049	5.256	5.134	5.206	5.118	5.544	5.974	5.473	6.048	5.126	5.541	63.278	6273	
Total de Resposta Positiva do SADT	802	635	630	644	644	650	647	641	640	703	639	639	7.813	634	
Total de Resposta Negativa do SADT	4	1	2	0	4	2	3	3	0	1	5	2	27	2	
Não Respondeu	417	599	448	412	273	195	230	340	181	229	212	122	2.818	303	
Total de Respostas do SADT	5.149	6.437	6.504	6.872	6.855	6.677	6.920	6.744	6.809	7.515	6.872	6.916	80.122	6677	
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	96,85%	96,49%	96,99%	96,12%	96,92%	95,69%	97,11%	97,53%	96,56%	96,99%	93,50%	96,96%	96,62%	96,60%	
Pós Alta Hospitalar															
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	5	0	0	1	0	0	0	0	3	1	12	1	
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	3	14	30	122	10
Bom (1,99 a 2,99 pontos)	6	21	19	0	5	3	3	6	3	3	14	30	980	52	
Ótimo (2,99 a 3,99 pontos)	69	124	159	32	147	72	66	103	71	63	46	30	47.278	3040	
Excelente (3,99 a 4 pontos)	4.221	4.084	3.168	4.629	3.425	3.792	4.316	3.522	3.799	4.637	3.610	3.995	47.278	3040	
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	348	334	272	360	282	292	332	270	304	380	290	308	3.788	313	
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Não Respondeu	291	300	313	218	229	74	107	14	231	227	235	94	2.333	194	
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.639	4.543	3.631	5.031	3.660	4.160	4.707	3.501	4.177	5.283	3.970	4.286	52.168	4347	
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,81%	99,54%	99,28%	99,80%	99,84%	99,90%	99,94%	99,89%	99,93%	99,94%	99,46%	99,27%	99,71%	99,73%	

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MES

ANO: 2022



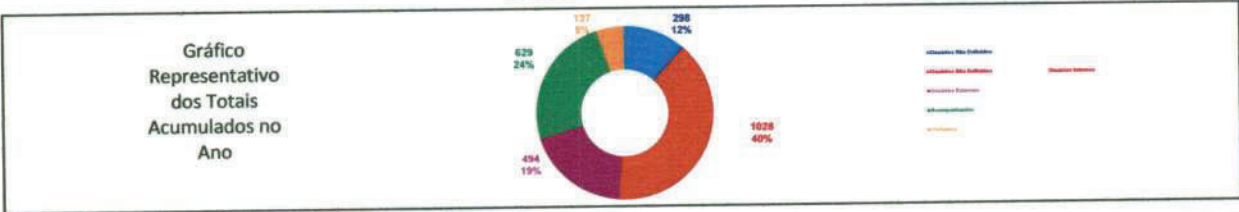
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	29	68	65	65	91	52	100	96	102	114	171	81	1.038	86
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	65	70	87	81	93	70	89	102	98	101	149	62	1.250	89
Bom (1,99 a 2,99 pontos)	248	367	353	366	305	467	416	357	431	404	573	359	4.544	387
Ótimo (2,99 a 3,99 pontos)	1.857	1.222	1.497	1.878	1.304	1.952	1.365	1.381	1.363	1.500	1.903	1.431	17.833	1.486
Excelente (3,99 a 4 pontos)	20.494	22.345	21.802	23.712	23.237	22.242	24.628	22.445	22.631	25.122	21.892	23.892	274.393	22.898
Total de Resposta Positiva	2.158	2.349	2.336	2.474	2.388	2.359	2.500	2.300	2.316	2.567	2.385	2.424	28.588	2.380
Total de Resposta Negativa	6	1	4	1	1	3	4	6	3	1	7	2	43	4
Não Respondeu	1.629	1.191	1.327	1.412	1.115	1.037	835	782	823	973	1.446	800	13.360	1.114
Total de Respostas de Todos os Sektres	28.255	27.613	27.472	29.891	25.030	24.383	26.998	26.687	24.628	27.321	24.639	26.825	316.169	28.347
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	98,55%	98,36%	98,32%	98,41%	98,46%	97,93%	98,17%	98,22%	98,05%	98,14%	97,16%	98,37%	98,15%	98,18%

000099

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)
 EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DC1C33E85F.A9F30650568444A.09142D298A17B63F.BF78AB2CECCFC570

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

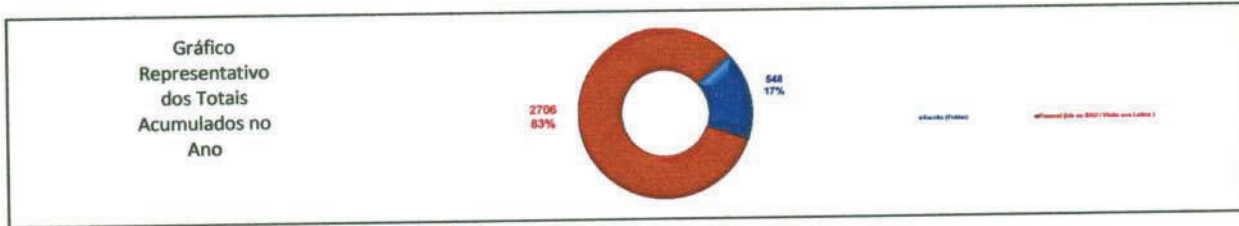
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	35	9	19	19	17	14	22	47	29	46	17	24	290	24,83
Usuários Internos	93	42	84	38	83	79	72	129	117	179	108	78	1028	86,87
Usuários Externos	27	16	32	32	48	24	48	71	91	35	34	38	494	41,17
Acompanhantes	36	29	82	34	31	46	48	52	88	62	89	16	629	62,42
Visitantes	31	0	7	1	14	17	13	8	8	21	0	18	137	11,62
Total	212	96	160	122	183	180	206	379	330	334	218	166	2.656	164,80

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

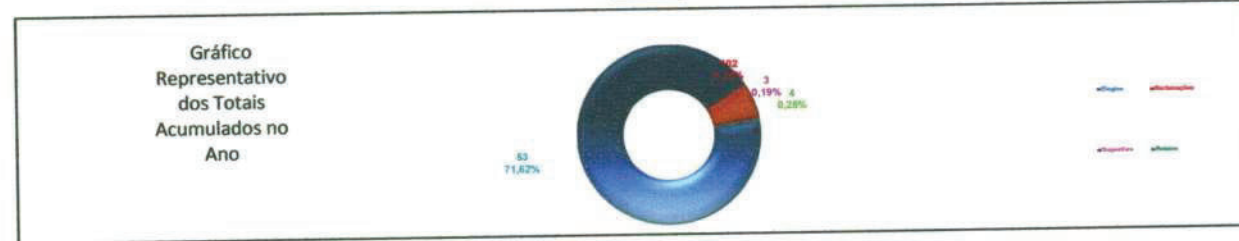
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	34	33	33	81	47	52	43	83	31	66	86	39	548	46,67
Pessoal (Via ao SAU / Visita aos Leitos)	89	217	224	83	239	193	262	271	242	373	361	162	2706	225,80
Total	123	250	257	144	276	245	305	324	273	439	417	191	3.254	271,17

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	175	50	80	60	86	92	110	193	199	196	145	104	1490	124,17
Reclamações	4	7	6	8	14	10	9	7	8	9	13	7	102	8,50
Sugestões	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0,25
Relatos	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4	0,33
Total	180	58	86	68	101	103	120	200	208	205	159	111	1.699	133,25

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

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	97,22	86,20	93,00	88,23	85,15	89,33	91,66	96,60	95,67	95,60	91,00	93,70	91,54	91,54
Reclamações	2,23	12,07	7,00	11,77	13,86	9,70	7,50	3,60	3,85	4,40	8,00	6,30	7,50	7,50
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,97	0,84	0,00	0,45	0,00	0,00	0,00	0,27	0,27
Relatos	0,55	1,73	0,00	0,00	0,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,33	0,33
Total (%)	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

RS / 00001-02

ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006) EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC19C33E885F.A9F306505684A44A.09142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570

000100

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: DEZEMBRO - 2022

RL.HRSP.001-02

000102

FICHA RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº0486/2022

DATA: 07/12/2022

NOME: A.L

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra.G.S.S., acompanhante da usuária I.S., internado na UTI Neonatal, Leito 05, prontuário, 222619. " Hoje pela manhã na data do dia 06 de Dezembro de 2022, terça-feira, na UTI NEONATAL, todas as mãezinhas foram dispensadas a retornarem para suas residências, pois uma testou positivo para o covid com 1 dia apenas de sintomas. Pedimos para realizarmos o teste no hospital e não nós deram o direito de realizarmos o teste para saber também se estamos ou não positivando para o covid. O outro fato é que tem colaboradores na UTI Neonatal com sintomas gripais e ate mesmo houve o relato de uma colaboradora está com covid ter testado positivo para o vírus e estão aqui na UTI Neonatal cuidando dos bebes. Não aceitamos tamanha imprudência, pois todas nós e ate mesmos eles estamos em contato todos os dias , fora o contato que eles tem com os bebes, aproveitando já mencionar que nem todos tem a paciência e os cuidados com os bebes, se não tem amor a profissão no meu pensar acho que não deveria exercer. Temos que ser mais humanos uns com os outros, ainda mais quando se trata em cuidados em uma UTI Neonatal, todas nós, mães, estamos aqui todos os dias, até mesmo mais de tres horas em pé, ao lado das incubadoras, acompanhando e observando todos os colaboradores". [sic] G.S.S.

RECLAMAÇÃO Nº0487/2022

DATA: 12/12/2022

NOME: I.L.B.F

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria, recebemos a Sra. D.D.M, familiar do usuário F.A.M, internado na Clinica de Especialidades, Leito 53, prontuário, 224475, referente ao atendimento nesta unidade de saúde. " Paciente F.A.M.F, veio no sábado 10/12 foi atendido pelo especialista Otorrino próximo de 12:00 hs o médico examinou e em seguida liberou o paciente para ir pra coisa, receitou o medicamento "Elotin". No domingo 11/12 por volta de 18:00 começou a sentir fortes dores no ouvido, minha filha foi verificar o ouvido estava cheio de larvas pequenas e uma grande. fizemos a retirada externa e em seguida, retornamos para o hospital Regional novamente, chegamos por volta de 23:30. Ele foi atendido pela técnica do plantão que nos deu toda a assistência porém o medico que estava no plantão Dr.C. em nenhum momento avaliou o paciente, apenas encaminhou ele para internação e até o momento ninguém avaliou ele. O paciente está com o ouvido sangrando e saindo larvas, grita o tempo todo com dores." [sic] D.D.M

RL.HRSP.001-02

000103



RECLAMAÇÃO Nº0488/2022

DATA: 14/12/2022

NOME: M.F

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio do e-mail institucional do Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U) recebemos a reclamação do Sra. M.F.S., familiar da usuária A. S.S, internada na Clínica de Especialidades, Leito 45, prontuário 222268, referente ao atendimento no setor do acolhimento /cordialidade (receptionista). *"Venho por meio deste informar as autoridades competentes na qual estão a frente na administração do hospital regional Geraldo Veloso, o descaso total com pacientes agendado para internação, no qual estão regulados e fica na fila de espera aí dentro do hospital aguardando o leito para internação. Informar da conduta da recepcionista Geisiane Barros ao atendimento dos pacientes, com uma arrogância e sem educação para com os pacientes, causando assim um constrangimento total nos pacientes devido a sua total falta de respeito humanidade, uma falta de caráter com os pacientes que aí estão já fragilizado emocionalmente doentes, e ainda passam por uma situação de abandono total pela adm. do hospital, pacientes que chega 8:00 da manhã ficarem a manhã e tarde para serem internados as 10 da noite, aguardando em cadeira de recepção sem almoço e janta, uma total falta de humanidade com as pessoas. Tirei fotos fiz filmagem e vou encaminhar todo esse descaso as autoridades competente MP, imprensa local, jornal, todos os veículos de comunicado e o poder judiciária para que passa ser corrigido essa situação. [sic]*
M.F

RECLAMAÇÃO Nº0489/2022

DATA: 14/12/2022

NOME: M.C.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.C.S., acompanhante da usuária M.S.S., internada na clinica cirúrgica, Leito 01, prontuário, 171216, referente a não realização da cirurgia devido falta de material. *"Eu M.C.S.N.P, sou acompanhante da senhora M.S.S. deu entrada neste hospital regional no dia 27.11.2022, as 07:40 da manhã, onde estamos aguardando por uma cirurgia de próteses de joelho, onde era para opera no dia 01.12.2022 não foi possível porque segundo informações dos médicos e da área de regulamentação eles o fornecedor não enviou a peça ficou para próxima quinta feira dia 08.12.2022 e novamente foi informado que não poderia ser feito a cirurgia por que a peça não chegou e hoje dia 14.12.2022 mas uma vez foi informado que ela não vai se opera porque o fornecedor não enviou a peça e alem pediram e informaram a ela que ela ia sair de alta medica para aguardar em casa, onde a mesma não ira sair vai aguardar e a mesma vai ficar aguardando fui no ministério publico este me pedido o laudo de solicitação da cirurgia e a solicitação da compra do material. Peço olharem pois ela esta aguardando desde 2018 esta cirurgia e hoje ela ficou muito abalada. [sic]* M.C.S

RL.HRSP.001-02

000104

RECLAMAÇÃO Nº0490/2022

DATA: 20/12/2022

NOME: R.P.T

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação do Sra. R.P.T, acompanhante da usuária A.S.S, internada na Clínica Pediátrica, leito 67, prontuário 224480, referente a não realização da cirurgia. *"Minha filha A.S.S fez a cirurgia no femo so que deu um erro e o pino ta fora falou que iria te que refazer, o medico F.D passou no dia 18/12/22 e falo que nao iria marca pro dia 19/12 porque ja tinha muitas pessoa mas que na terça feira dia 20/12 ia ser feita. Ontem fui falar com a enfermeira ela falou que não tinha passado nada pra ela. Ela olhou no sistema e falou que ta marcada pra hoje dia 20/12 e que ela não entende porque não foi repassada para o centro cirúrgico, a enfermeira já deixou a A. pronta para a cirurgia e falou que agora era com o medico. [sic] R.P.T*

RECLAMAÇÃO Nº0491/2022

DATA: 21/12/2022

NOME: J.C.P

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de pesquisa de satisfação realizada na data de hoje, recebemos a manifestação da usuária J.C.P, internada na clínica cirúrgica, leito 24, prontuário 222863 referente a falta de toalhas de banho/Lençóis de cama/roupas. *"O atendimento do hospital é excelente! Mas a parte da higiene dos pacientes fica ruim em relação a falta de toalhas, roupas de cama e os uniformes usado por todos os pacientes. forma essa que se não podemos entrar com nossos pertences o hospital tinha que disponibilizar a todos! Eu mesma tomei banho e me enxuguei com minha roupa e a vesti novamente. um absurdo, não acham?" [sic] J.C.P*

RECLAMAÇÃO Nº0492/2022

DATA: 22/12/2022

NOME: M.S.C.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados


TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de pesquisa de satisfação realizada na data de hoje, recebemos a manifestação da usuária M.S.C.S, internada na clínica cirúrgica, leito 25, prontuário 191127 referente a falta de toalhas de banho/Lençóis de cama/roupas. *"Minha reclamação é sobre a falta de toalhas, lençóis, roupa para todos". [sic] M.S.C.S*

Marabá, 03 de Janeiro de 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU



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

RL.HRSP.001-02

000105



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DE RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: DEZEMBRO 2022

EM 10/01/2023 13:16 (Hora Local) - Aut. Última Assinatura: 7C7DCC619C33E885F.A9F30650568444A.09142D29BA17B63F.BF78AB2CECCFC570
ASSINADO ELETRONICAMENTE POR MAIS DE UM USUÁRIO (Lei 11.419/2006)

RL.HRSP.001-02

000106

FICHA FLUXO DE RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº0486/2022

DATA: 07/12/2022

NOME: A.L

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação o Coordenador de Enfermagem informou que *"Na data do dia 06/12/2022, todas as mães dos usuários internados na uti neonatal foram dispensadas do estar das mães de onde elas acompanham seus Rn's. por conta que uma das mães apresentou sintomas gripais e testou positivo para covid. Foi realizado reunião com Diretoria Técnica, SCIH e esta coordenação de enfermagem, a fim de criar um fluxo para essa situação. Foi decidido em conjunto que as mães que não estavam com sintomas gripais poderiam realizar o teste de Covid. Se o resultado fosse positivo a acompanhante ficaria em casa e iria aguardar um período de 7 dias para poder retornar à unidade. Em casos que o resultado desse negativo poderia voltar normalmente ao estar e acompanhar seu filho. Em relação a colaboradores que trabalham com Covid, não temos colaboradores trabalhando com covid. Todos que são testados e confirmados que estão com covid são afastados. Ressaltamos que a equipe de enfermagem está sempre disposta a tirar qualquer dúvida, sempre estão trabalhando com uma assistência humanizada, e sempre seguindo as normas, regras, protocolos tanto da instituição quanto do ministério da saúde. Todos os procedimentos realizados pela equipe de enfermagem estão baseados dentro das nossas instruções de trabalho e estão regularizados pelo cofen. em nenhum momento é realizado procedimentos que coloquem a vidas dos usuários em risco. [sic] Coordenador de Enfermagem*

No dia seguinte a reclamação está ouvidoria foi comunicado sobre o fluxo de realização de testes de covid para as mães da Neonatal e feedback realizado a reclamante.

RECLAMAÇÃO Nº0487/2022

DATA: 12/12/2022

NOME: I.L.B.F

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica apresentou a seguinte resposta:

A Direção Técnica procurou o profissional citado na reclamação para apurar os fatos narrados pela reclamante, no qual obtivemos essa resposta do profissional. "Informo que fiz o atendimento inicial, vi inclusive o vídeo ao qual a acompanhante do usuário fez, mostrando as mífase, e prestei o atendimento necessário dentro das minhas competências. Solicitei parecer para a especialidade de otorrinolaringologia e internação para o usuário. Porém, em virtude do horário as recepcionistas do setor de internação não conseguiram contato com o profissional, paciente seguiu para internação aos cuidados da equipe assistencial".[sic] Médico acolhimento.

A Diretoria Técnica logo que tomou ciência do fato contatou o profissional Dr. T.S, no qual o mesmo já estava aguardando o usuário no centro cirúrgico para realização dos procedimentos necessários. Realizada a retirada das mífase, após boa

RL.HRSP.001-02

000107 

evolução clínica o usuário recebeu alta em 13/12/2022. Reiteramos que o compromisso desta unidade hospitalar é prestar um atendimento humanizado e de qualidade aos nossos usuários. [sic] Diretor Técnico

A reclamação foi recebida às 07h40m. De imediato esta ouvidoria encaminhou a demanda à direção técnica. Às 08h45m realizado conversa com a manifestante que agradeceu a atenção dada e informou que o médico já havia realizado a visitação e o esposo já estava no centro cirúrgico aguardando procedimento.

RECLAMAÇÃO Nº0488/2022

DATA: 14/12/2022

NOME: M.F

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação encaminhada ao setor do S.A.U, informo que os coordenadores responsáveis por cada área apresentaram a seguinte resposta:

Coordenadora de atendimento

"Em resposta a situação relatada referente a colaboradora da recepção do acolhimento, reforço que a nossa missão aqui no Hospital Regional de Marabá é prestar um atendimento humanizado, com cordialidade, acolhimento e acima de tudo respeito. Reforçamos que não estamos de acordo com a forma que a referida colaboradora realizou seu atendimento. Sendo assim ressaltamos que foram tomadas medidas e a colaboradora não faz mais parte do quadro de funcionários dessa instituição."[sic] Coord. Atendimento

Coordenadora do setor de acolhimento

*"Venho informar que realizei busca ativa de todos os fatores citados. Início esclarecendo que a data da internação é uma **previsão de internação**. Para que ocorra a internação é necessário que a central de regulação do estado disponibilize o leito, que ocorre após as altas hospitalares realizadas, após esse fluxo os pacientes com cirurgias eletivas são internados. Afim de evitar tais situações estaremos fortalecendo essa comunicação em relação ao tempo de espera. Para esclarecimento a ficha da Sra. Ariane foi aberta às 15:45. Em relação ao almoço, informo que foi realizada refeição na instituição. A paciente foi encaminhada para o refeitório, assim que iniciou as refeições.*

No momento que foram servir o almoço no próprio setor do acolhimento, a paciente não estava próximo e não ouviu chamar. A situação relatada acima sobre o almoço, inclusive foi conversado com a própria paciente no dia 14/12/2022, pela manhã, na presença da Coordenadora do S.A.U"[sic] Coord. Acolhimento.

No dia 14/12/2022 solicitado via e-mail o contato do reclamante. Assim que o mesmo respondeu realizado ligação para apresentar a devolutiva ao reclamante. Ressaltamos ainda que houve visita no leito para a usuária no dia 14/12, afim de esclarecermos toda a situação vivenciada pela usuária.

RL.HRSP.001-02

000103



RECLAMAÇÃO Nº0489/2022

DATA: 14/12/2022

NOME: M.C.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Direção Técnica a apresentou a seguinte resposta: *"A Direção Técnica informa que o material ao qual a usuária necessita, já fora realizado solicitação de reposição. No entanto estamos aguardando reposição por parte da empresa fornecedora dos materiais. Informamos ainda que a Direção está acompanhando de perto esse processo, e segundo informações obtidas pelo setor de Núcleo de Regulação Interna - NIR, o material está previsto para chegar à unidade entre os dias 27/12 e 28/12/2022"*. [sic] Direção Técnica.

No dia 20/12/2022 as 10h realizado visita no leito e dado retorno ao reclamante.

RECLAMAÇÃO Nº0490/2022

DATA: 20/12/2022


NOME: R.P.T

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Direção Técnica informou que *"foi conversado com reclamante, no qual fora explicado que houve uma falha de comunicação entre as equipes, de imediato contactou a equipe de ortopedia para tentar solucionar o problema. A equipe de ortopedia, realizou uma nova abordagem cirúrgica em 22/12/2022. Usuária segue em tratamento clínico, com uso de antibiótico no 05 dia. Lamentamos toda a situação ocorrida. No mesmo dia da reclamação a Direção Técnica acionou equipe de ortopedia para esclarecer a respeito da reclamação. No período da tarde, o médico Srº Fabio Dantas realizou conversa com o familiar e esclareceu toda a situação"*. [sic] Diretor Técnico Após isso S.A.U realizou visita no leito e reclamante agradeceu a resolução do problema. Cirurgia agendada para o dia 22/12/2022 as 08h. Previsão de alta, 24/12/2022.

RL.HRSP.001-02

000109 



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

RECLAMAÇÃO Nº0491/2022

DATA: 21/12/2022

NOME: J.C.P

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Coordenadora do Serviço de Hotelaria informou "que nas datas em questão foram entregues as toalhas conforme a quantidade de banhos, que são divididas entre os plantões (manhã, tarde e noite). Geralmente pacientes que são conscientes e orientadas, tomam mais banhos independente dos horários, onde talvez não foi disponibilizado as toalhas, porém quando acionado, a lavanderia repõe. Ainda sim, se não for o caso deste perfil de pacientes, verificarei e alinharei com os responsáveis para evitar os ocorridos. Segue anexo a quantidade que foi disponibilizada na data período da tarde da reclamação. Lamentamos pelos transtornos".[sic] Coordenadora Serviço de Hotelaria.

No dia 26/12/2022 realizado ligação a reclamante e apresentado a devolutiva.

RECLAMAÇÃO Nº0492/2022

DATA: 22/12/2022

NOME: M.S.C.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Coordenadora do Serviço de Hotelaria informou "que nas datas em questão foram entregues as toalhas conforme a quantidade de banhos, que são divididas entre os plantões (manhã, tarde e noite). Geralmente pacientes que são conscientes e orientadas, tomam mais banhos independente dos horários, onde talvez não foi disponibilizado as toalhas, porém quando acionado, a lavanderia repõe. Ainda sim, se não for o caso deste perfil de pacientes, verificarei e alinharei com os responsáveis para evitar os ocorridos. Segue anexo a quantidade que foi disponibilizada na data período da tarde da reclamação. Lamentamos pelos transtornos".[sic] Coordenadora Serviço de Hotelaria.

No dia 26/12/2022 realizado ligação a reclamante e apresentado a devolutiva.

Marabá, 03 de Janeiro 2023

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

RL.HRSP.001-02

000110

Identificador de autenticação: E2C9078.4F0F.662.E51F242173200D1F32

Confira a autenticidade deste documento em <https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

Nº do Protocolo: 2023/36645 Anexo/Sequencial: 3



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RELATOS)

REFERÊNCIA: DEZEMBRO – 2022

RL.HRSP.001-02

000111

FICHA DE RELATO

Não houve registro de relato no mês de Dezembro.

Marabá, 03 de Janeiro 2023.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora SAU.


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



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

REGISTRO DE ATENDIMENTO (SUGESTÕES)

REFERÊNCIA: DEZEMBRO – 2022

RL.HRSP.001-02

000113

FICHA SUGESTÃO

Não houve registro de sugestão no mês de Dezembro.

Marabá, 03 de Janeiro 2023.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U


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

RL.HRSP.001-02

000114

MENSAGEM AMIGA(ELOGIOS)

REFERÊNCIA: DEZEMBRO

RL.HRSP.001-02

000115



Mensagem Amiga

De: Elzirene.
Para: Equipe da Hemodiálise.

“Quero parabenizar toda equipe do setor de hemodiálise. São todos excelentes, nota 10. Agradeço a todos pelo atendimento dedicado respeito e educação que fui aqui tratado. Muito obrigado a toda equipe, que tem sido excelente e atenciosa”. [sic] Elzirene.



FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Equipe do Laboratório.

“As meninas do laboratório são maravilhosas Todos estão de parabéns nota 10 pra todos parabéns!”.



FO.HRSP.SAU.006-2

000116





Mensagem Amiga

De: Aleni Silva de Souza.

Para: Recepcionistas, Enfermeiros, Técnicos de enfermagem, SHL, Médicos, Nutricionistas, Assistente Social

"Hoje quero agradecer a equipe maravilhosa por tamanha dedicação, parabéns por serem focados, motivados e por amar o que fazem parabéns primeiro turno recepcionista, enfermeira, técnicos de enfermagem, todos da limpeza, médicos, nutricionista, assistente social". [sic] Aleni Silva de Souza.



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.

Para: Recepcionista Lauro, enfermeira Ana.

"Parabenizar Lauro, enfermeira Ana da dialise equipe dialise".



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000117



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Equipe da Hemodialise.

"Equipe hemodialise 1º turno estão de parabéns, ótima recepcionamento".



Mensagem Amiga

De: Aleni Silva de Souza.
Para: Equipe do HRSP.

"Hoje quero tentar ao menos agradecer e tentar retribuir o carinho que todos tratam os seus paciente agradeceço mesamente a todos aqueles que participam direto e indiretamente parabéns equipe maravilhosa do primeiro turno parabéns equipe do primeiro turno". [sic] Aleni Silva de Souza.



000118

FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Fernanda Amaral

Para: Equipe de enfermagem Andreia, Nilton, Vanessa, Marcos Vinicius.

"Ponto positivo: gostei os enfermeiros são excelentes tem muita paciência a enfermeira Andreia o tec. Enfe Nilton e a vanessa e os demais só não sei os nomes que são muitos parabéns toda a equipe tec. Marcos vinicius excelente também"[sic] Fernanda Amaral.



Mensagem Amiga

De: Cláudia Lima

Para: Equipe HRSP

"Parabéns a todos os funcionários deste hospital cuidaram muito bem do meu primo que se encontra no anglim 11 Deus abençoe á todos obrigada". [sic] Cláudia Lima



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



000119



Mensagem Amiga

De: Rayza Aguiã

Para: Equipe de enfermagem.

*"So exalta o tratamento de todos os enfermeiros, técnicos.
Não decorei nomes mas estão todos de parabéns". [sic]
Rayza Aguiã*



Mensagem Amiga

De: Lourano Lima de Albuquerque

Para: Técnica de enfermagem Vanessa.

*"Ola eu me chamo Lourano Lima de Albuquerque estou no
leito clinico cirúrgico 28 venho aqui agradecer a Vanessa tec
de enfermagem pelo atendimento exelente e maravilhoso
nota 10". [sic] Lourano Lima de Albuquerque*



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000120



Mensagem Amiga

De: Lourano Lima de Albuquerque
Para: Dr. Almeida.

"Olá sou Lourano Lima de Albuquerque estou no leito cirúrgico 28 venho aqui agradecer venho agradecer e enaltecer o trabalho do DR. Almeida cirurgião geral, ele e um Anjo e uma pessoa de bom coração Educado e calmo a minha nota pra ele e 10 se pudesse da 100000 eu daria". [sic]
Lourano Lima de Albuquerque



Mensagem Amiga

De: Maria da Silva.
Para: Técnica de enfermagem Vanessa.

"Olá sou Maria da Silva agradecer a Vanessa, tec. Enfermagem pelo pela paciência e educação comigo". [sic]
Maria da Silva.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000121



Mensagem Amiga

De: Laurano Lima.
Para: Técnico de enfermagem Elyelma Santos.

“Eu Laurano Lima de Albuquerque estou internada desde dia 28/11/2022 no leito: Clinco cirúrgico 28, venho aqui agradecer e enaltecer a tec de enfermagem Elyelma Santos, pelo atendimento excelente pela a educação e dedicação ao seus pacientes... a minha nota pra ela é 1000”. [sic] Laurano Lima.



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Dr. Ricardo.

“Declaro que fui bem atendido, fiquei atenciosa. Dr. Superou todas minhas expectativas Dr. Ricardo equipe hemodiamica nota 10, abraços”.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000122



Mensagem Amiga

De: Arlete e Maria Amelia
Para: Nutricionista Eduarda, Dr. Marcelo Lima, equipe de enfermagem.

“Eu gostaria de parabenizar a equipe que cuidou da minha mãe, Maria Amelia dos Santos. Gostaria de parabenizar a nutricionista Eduarda, o medico Marcelo Lima da clinica medica, as enfermeiras e técnicos da clinica medica, estão todos de parabéns, cuidaram muito bem da minha mãe”.



Mensagem Amiga

De: Lainara Diniz.
Para: Recepcionista Lauro.

“parabenizar o nossos recepcionista Lauro um amor de pessoa, atencioso e eficaz no que ele faz! Um ser humano incrível”. [sic] Lainara Diniz.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000123



Mensagem Amiga

De: Lainara Diniz.
Para: Equipe do TRS, Nutricionista Debora.

“Quero aqui agradecer a todos os colaboradores do centro de hemodiálise. Deseja um feliz natal e um prospero ano novo. Agradecer a nossa nutri Debora que e sempre atenciosa com todos” [sic] Lainara Diniz.



Mensagem Amiga

De: Fernanda.
Para: Equipe da Hemodinâmica.

“A equipe é bastante prestativa, dedicada, trata os pacientes com muita experiencia muito boa mesmo diante de situações difíceis eles se mostram confiantes e dedicados”. [sic] Fernanda.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000124



Mensagem Amiga

De: Belcior Barbosa.
Para: Equipe da Hemodinâmica Antonio, Crisila, Simone e Daniel, Dr. Alexandre, Dr. Juan.

"Primeiramente quero agradecer a Deus que nos permitiu agradecer a Deus que nos permitiu chegar até aqui, e concluir o exame que tanto nos tava deixando preocupados e que ocorreu tudo bem graças a Deus. Gostaríamos de agradecer todos da equipe que nos atenderam o Dr. Que me encaminhou (Dr. Alexandre) eita pessoa do bem, humano, que o senhor derrame chuvas de bênçãos sobre a vida dele. Também agradecer, toda a equipe conversado pelo seu antonio e a crisla, simone e o Daniel, uma equipe maravilhosa, que o senhor em sua infinita bondade, guarde a todos e cubra de bênçãos. E ao Dr. Juan que nos deu o maior presente de natal que poderíamos ganhar (seu Belcior não tem problemas nem um no coração) a ele só gratidão. Amamos vocês". [sic] Belcior Barbosa.



Mensagem Amiga

De: Maria Itanildes.
Para: Dr. Marcio, equipe de enfermagem Mirele, Antonio, Jessica.

"Só agradecer a Deus por ter colocado pessoas abençoadas para nos atender. Dr. Marcio, enfermeira Mirele, enfermeiro Antonio, Jessica obrigado a todos que o senhor os abençoe sempre!". [sic] Maria Itanildes.



000125



Mensagem Amiga

De: Francisca.
Para: Equipe de enfermagem Martha, Gabriela.

"Atendimento ótimo, enquanto enfermeira, gostei muito do acolhimento especial, acolhedor muito bom, atendimento da Marta foi muito bom, a enfermeira Gabriela e uma ótima enfermeira a técnica é ótima no atendimento". [sic] Francisca.



Mensagem Amiga

De: Cleudiane Pereira.
Para: Equipe Assistencial.

"Eu só tenho agradecer por que todos aqui são legais. Gostei da comida gostei do atendimento e das enfermeira todos são super educados e educadas". [sic] Cleudiane Pereira.



000126



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Recepcionista Adriele.

*"Quero parabenizar nossa recepcionista legal atenciosa!
Adriele o nome dela!"*



FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Marli Santos.
Para: Todos os profissionais.

"O atendimento é muito bom todos profissionais". [sic] Marli Santos.



FO.HRSP.SAU.006-2

000127



Mensagem Amiga

De: Arlete acomp. Paciente Maria Amelia.
Para: SHL Mary Cruz.

"Para Mary Cruz, ela é dez é mil e dois mil que você continua sempre assim. Beijo te amor". [sic] Arlete acomp. Paciente Maria Amelia.



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Equipe da hemodinâmica Antonio, Simone, Gleison, Fernando, Daniel, Crisila, Mirelly, Dr. Juan Felipe.

"O serviço prestado ao procedimento cirúrgico, além de importante, foi uma excelência qualidade. Desde ao recepcionista a equipe médica. Isso faz não só o acompanhante, mas o paciente profissional, mais sobre tudo acolhedor e de inteira confiança nos profissionais de saúde. Agradecimentos: Antônio, Simone, Gleison, Fernando, Daniel e a Crisila e Mirelly. Dr. Juan Felipe".



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000128





Mensagem Amiga

**De: Antônio Alves.
Para: Equipe da Hemodiálise.**

“Eu quero parabenizar todos enfermeiros, médicos eles tem um excelente trabalho também quero elogiar em geral todos que fazem parte da emodialise todos que trabalham”. [sic]
Antonio Alves.



Secretaria de Saúde Pública



Mensagem Amiga

**De: Sem Identificação.
Para: Recepcionista Lauro.**

“Hoje meus elogios vai para o recepcionista Lauro por este carinho com nois”.



Secretaria de Saúde Pública



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000129



Mensagem Amiga

De: Raimunda de Sousa.
Para: Equipe da Clínica Cirúrgica.

"parabéns são profissionais super capacitado pessoas maravilhosas que cuida muito bem de todos que estão que muito obrigada por tudo que Deus proteja todos e muito obrigada". [sic] Raimunda de Sousa.



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Técnica de enfermagem Carlene Sampaio

"Tequinica carlene Sampaio ótimo trabalho nota 10".



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



000130



Mensagem Amiga

De: José Antônio.
Para: Equipe de enfermagem Vanessa, Jessica, Andreza, Weverton e Andreia.

"Tequinica Vanessa, jessica, Andreza ótimo atendimento nota 10 enfermeiro Werveton, Andreia, ótimo atendimento nota 10". [sic] José Antônio.



Mensagem Amiga

De: Vitoria Rodrigues.
Para: Equipe Médica.

"Os médicos estão de parabéns todos vocês não só os médicos mais os outros profissionais também e um feliz natal e ano novo a todos". [sic] Vitoria Rodrigues.



000131





Mensagem Amiga

De: Firmina.

Para: Equipe da Hemodiálise Lauro, Ana, Emanuel, Jessica.

"Todos os elogios do mundo para a equipe da hemodiálise manhã. Lauro, Ana, Emanuel, Jessica, parabéns." [sic] Firmina.



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação

Para: recepcionista Lauro e Leonardo, nutricionista Debora, copeira Daniele.

"Elogio a todos mas em especial para nutricionista demora, atendente: Lauro e Leonardo, copeira Daniele".



000132





Mensagem Amiga

De: Mônica Gomes de Souza
Para: Equipe do Ambulatório

"Eu amo esse setor ambulatório porque sou bem atendida acho as recepcionistas 10 Enfermeira 10 Limpeza 10 amo vocês muito obrigada só tenho agradecer meus parabéns deus abençoe".[sic] Monica Gomes de Souza



Mensagem Amiga

De: Maria Aparecida
Para: Escrituraria Wmilly

"Quero elogiar a escrituraria Wmilly, é uma pessoa atenciosa, sempre disposta a ajudar. Meiga". [sic] Maria Aparecida



000133

FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Aline Cristina
Para: Equipe de Enfermeira Luh, Karol, Poliana, Val.

"Aqui vim deixar e externa a minha gratidão a toda equipe da UTI da parte da manhã a enfermeira de plantão do lado B Luh ao técnicos Karol, a Poliana a Val que foram seres humanos incrível que me ajudaram tanto na parte saúde como mental eu sou eternamente grata a todo apoio a todo carinho vocês estão debaixo das minhas orações que a exencina de vocês nunca apague que a gara a força que vocês tem seja renovada todos os dia que a vontade que vocês tem de ver os paciente bem seja todos os dias renovada sucesso e tudo de bom bijs". [sic] Aline Cristina



Mensagem Amiga

De: Arlete Filha da paciente Maria Amelia
Para: Equipe de enfermagem, nutricionista Eduarda, Dr. Marcelo Lima.

"Eu gostaria de parabenizar a equipe que cuidou da minha mãe, Maria dos Santos. Gostaria de parabenizar a nutricionista Eduarda, o medico Marcelo Lima da clinica medica, as enfermeiras e técnicos da clinica medicas, estão todos de parabéns, cuidaram muito bem da minha mãe". [sic] Arlete filha da paciente Maria Amelia



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000134





Mensagem Amiga

De: Liliiane da silva
Para: Equipe de enfermagem, equipe do SHL.

"Quero primeiro agradece aos da equipe de enfermagem pelo ótimo atendimento e cuidado de todos e também deixa meus elogios pra todos da limpeza que são ótimo no serviço deles também as cozinheiras que fazer as comidas ótima meu muito obrigada por tudo mim desculpa se dive alguma coisa errada". [sic] Liliiane da silva



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: SHL Vanessa.

"Queria agradecer por todas enfermeiras a sua dedicação seu trabalho sempre manteve uma auto estima com nos pacientes, trazendo alegria para todos que estava nos leitos clinica medica mantendo os quarto sempre entrava no quarto muito alegre. Para agradecer a Vanessa da limpeza por ser sua dedicação no seu trabalho e alegre com sorridente muito educada passando boas energias. Que você não perca essa luz que tem dentro de você que deus venha abençoa sua vida Vanessa beijo".



000136



Mensagem Amiga

De: Sem. Identificação
Para: SHL Vanessa.

"Vanessa da limpeza cli med. Você e muito prestativa alegre, carinhosa não tem tempo ruim pra você! Parabéns querida continue assim dedicação seu trabalho. Vou agradecer a todos técnicas, enfermeiras, medico, fisio, comida."



Mensagem Amiga

De: Leilane S nascimento
Para: Equipe de enfermagem.

"Só gratidão por tudo muito obrigada pelo atendimento que Deus abençoe a vida de toda equipe medicas enfermeiras turma da limpeza muito, muito obrigada feliz natal e ano novo que deus proteja vocês" [sic] Leilane S nascimento



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



000137



Mensagem Amiga

De: Sildenir

Para: Técnica de enfermagem Elyelma.

"Quero agradecer a técnicas de enfermagem Eielielma do turno da manhã ela e maravilhosa muito carinhosa ela trabalha com amor" [sic] Sildenir



Secretaria de Saúde Pública



www.pa.gov.br



Mensagem Amiga

De: Lane Holanda

Para: Dr. Caio, técnica de enfermagem Mariana.

"Doutor Kaio um ótimo atendimento nota 1000 quero parabenizar a tec. Mariana ela e maravilhosa, educada paciente nota 1000", [sic] Lane Holanda



Secretaria de Saúde Pública



www.pa.gov.br

FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000138



Mensagem Amiga

De: Frascimeire
Para: Equipe da Clinica de Especialidades.

"Gostei muito do atendimento da equipe todo mundo e muito atencioso nota Mil para Equipe da C. espec. [sic] Frascimeire



FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Suzane
Para: Equipe do HRSP.

"Foi a primeira vez que precisei do hospital e foi uma experiencia muito agradável todos que me receberam atenderam foram maravilhosos muito obrigada". [sic] Suzane.



FO.HRSP.SAU.006-2



000139



Mensagem Amiga

De: Antonia
Para: Técnico de enfermagem Nilton Junior.

"Só tenho agradecer pelo tratamento nesse hospital o enfermeiro Nilton Junior maravilhoso todos muito legais falando nisso a comida maravilhosa vou sentir falta obrigada a todos fiquem com Deus". [sic] Antonia



Mensagem Amiga

De: Natalia
Para: Copeira Lais.

"Muito bem atencioso e educado pra copeira Lais que deus posa te abençoa eternamente"; [sic] Natalia



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



000140



Mensagem Amiga

De: Juerson
Para: Equipe do SHL.

"Quero parabenizar toda equipe SHL". [sic] Juerson



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: SHL Mary Cruz.

"Quero aqui fazer um grande elogio p/ a funcionária Mary da cruz SHL ela não e 10 e 10000 alega qualquer ambiente merece tudo de bom".



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000141



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.

Para: Técnica de enfermagem Ilandia.

"Quero elogiar a enfermeira Ilandia pelo seu desempenho, faz um trabalho e muito educada, e caráter excelente."



Mensagem Amiga

De: Antônia Santos Andrade

Para: Equipe de enfermagem Lays, Fernanda, Larissie.

"Só tenho agradecer a todos deste hospital maravilhosas carinhosas enfermeiras maravilhosas hoje tive o prazer de esta de esta com a enfermeira Lais, Fernanda, Larisse muito legais minha mãe foi maravilhosamente bem tratada deste a entrada agradeço a todos de coração que deus proteja cada um de vocês". [sic] Antônia Santos Andrade



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

58



Mensagem Amiga

De: Mariledia
Para: Técnica de enfermagem Talita.

"Venho através de poucas linhas agradecer cada um que faz parte da equipe desse hospital, minha mãe e eu tivemos um bom atendimento uma boa alimentação as meninas da cozinha estão de parabéns comida muito gostosa e nutritiva, não vou elogiar por nome p quer são uma equipe. Agradeço as tecn. Que cuidou da minha mãe aqui na enfermaria andiroba leito 14 obrigada a todos obrigada muito a tec Talita por ter cuida tão bem da minha mãe e a todos tbm deus abençoe vcs obrigada". [sic] Mariledia



GOVERNO DO
PIAÚ
Secretaria de
Saúde Pública
www.pa.gov.br



Mensagem Amiga

De: M° Aparecida Santos
Para: Equipe de enfermagem Gabriela, Eliane, Ricardo, SHL Mary Cruz, escrituraria Andressa.

"Eu M° Aparecida quero agradecer a equipe da enfermeira Gabriela, escrituraria Andressa, téc de enf. Gabriela, téc de enf Eliane pela atenção comigo como acompanhante e com os pacientes desse setor. Só tenho a agradecer a Deus por tudo. A equipe do posto da clinica medica lembrando que a essência sempre valerá mais que o status. O hospital em si um tratamento ótimo dos colaboradores da pró-saúde. Quero colocar aqui também um abraço p/ serviço gerais Mari Cruz muito atenciosa. p/ o enfermeiro téc Ricardo". [sic] M° Aparecida Santos



GOVERNO DO
PIAÚ
Secretaria de
Saúde Pública
www.pa.gov.br

FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000143



Mensagem Amiga

De: Timoteo de Sousa
Para: Maqueiro Percy.

"Elogiar o "Saturno" pelo excelente atendimento! Percy". [sic]
Timoteo de Sousa



Mensagem Amiga

De: Cida Santos
Para: Técnica de enfermagem Ricardo.

"Quero agradecer ao tec. de enfermagem Ricardo pela atenção e o cuidado, pessoa maravilhoso um excelente profissional. Grata a deus por tudo, fui muito bem atendido e recepcionada aqui nesta unidade de saúde. Que deus escute todas as suas orações todos os seus pensamentos e que lhe direcione p/ as melhores decisões. Que o senhor te abençoe e te guarde sempre". [sic] Cida Santos



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



000144



Mensagem Amiga

De: Ana Clara Santos Aragão
Para: Equipe de enfermagem

"Obrigada a todos que cuidaram de mim os enfermeiros e os técnicos obrigada pelo carinho cada um de vocês ganharam um lugar no meu coração". [sic] Ana Clara Santos Aragão



Mensagem Amiga

De: Pai da Agatha Sophia
Para: Enfermeira, Tec.de Enfermagem, Médicos e SAU.

"Queria aqui por meio deste bilhete, agradecer a cada uma das enfermeiras, tec.de enfermagem médicos que cuidou tão bem da minha filha Agatha Sophia, queria também pedir desculpas, se eu causei algum transtorno, não era minha intenção, só estava preocupada com a minha filha, só quem e mãe vai entender. Também quero agradecer as meninas do SAU que me atendeu tão bem. Desejo a vocês um feliz natal e um prospero ano novo que deus abençoe cada um de vocês.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000145



Mensagem Amiga

De:
Para:

"Para tec.de enfermagem do acolhimento/ tarde Josy Farinha quero agradecer ao atendimento prestado pela técnica Josy a minha filha Agatha, você foi a primeira a nós atender e foi a melhor, e a Agatha já gostou de você de cara". [sic] Pai da Agatha



Mensagem Amiga

De: Rayssa
Para: Daniel

"Daniel é um excelente profissional atencioso e carinhoso... parabéns você merece.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000146





Mensagem Amiga

De: Jose Ferreira Lima

Para: Ana Karine Tec.de Enfermagem

"Você e adorável educada cuida muito bem dos seus pacientes. Minha nota e 10 você merece"



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Joelma Pessoa

Para:

"Graças a Deus fui muito bem atendida, obrigado a todos Feliz Natal e um ano cheio de paz e felicidade"

000147



Mensagem Amiga

De: Letícia
Para: Laura

"Fomos bem atendidos por todos. Palavras de Laura 4 anos, os pijamas poderiam ser de arco íris e unicórnio a noite uma mamadeira de nescau"



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação
Para: SHL Mary Cruz.

"Estivemos no hospital alguns dias, e pessoas maravilhosas nos ajudaram a pessoa de Mari Cruz nos ajudou e nos alegrou muito, ela é nota mil, com simpatia e prestativa".



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000148



Mensagem Amiga

De: Vanuza mãe da Bruna de Souza Oliveira
Para: Equipe da Pediatria

"O que eu tenho só agradecer pelo carinho de todos equipe pediatria".



Mensagem Amiga

De: Mãe de Guilherme
Para: Equipe do HRSP.

"Parabéns a toda equipe Regional pelo profissionalismo de vocês e por nos ajudar e entender que temos filhos autista não só autista como outro especialidade".



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000149

20



Mensagem Amiga

De: Elson dos Santos
Para: Equipe da Recepção

"Hoje no dia 26/12 tínhamos uma tomografia marcada para nosso filho de 2 anos. Recepção na qual recebemos foi bem ágio, rápida e comunicativa. Eu e minha esposa somos gratos pelo bom atendimento em que tivemos "Obrigado"! e parabéns pelos serviços feito com profissionalismo e amor.
[sic] Elson dos santos



Mensagem Amiga

De: Luzinete Ferreira de Assis Oliveira
Para: técnica Ana Karoline

Venho aqui parabenizar a técnica Ana Karoline pelo seu excelente plantão atenciosa, carinhosa, prestativa etc. Muito competente com seus pacientes, só tenho que a parabenizar.
[sic] Luzinete Ferreira de Assis Oliveira



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000150





Mensagem Amiga

De: Ezequiel
Para: Equipe HRSP, Eliana, Andressa, Camila

*"vem aqui agradece o hospital... as Eliana e Andressa Camila
Fernanda, pelo meu pai" [sic] Ezequiel*



FO.HRSP.SAU.006-2

000151



Mensagem Amiga

De: Cida
Para: Equipe HRSP

*"Gratidão a Deus e toda equipe de profissionais um excelente
atendimento que deus continue abençoando todos feliz natal"
[sic] Cida*



FO.HRSP.SAU.006-2





Mensagem Amiga

De: Sem Identificação
Para: Equipe de Enfermagem, Emannel, Sonia Técnicos de enfermagem, Cleiton, Flavia

"Quero aqui agradecer aos serviços prestados a minha mãe Maria Izanete Martins Magno que realizou uma angioplastia, ao enfermeiro Emannel e ao tec. Cleiton e aos outros tec. que eu não recordo o nome, quero também agradecer a tec. Flavia e a enfermeira Sonia, muito obrigado".



Mensagem Amiga

De:
Para:

"Obgd pelo Atendimento a meu pai Jose de Ribamar Pereira que deus. Recompensa vocês pra Paz, Maria enfermeira e doroto e maço de limpeza Daiane, Carla e Maria, Ana e Andre e a todos que receberam bem meu pai" [sic] Ezequiel Pereira



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000152



Mensagem Amiga

De: Neuracy Viana.
Para: Técnica de enfermagem Zena.

"Parabéns pelo excelente atendimento à técnica do laboratório Zena. Obrigada pelo carisma e o bom atendimento. Deus vos abençoe sempre". [sic] Neuracy Viana.



Mensagem Amiga

De: Tatieleia da Silva.
Para: Equipe HRSP, UTI, Fisioterapeuta, Enfermeira Vitória, Cesar, Sabrina, Any, Luene, Equipe Técnicos de enfermagem, Eliane Maria Eliane, Lucivaldo, Luan, Grazy, Gabrielle, Ricardo, Renata, Nadiane, psicóloga Caroline, Equipe Medica.

"Hoje venho agradecer todos os colaboradores do hospital regional que nos acolheram e se importaram conosco neste período que ficamos aqui. Quero agradecer todos os que trabalham na UTI que cuidou e se preocupou com a paciente Marilene Rodrigues, e todos os fisio que guardaram ela nesta recuperação que ajudou ela chegar onde chegou e também quero agradecer as enfermeiras que por aqui passou e atendeu com todo seu esforço, aqui como a enfermeira Vitoria, Cesar, Sabrina, Any e a Luene. E também mais que tudo agradecer os. Tec. Enfermagem todos que param aqui neste período que ficamos e especialmente a tec. Enf. Eliane e a Maria Eliane, Lucivaldo, Luan, Grazy, Gabrielle, Ricardo, Renata, Nadiane. Venho agradecer toda atenção e simpatia a psicóloga, Caroline, e aos médicos que cuidaram tão bem à ela na UTI e na médica". [sic] Tatieleia da Silva.

000153



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação
Para: Recepcionista Karina.

"Elogiar a Karina Lima do acolhimento pelo excelente atendimento. Ela é um exemplo de empatia e cuidado com o ser humano".



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação
Para: Recepcionista Karina.

"Quero deixar elogio para Karina Lima do acolhimento. Ótimo atendimento".



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000154



Mensagem Amiga

De: Sebastião
Para: Dr. Cassiano, Dr. Tony.

"Muito grato hospital regional pelo abraço de acolhimento: através de todos funcionários médicos ao dr. Cassiano e Dr. Toni. Enfermeiras, enfermeiros pessoal da limpeza. Vocês me fizeram sentir em casa e me ensinaram a acreditar novamente na vida, meu agradecimento eterno. Um agradecimento (...) vocês todos serão uma lembrança maravilhosa". [sic] Sebastião



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Equipe de enfermagem Luciano e Lucas.

"Elogiar o Luciano e o Lucas da enfermagem os dias são mais suportáveis e leves".



000155





Mensagem Amiga

De: Maria das Dores.
Para: Enfermeiro Ewerton, Aux. SHL Taison.

“Ewerton (nosso neném) deixou uma palavra amigo, parabéns pelo seu trabalho porque você trabalha por amor, que Deus ti abençoe hoje e sempre. P/ Taison admiro suas brincadeiras, tô saindo levando saude e lhe parabenizo pelo seu ótimo trabalho tudo de bom pra você, Deus ti abençoe hoje e sempre”. [sic] Maria das Dores.



GOVERNO DO
PIAÚ
www.pa.gov.br

Secretaria de
Saúde Pública

HOSPITAL REGIONAL
DO OESTE DO PIAUÍ
RUA GERALDO VELLOSO



FO.HRSP.SAU.006-2

000156



Mensagem Amiga

De: Jessica da Cruz.
Para: Equipe do Acolhimento.

“Quero elogiar a equipe do acolhimento da tarde, pelo serviço prestado”. [sic] Jessica da Cruz.



GOVERNO DO
PIAÚ
www.pa.gov.br

Secretaria de
Saúde Pública

HOSPITAL REGIONAL
DO OESTE DO PIAUÍ
RUA GERALDO VELLOSO



FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Cinelma Costa.

Para: Equipe de Enfermagem, Equipe Medica, Técnicos de Enfermagem, Equipe Nutricionista, Equipe SHL, Leila, Equipe HRSP.

"Quero daqui retribuir o carinho com qual fui tratada, agradecer imensamente todo aqueles que participaram no tratamento do meu filho Pedro Nicolas tec. De enfermagem, médicos, enfermeiros, equipe nutrição equi: de higienização em especial a Leila e colaboradores. A todos vcs profissionais. Tem todo meu carinho. Um enorme abraço e que Deus abençoe cada um de vcs". [sic] Cinelma Costa.



FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Fernanda Gomes.

Para: Assistente Social Cintia.

"Quero através desse relatório elogiar em primeiro lugar o excelente atendimento aqui no hospital regional, quero agradecer a assistente social do período da manhã Cintia pela ajuda e possibilidade de ver minha acompanhante. Obrigado e todas as bençãos seja com vocês". [sic] Fernanda Gomes.



FO.HRSP.SAU.006-2

000157



Mensagem Amiga

De: Fernando Gomes.
Para: Percy, Técnicos de Enfermagem,

*"Quero agradecer o elogio a Percy "Saturno" por ser um excelente profissional, elogiar aos técnicos por seus excelentes trabalho. Estão todos de parabéns". [sic]
Fernando Gomes.*



Mensagem Amiga

De: Nilva.
Para: Dr. Thiago.

*"Muito obrigado a todos pelo excelente atendimento!
Obrigada ao dr. Thiago e sua equipe". [sic] Nilva.*



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000158



Mensagem Amiga

**De: Bianca Santos.
Para: equipe HRSP**

*"Só tenho agradecer pela atenção de vocês com nós que precisa daqui que Deus abençoe cada um de vocês". [sic]
Bianca Santos.*



Mensagem Amiga

**De: Ederson Fellini.
Para: Dr. Fabio Dantas, equipe de enfermagem Ilandia, Debora e André.**

"Estou acompanhando meu pai que esta internado desde o dia 20/11/2022. E venho nesta agradecer o procedimento cirúrgico feito nele com muita qualidade e competência dos médicos que participaram em especial ao Dr. Fabio Dantas. E todos do hospital como o refeitório, acolhimento o pessoal da limpeza, as enfermeiras e técnicas. E em destaque para Ilandia, Debora e André que são excelentes profissionais e ótimas pessoas enfim o meu muito obrigado". [sic] Ederson Fellini.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000159



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: SHL Vanessa.

"Venho por meio deste bilhete agradecer a toda equipe que cuidou da minha mãe neste hospital que Deus abençoe ricamente cada um muito obrigada a todos clinica especialidades, também quero parabenizar uma pessoa da equipe de limpeza a funcionaria Vanessa por ser uma pessoa que faz seu serviço com muita dedicação muito humano e amiga de todos os pacientes e acompanhantes todos Deus abençoe a todos".



Mensagem Amiga

De: Fernanda Gomes.
Para: Técnica de enfermagem Lays Cabral.

"Tec. Enf. Lays Cabral meu amor quero aqui deixar meu agradecimentos por que você princesa é um amor de pessoa muito carinhosa, alegre e simpática. Desenvolve seu trabalho com excelência e amor. Cuidou muito bem de mim. Obrigado por tanto. Me senti cuidada e amada. Deus seja sempre com você e lhe recompense pelo bem que você faz para as pessoas". [sic] Fernanda Gomes.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000160

70



Mensagem Amiga

De: Fernanda Gomes.
Para: Técnica de enfermagem Ilandia.

"Ilandia você é maravilhosa me cuidando com toda atenção, palavras positivas, carinho e amor. Quero agradecer também a assistente social Cintia que esteve aqui comigo (...) Parabéns por desenvolverem o trabalho de vocês com dedicação e amor ao próximo". [sic] Fernanda Gomes.



HOSPITAL REGIONAL
DO OESTE DO PARA
RUA ORLANDO VELLANO



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARA
www.pa.gov.br



Mensagem Amiga

De: Fernanda Gomes.
Para: Dr. Sandro.

"Eu amo meu Dr. Sandro neuro. Muito profissional, dedicado e sempre me deu atenção desde o primeiro dia que entrei aqui. Doutor muito obrigado por me tratar tão bem e cuidar de mim como uma pessoa da família. Eu lhe amor de coração e quero que Deus cuide de você assim como vc está cuidando de mim. Obrigado por fazer eu me sentir bem e especial". [sic] Fernanda Gomes.



HOSPITAL REGIONAL
DO OESTE DO PARA
RUA ORLANDO VELLANO



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARA
www.pa.gov.br

FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



000161



Mensagem Amiga

De: Fernanda Gomes.
Para: Equipe do SHL Daiane Pereira e Taison Almeida.

"Daiane Pereira quero aqui deixar meus elogios a você. Vi você limpando a sala que estou hospedada e fiquei admirada com a dedicação que você exerceu na limpeza. Limpou tudo e detalhe você é rápida, tem o pé ligeiro. Sem contar na consciência... que você tem pois faz seu trabalho pensando no próximo se colocando no lugar do próximo. Parabéns gatinha você e seu companheiro de trabalho Taison Almeida".
[sic] Fernanda Gomes.



Mensagem Amiga

De: Isaias Cardoso.
Para: Equipe de enfermagem Antonio, Rafel, Daniel e Eleison, Dr. Juan e Dr. Marcio.

"Eu Isaias Cardoso estive nesse estabelecimento neste dia para um exame de arteriografia onde por sua vez tive o prazer de ser atendido pelo senhor Antônio Vinícios que me atendeu super bem, juntamente com o senhor Rafael, Daniel e por ultimo Eleison. Relato ainda que fui acompanhado pelo medico Juan acompanhado pelo medico neurocirurgião Marcio Costa que com sua experiência fez de um excelente exame (...)". [sic] Isaias Cardoso.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000162





Mensagem Amiga

De: Karla Irene de Assis.
Para: Técnica de enfermagem Debora.

"Debora técnica você é muito prestativa alegre, carinhosa... não tem tempo ruim pra você! Parabéns!" [sic] Karla Irene de Assis.



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Maqueiro Luciano.

"Quero elogiar o maqueiro Luciano de Jesus pela competência exemplar. Sempre presta a ajuda".



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000163



Mensagem Amiga

De: Sem Identificação.
Para: Enfermeira Sabrina.

"Elogia enfermeira Sabrina pelo atendimento excelente".



Mensagem Amiga

De: Antônia.
Para: Enfermeiro Ewerton.

"Gostaria de parabenizar o enfermeiro Ewerton e toda a sua equipe, que cuidaram muito bem de mim e da minha saúde, o enfermeiro não mediu esforços para estar cuidando do meu abcesso, sempre muito atencioso, carinhoso e dedicado. Ewerton você sempre estará no meu coração e nas minhas orações sempre estarei orando por vocês para que Deus venha sempre está abençoando a sua vida e realizando os seus sonhos. Irei orar para que Deus venha realizar o seu sonho de ter uma casa de frente a praia. Continue sonhando, porque deus realiza sonhos. E você merece tudo de melhor na sua vida, só fiquei triste por ter alta e por você não está aqui para se despedir e agradecer receba meu carinho e um abraço, para finalizar, Ewerton que você continue sendo esse ser humano cheio de luz, que sempre esteja dando o seu melhor na sua profissão e que você não deixe nada mudar o seu jeito. Eu nunca irei esquecer todo o seu cuidado comigo".
[sic] Antônia.



000164





Mensagem Amiga

De: Antônia.

Para: Equipe do Psicossocial, equipe da direção e nutrição.

"Quero agradecer por toda, dedicação, atenção, paciência e por desde o início terem sempre me dado retorno de todas as situações que passei aqui dentro. Que vocês permaneceram assim para que todos possam serem bem recebidos e atendidos dentro do hospital, meu muito obrigada". [sic] Antônia.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
www.pa.gov.br



Mensagem Amiga

De: Antônia.

Para: SHL Taison.

"Queria te agradecer por toda a sua dedicação no seu trabalho sempre manteve uma auto estima com nos pacientes, trazendo alegria para todos que estava nos leitos mantendo os quartos e banheiro sempre entrava no quarto muito alegre, sorridente muito educado passando boas energias. Que você não perca essa luz que tem dentro de você que Deus venha abençoar sua vida grandemente, um abraço". [sic] Antônia.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
PARÁ
www.pa.gov.br

000165

FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2



Mensagem Amiga

De: Andreia Nunes.
Para: SHL Taison.

"Obrigada por todo carinho com minha mãe e conosco, siga sempre assim alegre, divertido. Saiba que por onde a gente passar sempre vamos lembrar de você. Por onde você passa alegria todos. Obrigada por nos alegrar nesse momento delicado que estávamos passando". [sic] Andreia Nunes.



Mensagem Amiga

De: Andreia.
Para: Dr. André, Dr. Cassiano, Controle de Acesso Gabriel.

"Aos drs. André e Cassiano, obrigada por solucionar nossos problemas e todas nossas dúvidas. Porteiro Gabriel obrigada por todo carinho e compreensão, parabéns pelo seu trabalho". [sic] Andreia.



FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2

000166



Mensagem Amiga

De: Andreia.
Para: Enfermeiro Ewerton.

"Gostaria de lhe agradecer por todo cuidado carinho e amor que você cuidou da minha mãe, que Deus continue lhe abençoando pois você trabalha com amor. Continue sempre assim e muito sucesso em sua carreira". [sic] Andreia.



Mensagem Amiga

De: Elielma Feitosa.
Para: Equipe do HRSP.

"Gostaria de agradecer a toda a equipe do regional, pessoas muito educada, atenciosa nessa parte não tenho o que reclamar. Obrigado por nos atender bem". [sic] Elielma Feitosa.



000167

FO.HRSP.SAU.006-2

FO.HRSP.SAU.006-2