HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE
ALJIR MIRANDINO ALVES

MONITORAMENTO DAS SATISFAÇÕES - 01 A 05 MAIO 2020

Nº	Protocolo	Nome do usuário / Complemento	Data da Solicitação do usuário	Data enviada a ouvidoria	SERVIÇO/UNIDADE	Elcome/ Gerente/ Coordenador/Serv Ger	Reprovados - Atrasado	Ocorrência	Causa Raiz	Tratativa e Ação Implantada	Ó óbitos	Grau / Feedback ao usuário	Tempo para data para solução e conclusão	Satisfação final	Considerações da OMSFA
1	202005015	**Identificação:** Nome Completo: **Reclamante:** Carlos Eduardo Rodrigues Santos	01/05/2020	02/05/2020	ambulatorio	Coordenação de ambulatorio Responsável pela ouvidoria: Aurelio Godoy	Um Atraso Ocasiônico	**Identificação:** Ola, Aurelio Jesus Eu Eduardo Santos não respondi nenhuma ligação para a ouvidoria, sera que vocês teriam como ligar para mim e me informar o que aconteceu? Eu sou o Eduardo Santos, o meu filho Lucas Gabriel Santos está internado na UTI neonatal e estou sem celular e sem dinheiro para ficar ligando para ouvidoria. Gostaria de saber o que aconteceu e se vocês conseguiram ligar para mim. Obrigado.	Ordem no atendimento ocasionada pela falta de colaboradores e mudança na escala de serviço ocasionado	**Tratativa e Ação Implantada** Um colaborador foi encaminhado para ser orientado sobre a importância do cumprimento do atendimento e ligações ao usuário.	Respondeu sim O	Ouvidor Luis Santos agradeceu o suporte	1	Satisfeito	
2	202005016	**Identificação:** Nome Completo: **Reclamante:** Adriana Maria Bezerra Cordeiro	01/05/2020	02/05/2020	UTI/CMBM/Berçário	Eva Gonçalves da Silva/Medicos, UTI Neon/ Adm	Um Atraso	**Identificação:** Bebês que a criança nasceu no dia 28/04/20, no Leito:UTI NEO Nome Bebê: Lucas Vitorino da Silva, Leito: Berçário Nome Bebê: Miguel Vitorino da Silva, Leito: Berçário Nome da mãe: Adriana Maria Bezerra Cordeiro Nome do pai: Antonio Vitorino da Silva Nome da Reclamante: Adriana Maria Bezerra Cordeiro Reclamação: Bom dia, sou a mãe dos bebês citados acima e gostaria de saber o que está acontecendo com eles, pois ninguém me dá nenhuma informação e eu não consigo ficar com eles. Eu sou a Adriana Maria Bezerra Cordeiro e o meu telefone é 8 9 9 9 9 9 9 9 9 , sou a mãe dos bebês Miguel e Lucas Vitorino da Silva. Eu não consigo ficar com eles, pois não tenho dinheiro para ficar indo e vindo do hospital, e ninguém me dá nenhuma informação

Nota Técnica Lateral	Detalle	Cantidad	Medida de Seguridad Lateral
Tubos Cuadrados	2 Tubos	2 Tubos	-
Cadenas Metálicas (Ancla)	40 m	20 m/c/r	20 m/c/r