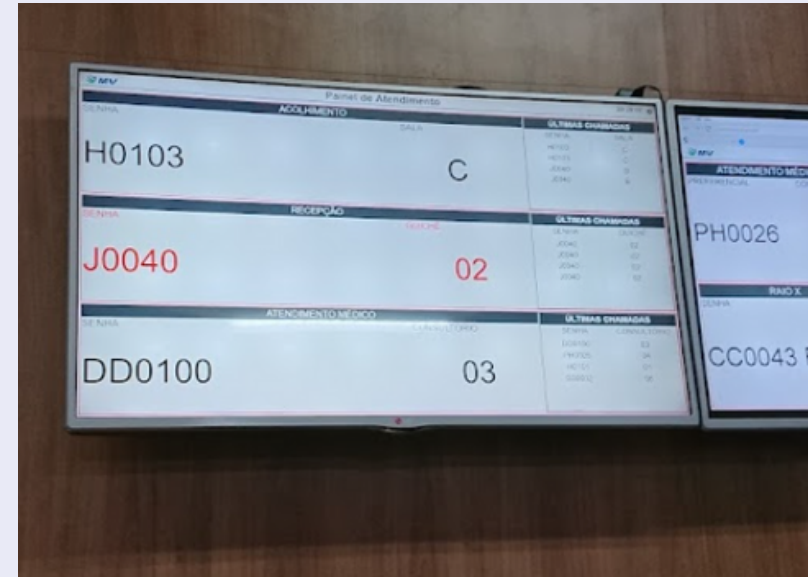


# User Story

Júlio César Botaccio N 11



# Unimed Sorocaba



# professor Harold Jr

★ ★ ★ ★ ★ 2 semanas atrás NOVA

Reclamação sobre Demora no Atendimento no Pronto Socorro



Prezados responsáveis pela Unimed Sorocaba, Venho por meio desta carta formal expressar minha profunda insatisfação com a qualidade do atendimento no pronto socorro da Unimed Sorocaba. Como paciente que paga em dia todas as mensalidades do convênio, considero inaceitável a demora excessiva que tenho enfrentado hoje.

Atualmente, estou aguardando atendimento há mais de cinco horas, o que vai além de qualquer razoabilidade.

Tal situação não apenas causa desconforto físico, mas também afeta minha confiança na capacidade da Unimed Sorocaba em prover um serviço de saúde adequado e oportuno. É importante ressaltar que, como cidadão, tenho direito a um atendimento digno e eficiente, conforme preconizado pela legislação vigente.



A demora prolongada no atendimento fere não só minha dignidade, mas também compromete o princípio básico do acesso universal à saúde.

Diante do exposto, solicito providências imediatas para resolver esta questão e garantir que situações como essa não se repitam no futuro. Espero que a Unimed Sorocaba tome medidas concretas para melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento prestado aos seus beneficiários. Agradeço antecipadamente pela atenção dispensada a esta questão e aguardo um retorno satisfatório.

Atenciosamente, Dia 17/04/2024  
Peguei o papel para o atendimento às 15 horas e fui atendido às 20:00 . É humano isso???

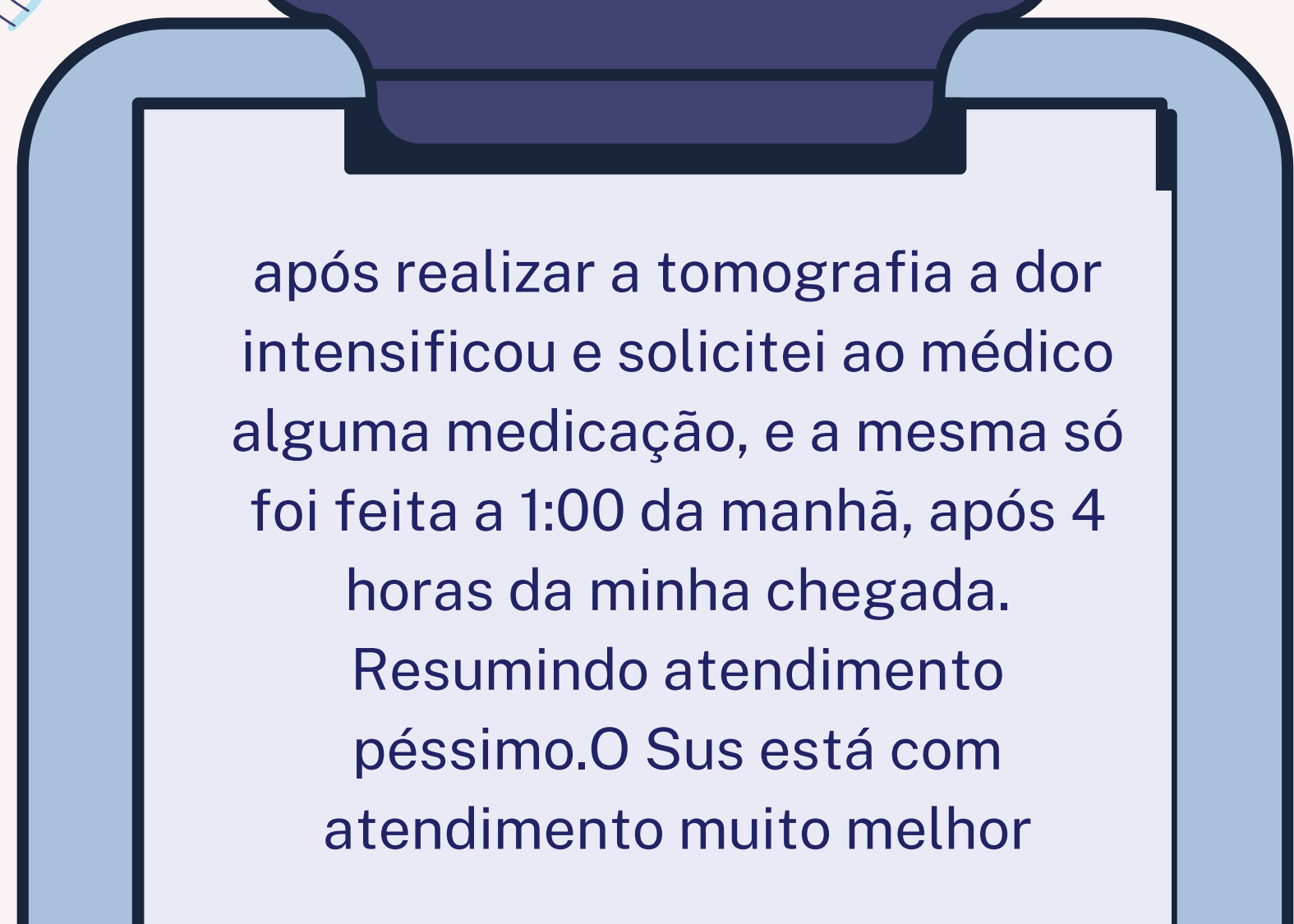



# Eliana de Melo Bretan



**E** Eliana de Melo Brentan  
10 avaliações  
★☆☆☆☆ uma semana atrás **NOVA**

Cheguei no hospital as 20:53 com muita muita dor , fui atendida pelo médico após uma hora e meia de espera ( sendo atendimento de urgência),fiz os exames solicitados pelo médico que por sinal não prescreveu nenhum medicamento,



após realizar a tomografia a dor intensificou e solicitei ao médico alguma medicação, e a mesma só foi feita a 1:00 da manhã, após 4 horas da minha chegada. Resumindo atendimento péssimo.O Sus está com atendimento muito melhor

# Solução de problemas

## 1. \*Aumentar o quadro de profissionais:\*

Contratar mais médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem para reduzir o tempo de espera e agilizar o atendimento aos pacientes.

## 3. \*Investir em tecnologia:\*

Utilizar sistemas de gestão hospitalar integrados para agilizar o processo de registro de pacientes, acesso a históricos médicos e solicitação de exames, contribuindo para uma prestação de serviço mais ágil e eficiente.

## 4. \*Promover treinamentos:\*

Oferecer treinamentos regulares para a equipe médica e de enfermagem, focados em comunicação, resolução de problemas e atendimento humanizado, garantindo uma experiência mais positiva para os pacientes.

## 5\*Melhorar a gestão de fluxo:\*

Implementar sistemas de triagem mais eficientes para identificar e priorizar os casos mais urgentes, garantindo que pacientes com condições graves sejam atendidos rapidamente.

## 6 \*Aprimorar o monitoramento:\*

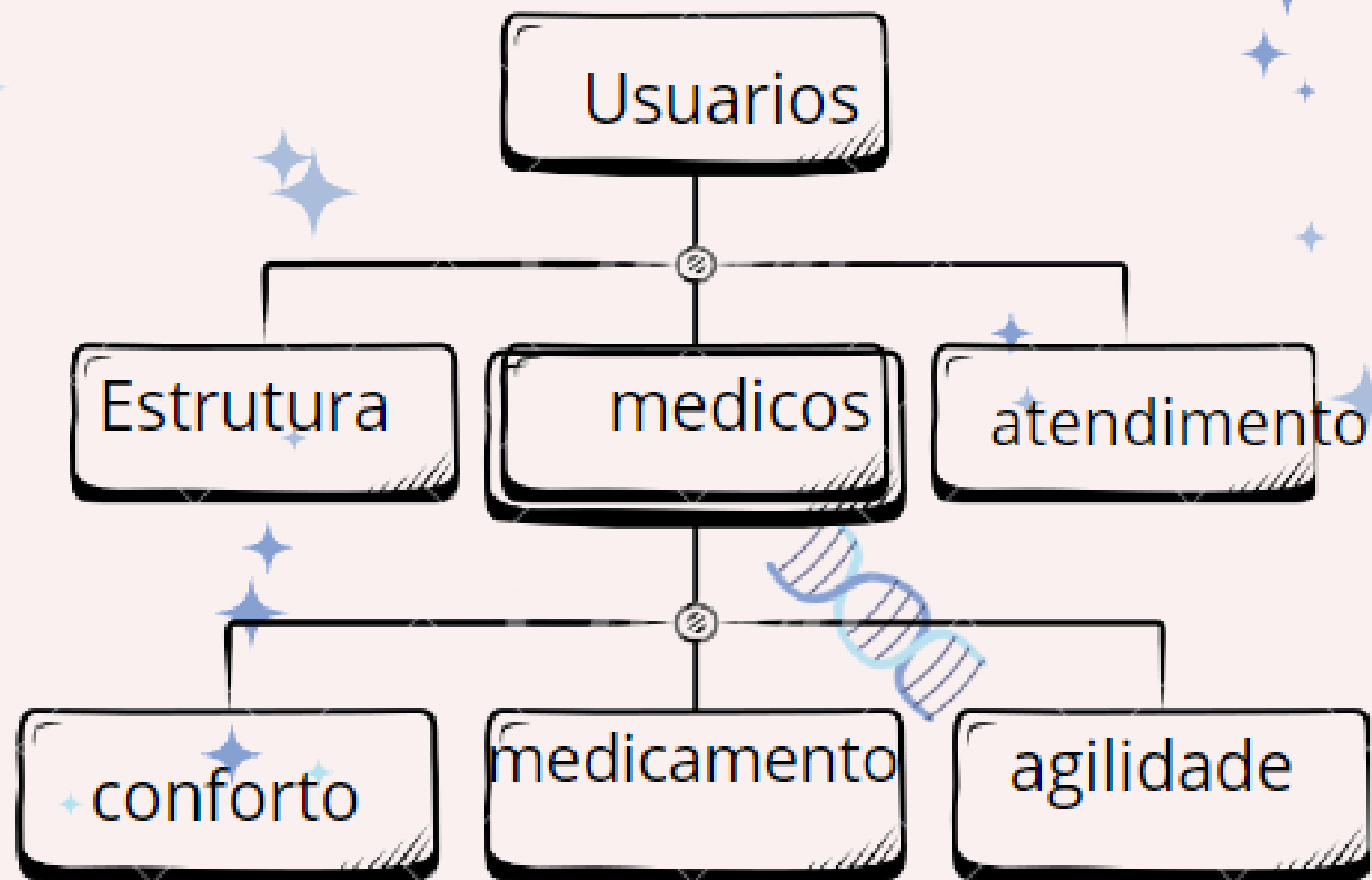
Implementar mecanismos de monitoramento em tempo real do tempo de espera e do fluxo de pacientes, permitindo uma intervenção rápida em caso de congestionamento ou demoras excessivas.



# **solucao para a Eliana**



Para o caso específico de falta de prescrição de medicamentos e demora na administração de medicação, é essencial revisar os protocolos de atendimento e garantir que os médicos estejam preparados para oferecer um tratamento completo e oportuno aos pacientes, especialmente em situações de dor intensa ou urgência médica. Além disso, é fundamental promover uma cultura organizacional que priorize o bem-estar e a segurança dos pacientes, buscando sempre a excelência no atendimento prestado.





**Thank you for  
your attention**

