

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT - HVD

Agosto 2024

Índice

Apresentação	03
---------------------------	----

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Centro de Referência Imunobiológicos	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional	09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Farmácia	10
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Contratos.....	11
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....	12
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico.....	14
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....	16
Quadro das Manifestações.....	17

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo

Obs: por estarmos passando por ajustes nesta FMT-HVD, a pesquisa de satisfação do cliente externo não foi realizada este mês.



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Agosto de 2024 que mostra o número de registros mensal, a tabulação da Pesquisa de Satisfação e Gráficos de Satisfação dos usuários. Tendo como objetivo central fornecer o levantamento dos dados tornando possível uma visão geral do fluxo de trabalho da ouvidoria, visando à satisfação dos clientes/usuários da FMT-HVD quanto à qualidade dos serviços prestados.

Fontes dos dados apresentados

Os dados dos registros de reclamação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações através de e-mail e presencialmente.

E quanto aos dados da satisfação do usuário é realizada uma pesquisa através de formulários que questionam os principais serviços prestados pela FMT-HVD.

Produção Mensal da Ouvidoria

Dentre os atendimentos oferecidos ao cliente, a Ouvidoria FMT-HVD presta informações, faz encaminhamentos e intervenções. E neste mês de Agosto de 2024 realizamos 52 - atendimentos.



Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.

Agosto de 2024



Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Agosto de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
CRIE	01
DAM	02
DTO	02
Farmácia	01
Gerência de Contratos	01
Gerência de Dermatologia	02
Gerência de Diagnóstico	02
Gerência de IST/AIDS	01
Total	12



Registros de Manifestação Relacionados ao Centro de Referência Imunobiológicos

Agosto de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
CRIE	Reclamação	Atendimento	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. 649202400003725 - Cidadão relata que a enfermeira Sandra (CRIE), agiu de forma agressiva durante o seu atendimento, sendo uma aplicação mal feita e de maneira bastante bruta com a vacina sendo empurrada de qualquer jeito. Quando questionada, a profissional disse que o paciente era “mole”, em seguida mandando o mesmo se retirar.

Ações Gerenciais - A gerência responsável, após averiguação dos fatos informou que a funcionaria, ao ser questionada, respondeu que o usuário não aceitou a solicitação e orientações feitas por ela para que colaborasse afim de permitir a aplicação da vacina com técnicas que minimizassem a dor no momento da aplicação, visto que a vacina do HPV é dolorida, e que o pedido de se retirar da sala foi em virtude de necessitar atender outro paciente, sem intenção de ser rude.



Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Agosto de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Atendimento	02
		TOTAL	02

Atendimento

Reg. 202420000304676 - Cidadã relata que a paciente Rosana Dutra Pereira veio encaminhada do SPA São Raimundo com o diagnóstico de malária, plaquetopenia, anemia e infecção urinária. A mesma foi encaminhada porque falaram que tinha leito disponível para ela e acompanhante nesta FMT-HVD, porém ao chegar ocorreram várias situações chatas como: a paciente estava em uma sala cheia de homens com suspeita de tuberculose, um deles tentou agredi-la enquanto dormia, já outro paciente vomitou e não se achava ninguém da limpeza, o quarto fede a vômito, os homens escarram no chão do banheiro, e o banheiro não tem tranca, o saco de lixo da sala estava cheio de vômito e ninguém trocou, derramaram café e chá e ninguém limpou. Cita que foi falado com a enfermeira, médica e não deram a mínima, por fim, a acompanhante fala que a situação está bem difícil, pois não tem nem lugar para ela sentar, sendo que a paciente está debilitada.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.

Reg. 202420000309330 - Cidadão relata que no dia 29/07/2024 realizou coleta de sangue para consulta de rotina (UBS AJURICABA), sendo um dos exames um VDRL, o qual obteve resultado no dia 31/07 por meio do portal da prefeitura. Com o resultado reagente (titulação 1:128), o mesmo procurou atendimento no hospital desta unidade (FMT-HVD), por volta das 15:30. Após a triagem com a equipe de residentes, a Dra. Irineide Assumpção surgiu na sala com a hipótese diagnóstica de neurosífilis, sugerindo a coleta de LCR no mesmo dia. Inicialmente o paciente recusou, pela falta de preparo emocional e logístico, além de estar desacompanhado e com compromissos. Assim, o mesmo solicitou apenas o "tratamento ouro", padrão estabelecido pelo MS a pacientes HIV+. A médica em questão, recusou e disse que não prescreveria o tratamento de 3 semanas. Por fim, o cidadão



expressa seu repúdio e sua indignação com a forma com que foi discriminado, por uma médica que recusou a prestar atendimento imediato.

Ações Gerenciais - A gerência respondeu que, a médica seguiu o protocolo indicado pelo Ministério da Saúde, tendo em vista que segundo os registros, trata-se do 4º episódio de sífilis, restando a dúvida que houve tratamento adequado, tendo em vista que na maioria das vezes paciente buscou atendimento de urgência para avaliação de sinais e sintomas ou exame alterado para sífilis. Informa que o departamento clínico não observou recusa da médica no atendimento, pois a conduta foi baseada na possibilidade neurosífilis, optando pelo seguimento dos protocolos clínicos como forma de minimizar riscos ao paciente, logo o “tratamento ouro” seria avaliação do liquor para guiar melhor o tratamento. Ressalta-se que todas as condutas indicadas devem ser discutidas com o paciente, explicando a indicação e os riscos decorrentes do não seguimento dos protocolos estabelecidos.



Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional

Agosto de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTO	Reclamação	Denúncia	01
DTO	Solicitação	Furto	01
		TOTAL	02

Denúncia

Reg. 202420000301537 - Cidadão relata que Eudilene Lisboa Leite é funcionária desta Instituição, porém possui 3 empresas em seu nome, além de que trabalhar em horário de serviço e ser encoberta nesta instituição, informa também que seu marido é prestador de serviço para esta FMT-HVD, a funcionária citada usa de suas aberturas para influenciar tais facilidades, além de não ter declarado seu vínculo como prestador muito menos as empresas as quais é sócia.

Ações Gerenciais - A gerência responsável informa que a servidora Eudilene Lisboa Leite é servidora desta Instituição, ocupando o cargo de Técnica de nutrição, cumpre sua carga horária normalmente, registra o ponto diariamente, o qual encontra-se todos os registros na Gerência de Pessoal. Informa ainda que segundo a servidora, o marido da mesma não presta serviços terceirizados para A FMT/HVD e nem tampouco é servidor público e que a mesma não administra nenhuma empresa privada.

Furto

Reg. Interno: Funcionária (Enfa) da dermatologia, alega ter sido furtada no dia 16/08 pela manhã no consultório 28 do ambulatório. A mesma solicita as imagens da recepção do CRIE/Pediatria para identificar o possível furto.

Ações Gerenciais - Diante da situação, a gerência responsável entregou o arquivo de imagens e vídeos referente ao período solicitado.



Registros de Manifestação Relacionados à Farmácia

Agosto de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Farmácia	Reclamação	Falta de Medicamento	01
		TOTAL	01

Falta de Medicamento

Reg. 202420000325262 - Cidadã relata que no dia 26/08/24 teve contato com um morcego e foi arranhada. Logo após, se dirigiu à USF José Rayol e tomou a vacina anti-rábica e recebeu um encaminhamento para comparecer à FMT-HVD e tomar o soro antirrábico. Compareceu a esta FMT no dia 27/08/24, onde foi informada que a medicação está em falta e não há previsão de chegada. Relata ainda que esse soro não é oferecido em nenhum outro lugar em Manaus e que é um absurdo faltar no único hospital que o aplica. Por fim, solicita com urgência que o problema seja resolvido, pois no posto informaram que o soro era importante porque "já ia protegendo enquanto as vacinas eram aplicadas".

Ações Gerenciais - A gerência responsável informou que, momentaneamente no dia da procura da usuária o estoque estratégico estadual de soros diversos se encontrava-se desabastecido, especificamente para o soro e imunoglobulina antirrábicos. Informou também que há previsão para entrega dos soros para rotina estadual, pelo Ministério da Saúde, para as próximas horas, ou mesmo para o início da próxima semana. Assim, a FVS-RCP, conseguiu remanejar algumas dose vinda do interior e entregou ontem dia 28/08 para efetivar a liberação de 50 frascos de imunoglobulina antirrábica. Deste modo já pode avisar a usuária a vir ao hospital para realizar sua prescrição.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Contratos

Agosto de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Contratos	Reclamação	Atendimento	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. 202420000308648 - Cidadão relata que, o agente de portaria do plantão matutino vive lhe perseguindo e chamando a sua atenção na frente de todo mundo, por fim diz que o AGP tem preconceito contra a sua pessoa.

Ações Gerenciais - O setor responsável informou que não foi possível identificar o agente de portaria envolvido na situação ocorrida em 12/08. Por fim, fala que estão tomando todas medidas necessárias para que esse tipo de situação não volte a acontecer.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia

Agosto de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Dermatologia	Reclamação	Atendimento	02
		TOTAL	02

Atendimento

Reg. 202420000314455 - Cidadão relata que a Dr.^a Adriana Gonsalves, profissional proctologista, já havia reclamado antes pelo mesmo motivo há quase 5 anos, desde então o mesmo não consegue tratamento nesta FMT, pelo fato da Dr.^a em questão ser a única profissional na área médica. Cita que o motivo foi um condiloma identificado na procto, o que gerou uma discussão entre o paciente e a profissional no dia da consulta, o qual originou uma dificuldade na vida cotidiana, no trabalho e em seu relacionamento onde o mesmo teve vergonha do condiloma, o mesmo disse que a Dr.^a Adriana se negou a tratar, falando que estava normal desde o início tratamento o que já faz 5 anos sem tratamento.

Ações Gerenciais - A gerência responsável respondeu com todas as informações possíveis sobre as consultas do cidadão nesta FMT-HVD. Informa que a profissional Dra. Adriana Daumas está à disposição para agendamento prioritário do paciente, para a necessária continuidade das avaliações seriadas, tendo em vista se tratar de paciente de grupo de risco. Porém, caso o paciente prefira ter continuidade de tratamento por outro profissional da mesma especialidade, o mesmo pode ser encaminhado prioritariamente ao serviço de proctologia do Hospital Delphina Aziz.

Reg. 202420000328288 - Cidadã relata que foi encaminhada para o infectopediatra e buscou o ambulatório de pediatria da FMT no dia 19/08, onde a recepcionista marcou uma consulta inicial para o dia 29/08 com a Dra. Ana Luiza (referenciada pelo pediatra). A mesma compareceu para a consulta e foi informada, ao realizar a triagem, que quem atenderia sua filha seria o Dr. Luiz (infectopediatra), pois havia um equívoco de dia na marcação da consulta. A mesma aguardou até o atendimento, contudo, o médico, ao olhar no sistema e ver que se tratava de uma marcação de consulta para a Dra Ana Luiza, disse que não poderia atender sua filha, pois não atende paciente com tuberculose, sendo que sua filha não tem tuberculose (como constava nos exames que a mesma tinha trazido) e sim linfadenomegalia disseminada. Contestou então a recusa do médico e o motivo exposto,



visto que sendo a primeira consulta e pela mesma portar todos os exames de sangue, sorologias e tomografia, seria possível que o médico Luiz realizasse o atendimento inicial. Mas o mesmo falou que a cidadã precisaria remarcar, pois na FMT eles seguem o protocolo de pesquisa, e cada médico atende os pacientes segundo o agravo/diagnóstico, e reforçou que não atende pacientes com outros agravos divergentes do protocolo dele. Deixou, por fim, exposta sua reclamação, abismada e revoltada com um médico que se opõe no atendimento ambulatorial a uma criança, frente a um protocolo de pesquisa

Ações Gerenciais - A equipe médica informou que o atendimento da paciente foi remarcado para a Dra. Ana Luisa, infectologista pediatra, devido à complexidade da patologia da criança. Isso ocorre porque a Dra. Ana Luisa, especializada em infectologia pediátrica, está mais apta a lidar com casos complexos e específicos relacionados à área de infectologia. Por outro lado, o médico que inicialmente atendeu a paciente é apenas pediatra, não possuindo a especialidade de infectologista, e atua no ambulatório de exposição ao HIV, atendendo casos menos complexos. Entende-se que a escolha do especialista para o atendimento é fundamental para garantir a melhor assistência possível. As crianças encaminhadas para infectologia pediátrica, como a da reclamante, são direcionadas para as especialistas Dra. Ana Luisa e Dra. Solange Dourado, que possuem a expertise necessária para tratar casos com maior complexidade.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Diagnóstico

Agosto de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Diagnóstico	Reclamação	Atendimento	02
		TOTAL	02

Atendimento

Reg. 202420000307463 - Cidadão relata que às 8 h foi a recepção da coleta após terminar o atendimento de coleta de seu filho de colo (autista), onde após aguardar na fila por alguns minutos para pegar um comprovante de comparecimento para o trabalho que é direito legal de todo cidadão, foram informados que deveriam aguardar a funcionária responsável voltar, então após muito tempo a mesma retornou, aguardaram mais um pouco para o atendimento e às 8h30 perguntaram se ainda iria demorar para receberem o comprovante e a funcionária de nome Vivian informou que só iria fazer após atender todos da fila, foi quando o cidadão reclamou da falta de respeito, e então sumiram com o documento da sua esposa, retornando apenas 08:40 com o comprovante de comparecimento.

Ações Gerenciais - A gerência responsável agradece o contato do paciente e observa que houve uma percepção negativa decorrente ao atendimento prestado, mas é importante informar que o laboratório tem tomado todas as medidas necessárias ao aprimoramento de seus processos de modo a melhor atender seus pacientes e usuários, garantindo a eles maior conforto e segurança. Informa que após avaliar o relato do cidadão comunicam que os servidores são responsáveis pelos documentos dos pacientes ou acompanhantes utilizados para registro dos dados para declaração de comparecimento ocorrendo sempre a devida devolução aos mesmos. Informam ainda que estão trabalhando para desempenhar o melhor atendimento no laboratório e que já foi realizado uma reunião com todos os funcionários envolvidos neste episódio.

Reg. 202420000312811 - Cidadã relata sobre o descaso absurdo com o laboratório, apenas 2 pessoas atendendo. A mesma chegou às 07:30 e até 09:20 só foram atendidas 5 senhas normais e 6 senhas preferenciais, ou seja, em quase 2 horas foram atendidas 11 pessoas sendo que tem gente aguardando com a senha 80, isto significa que só vão ser atendidos as 17hs. Fala que deveriam levar em conta que as pessoas estão em jejum desde o dia



anterior, e que presenciou uma senhora passando mal de fome. Por fim, diz que quando ao tentar falar com a gerência do laboratório foi impedida. A mesma aguarda providências

Ações Gerenciais - A gerência responsável agradece a manifestação e lamentamos a ocorrência que contribuiu como uma percepção negativa decorrente ao atendimento prestado, mas é importante informar que o laboratório tem tomado todas as medidas necessárias ao aprimoramento de seus processos de modo a melhor atender seus pacientes e usuários, garantindo a eles maior conforto e segurança. Informa que os servidores são capacitados para oferecer o melhor acolhimento e contamos com 5 salas de coleta, sendo que 01 é reservada para atendimento de crianças de colo. No entanto, na ocasião da manifestação da cidadã, infelizmente 02 servidores apresentaram sintomas de febre, problemas respiratórios, dores no corpo impossibilitando de continuar realizando o atendimento e foram liberadas até para segurança do paciente. Imediatamente buscaram alternativas para contornar a situação, substituindo estes funcionários. E até próximo de 10hs todos os pacientes já haviam sido atendidos. A gerência pede compreensão e se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS

Agosto de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de IST/AIDS	Reclamação	Consulta	01
		TOTAL	01

Consulta

Reg. 202420000313152 - Cidadã relata que é paciente da Dra. Simone, porém a falta de responsabilidade dos funcionários desta FMT-HVD aumentam demais o descaso com o paciente. Informaram que a Dra. Simone está de férias e lhe colocaram para a Dra. Silvia, cidadã fala que está passando por crise ansiedade no momento em que escreve a reclamação, lhe causando pane, gastura e agonia. A mesma pede cautela e zelo com os pacientes, pois só queria ser atendida. Marcaram a consulta para 11h do dia 15/08/24 e a Dra. Silvia chegou 12h35, ainda cita que não lhe avisaram sobre a troca de médica.

Ações Gerenciais - A gerência responsável respondeu que, entende a insatisfação e ansiedade causada pela troca de médica associado ao atraso da outra profissional. E informa que tomará as providências devidas relacionados a conduta da médica. Cita que infelizmente estão com esse problema do pouco número de profissionais diante da grande demanda de pacientes. Se coloca à disposição para que paciente os procure presencialmente na sala 51 para que seja atendida da melhor forma possível.



**Quadro das Manifestações
Agosto de 2024**

OUVIDORIA FMT-HVD						
Manifestações Referentes ao Mês de Agosto de 2024						Total = 12
Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA
1	649202400003725	Reclamação	CRIE	Sim	A gerência responsável, após averiguação dos fatos informou que a funcionária, ao ser questionada, respondeu que o usuário não aceitou a solicitação e orientações feitas por ela para que colaborasse afim de permitir a aplicação da vacina com técnicas que minimizassem a dor no momento da aplicação, visto que a vacina do HPV é dolorida, e que o pedido de se retirar da sala foi em virtude de necessitar atender outro paciente, sem intenção de ser rude.	Resposta enviada via e-mail no dia 02/08/24
2	202420000301537	Reclamação	DTO	Sim	A gerência responsável informa que a servidora Eudilene Lisboa Leite é servidora desta Instituição, ocupando o cargo de Técnica de nutrição, cumpre sua carga horária normalmente, registra o ponto diariamente, o qual encontra-se todos os registros na Gerência de Pessoal. Informa ainda que segundo a servidora, o marido da mesma não presta serviços terceirizados para A FMT/HVD e nem tampouco é servidor público e que a mesma não administra nenhuma empresa privada.	Resposta enviada via e-mail no dia 15/08/24
3	202420000304676	Reclamação	DAM	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.	
4	202420000307463	Reclamação	Gerência de Diagnóstico	Sim	A gerência responsável agradece o contato do paciente e observa que houve uma percepção negativa decorrente ao atendimento prestado, mas é importante informar que o laboratório tem tomado todas as medidas necessárias ao aprimoramento de seus processos de modo a melhor atender seus pacientes e usuários, garantindo a eles maior conforto e segurança. Informa que após avaliar o relato do cidadão comunicam que os servidores são responsáveis pelos documentos dos pacientes ou acompanhantes utilizados para registro dos dados para declaração de comparecimento ocorrendo sempre a devida devolução aos mesmos. Informam ainda que estão trabalhando para desempenhar o melhor atendimento no laboratório e que já foi realizado uma reunião com todos os funcionários envolvidos neste episódio.	Resposta enviada via e-mail no dia 23/08/24
5	202420000308648	Reclamação	Gerência de Contratos	Sim	O setor responsável informou que não foi possível identificar o agente de portaria envolvido na situação ocorrida em 12/08. Por fim, fala que estão tomando todas medidas necessárias para que esse tipo de situação não volte a acontecer.	Resposta não foi enviada, motivo: e-mail informado não existe
6	202420000309330	Reclamação	DAM	Sim	Conclusão: A gerência respondeu que, a médica seguiu o protocolo indicado pelo Ministério da Saúde, tendo em vista que segundo os registros, trata-se do 4º episódio de sífilis, restando a dúvida que houve tratamento adequado, tendo em vista que na maioria das vezes paciente buscou atendimento de urgência para avaliação de sinais e sintomas ou exame alterado para sífilis. Informa que o departamento clínico não observou recusa da médica no atendimento, pois a conduta foi baseada na possibilidade neurosífilis, optando pelo seguimento dos protocolos clínicos como forma de minimizar riscos ao paciente, logo o "tratamento ouro" seria avaliação do líquor para guiar melhor o tratamento. Ressalta-se que todas as condutas indicadas devem ser discutidas com o paciente, explicando a indicação e os riscos decorrentes do não seguimento dos protocolos estabelecidos.	Resposta enviada via e-mail no dia 15/08/24



7	202420000312811	Reclamação	Gerência de Diagnóstico	Sim	<p>A gerência responsável agradece a manifestação e lamentamos a ocorrência que contribuiu como uma percepção negativa decorrente ao atendimento prestado, mas é importante informar que o laboratório tem tomado todas as medidas necessárias ao aprimoramento de seus processos de modo a melhor atender seus pacientes e usuários, garantindo a eles maior conforto e segurança. Informa que os servidores são capacitados para oferecer o melhor acolhimento e contamos com 5 salas de coleta, sendo que 01 é reservada para atendimento de crianças de colo. No entanto, na ocasião da manifestação da cidadã, infelizmente 02 servidores apresentaram sintomas de febre, problemas respiratórios, dores no corpo impossibilitando de continuar realizando o atendimento e foram liberadas até para segurança do paciente. Imediatamente buscaram alternativas para contornar a situação, substituindo estes funcionários. E até próximo de 10 hs todos os pacientes já haviam sido atendidos. A gerência pede compreensão e se coloca à disposição para maiores esclarecimentos.</p>	Resposta enviada via e-mail no dia 23/08/24
8	202420000313152	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	<p>A gerência responsável respondeu que, entende a insatisfação e ansiedade causada pela troca de médica associado ao atraso da outra profissional. E informa que tomará as providências devidas relacionados a conduta da médica. Cita que infelizmente estão com esse problema do pouco número de profissionais diante da grande demanda de pacientes. Se coloca à disposição para que paciente os procure presencialmente na sala 51 para que seja atendida da melhor forma possível.</p>	Resposta não foi enviada, motivo: e-mail informado não existe
9	202420000314455	Reclamação	Gerência de Dermatologia	Sim	<p>A gerência responsável respondeu com todas as informações possíveis sobre as consultas do cidadão nesta FMT-HVD. Informa que a profissional Dra. Adriana Daumas está à disposição para agendamento prioritário do paciente, para a necessária continuidade das avaliações seriadas, tendo em vista se tratar de paciente de grupo de risco. Porém, caso o paciente prefira ter continuidade de tratamento por outro profissional da mesma especialidade, o mesmo pode ser encaminhado prioritariamente ao serviço de proctologia do Hospital Delphina Aziz.</p>	Resposta enviada via e-mail no dia 22/08/24
10	INTERNO	Solicitação	DTO	Sim	<p>Diante da situação, a gerência responsável entregou o arquivo de imagens e vídeos referente ao período solicitado.</p>	Resposta presencialmente no dia 27/08/24
11	202420000325262	Reclamação	Farmácia	Sim	<p>A gerência responsável informou que, momentaneamente no dia da procura da usuária o estoque estratégico estadual de soros diversos se encontrava-se desabastecido, especificamente para o soro e imunoglobulina antirrábicos. Informou também que há previsão para entrega dos soros para rotina estadual, pelo Ministério da Saúde, para as próximas horas, ou mesmo para o início da próxima semana. Assim, a FVS-RCP, conseguiu remanejar algumas dose vinda do interior e entregou ontem dia 28/08 para efetivar a liberação de 50 frascos de imunoglobulina antirrábica. Deste modo já pode avisar a usuária a vir ao hospital para realizar sua prescrição.</p>	Resposta enviada via e-mail no dia 09/08/24
12	202420000328288	Reclamação	Gerência de Dermatologia	Sim	<p>A equipe médica informou que o atendimento da paciente foi remarcado para a Dra. Ana Luisa, infectologista pediatra, devido à complexidade da patologia da criança. Isso ocorre porque a Dra. Ana Luisa, especializada em infectologia pediátrica, está mais apta a lidar com casos complexos e específicos relacionados à área de infectologia. Por outro lado, o médico que inicialmente atendeu a paciente é apenas pediatra, não possuindo a especialidade de infectologista, e atua no ambulatório de exposição ao HIV, atendendo casos menos complexos. Entende-se que a escolha do especialista para o atendimento é fundamental para garantir a melhor assistência possível. As crianças encaminhadas para infectologia pediátrica, como a da reclamante, são direcionadas para as especialistas Dra. Ana Luisa e Dra. Solange Dourado, que possuem a expertise necessária para tratar casos com maior complexidade.</p>	Resposta enviada via e-mail no dia 09/09/24



Equipe

NICOLLE CAROLINE COLLYER DOS SANTOS
Ouvidora da FMT-HVD

BIANCA DA SILVA LADISLAU CORRÊA
Estagiária de Administração