

O que se fala sobre a alimentação no hospital Beneficência Portuguesa de São Paulo

Resumo

- Foi possível encontrar mensagens no Reclame Aqui, Facebook, Twitter e Google Reviews
- No Reclame Aqui existem mensagens relacionadas à pediatria

Objetivo

O objetivo deste estudo foi verificar se é possível encontrar comentários (reviews, críticas e elogios) sobre a alimentação no hospital Beneficência Portuguesa de São Paulo (BP), especialmente aqueles direcionados à pediatria.

Verificada esta possibilidade, buscou-se coletar o maior número possível de comentários, observando as possíveis limitações de cada plataforma.

Para isso, foram coletados todos os comentários possíveis das redes que serão listadas a seguir. Os comentários foram classificados pelo seu conteúdo através do uso de Inteligência Artificial, de forma a encontrar os comentários que discorriam sobre a alimentação.

Os comentários foram buscados nas seguintes redes sociais:

- Facebook: buscou-se pelos comentários nas avaliações do hospital em sua página.
- Google Reviews: buscou-se as reviews de usuários do Google Maps e Google Reviews.
- Reclame Aqui: buscou-se as reclamações publicadas sobre o hospital.

Limitações

Os comentários foram coletados através de *web-scraping*. Para uma versão definitiva do projeto se faz necessário que os dados sejam coletados através das APIs fornecidas por cada plataforma. Isso só poderá ser feito com o auxílio da BP.

Reclame Aqui

Foram coletados 714 mensagens no total sobre o BP no Reclame Aqui (RA) em período entre 25 de novembro de 2013 e 04 de maio de 2023. As mensagens foram classificadas de acordo com três categorias: *qualidade da alimentação*, *qualidade do atendimento* e *outros*. Das mensagens

classificadas, 8 mencionaram alimentação. A distribuição das classificações pode ser vista na figura 1.

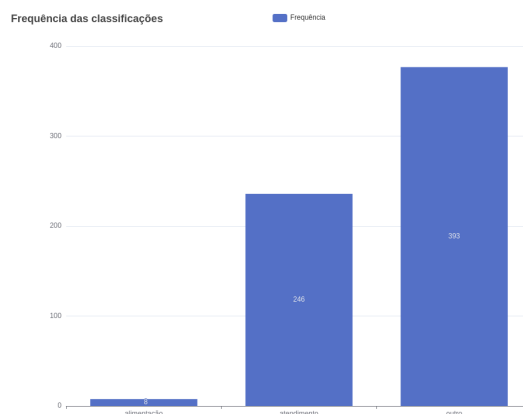


Figure 1: Classificação das mensagens encontrados no RA

Além disso, as mensagens foram classificadas de acordo com a I.A. de detecção de sentimentos da Iniciativa FIS (<https://bluex.netlify.app/mario>, figura 2).

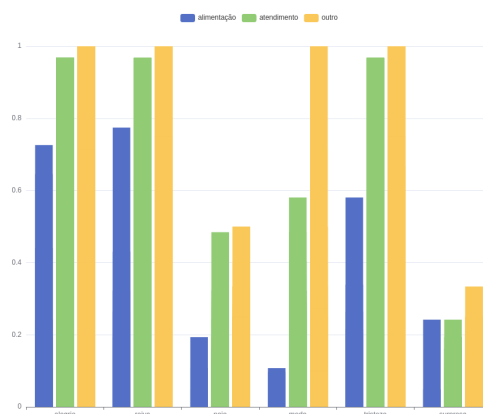


Figure 2: Classificação de sentimentos nas mensagens encontradas no RA

Dos comentários selecionados, destacamos as seguintes, que se relacionam com a pediatria:

11/04/2023 Pela segunda vez, minha filha precisa ficar internada e infelizmente o convênio nos mandou para esse

hospital. Na primeira internação, tive que arcar com o leite e fralda da minha filha e ainda doar fralda para o hospital usar em outro paciente. Barata no quarto. A neném vomitou no quarto e só limparam depois de 4 horas. (Isso em fevereiro 2023).

Hoje, mais uma vez.
Minha filha teve que mamar com água fria do bebedouro pq o hospital não quer fornecer o leite dela, e não manda água quente para o preparo, eles exigem que eu forneça uma lata fechada para que eles preparem.

26/11/2022 Estou internado no Hospital desde 13:00, fiz a cirurgia fui liberado para comer, estou de jejum desde 07:00 da manhã do 25/11/2022, agora é 00:20 do dia 26/11/2022 e já foi solicitado 4 vezes a alimentação e não chegou no meu quarto.

27/09/2022 Olá Fiz um procedimento cirúrgico no BP dia 26/09/2022 e na data desta reclamação me encontro internado fiz uma cirurgia bariátrica
Desde que cheguei no quarto notei a cama toda enferrujada porta do banheiro também com problemas na hora de abrir horrível emperra
Desde 26/09 as 22:00 aproximadamente solicitando cobertor a enfermagem mais fui informado que o hospital desse porte de está sem cobertas para atender os pacientes, ar condicionado mesmo no 30 não esquentar
Mas o pior de tudo é que devido a minha cirurgia não posso nada que contenha açúcar e uma das refeições mandaram chá e açúcar sachê
Entrei em contato com a sodexo responsável pelos alimentos e a noite
Gelatina em duas refeições mandaram normal e não diet sendo que só posso diet depois de mta reclamação chegou a diet
Um descaso com paciente
Porém quero ressaltar que não é a primeira vez que tenho problemas pois minha esposa operou aqui em 03/06/2021 e tivemos mesmo problema com refeição entre outros que fizemos uma reclamação na ouvidoria porém pelo jeito não adiantou pois ainda persistem no mesmo erro

02/09/2022 Minha mãe fez cirurgia hoje dia 02/09 as 16:30 veio para o quarto às 20:00 da noite, os enfermeiros veio até o quarto fizeram os procedimentos deles e pediram a janta para minha mãe e até o momento de tanto ligarem lá não veio o jantar para ela minha mãe em jejum 24hs e agora as 22:09 veio um suco com bolacha de sal. Hospital maravilhoso mas a parte de respeito referente a comida deixaram a desejar.

Nome Josefa de Jesus ferreira
Número de internação 15318193

12/08/2022 Estou muito chateada com o que vem acontecendo com minha filha Ana Carolina Setta Cao Quelle no setor de alimentação para acompanhantes de pacientes internados.
Minha filha foi internada no dia 25/08/2022 para fazer o parto cesária de minha neta Ayla Setta Cão Quelle Mendes Santos que nasceu com cardiopatia e precisou ser submetida a procedimentos e cirurgia para correção da anomalia constatada durante a gravidez. Minha filha já sofreu um aborto com 11 semanas e a gravidez anterior a bebê nasceu sem vida, já passou por muita dor e traumas, desta vez optou por este hospital BP de São Paulo por ter equipe de renome e ser referência em cardiopatia em crianças. Todo o atendimento da equipe de médicos e enfermagem vem sendo espetacular e humanizado. Minha filha e meu genro Mikael

Mendes Santos se revezam na UTI para acompanhar a Ayla e com isso, estão o tempo todo no hospital. Porém desde a alta da minha filha vem acontecendo episódios de muito desconforto nos horários de refeição.
O acompanhante tem direito a fazer as refeições em um refeitório específico a eles. Porém a copeira tem o hábito de constranger minha filha e meu genro. Na Semana passada quando minha filha foi comer, disse que a refeição era apenas para um acopanante, então minha filha pediu um prato vazio para dividir com o marido. A copeira fez comentário com outra mãe e está falou para minha filha. Então decidimos enviar comida para complementar as refeições deles. Foi então que a copeira proibiu de usar o microondas para esquentar. Em outro momento disse que minha filha não tinha direito a comer arroz e quando minha filha questionou que tinha feijão, a mesma pegou da bandeja e jogou no [Editado pelo Reclame Aqui] dizendo que TB não tinha direito a feijão.
Foi então que minha filha comentou com uma enfermeira que passou o caso para os supervisores. A equipe responsável pelas refeições, a assistente social vieram e conversaram com minha filha e disseram que iriam fazer para resolver. No dia seguinte foi tudo tranquilo puderam se alimentar e sem constrangimento, mas 2 dias depois a situação se repetiu. A copeira mandou meu genro sair do refeitório e não tinha direito a comer lá. Isso na frente de várias pessoas. Causou um constrangimento imenso aos dois. Minha filha foi a ouvidoria do hospital e pediu que tomassem providências pois está disposta a fazer BO por conta da discriminação e injúria que vem passando.
Estamos mandando comida para eles, para não precisarem passar por essa situação.
Confesso que é inadmissível um comportamento como esse, acham que podem tratar as pessoas mal por conta da aparência, não se comovem com a dor de país que estão com seus filhos em uma UTI sem saber se vão ter seus filhos curados.
Todos os dias jogam um monte de comida fora, e se negam a alimentar a família que está 24 horas dentro deste hospital. Pessoas que estão longe de suas casas, cidades, familiares e trabalho. Pessoas que estão aí contando com ajuda de estranhos para suportar as dores e manter a fé pela salvação de suas crianças.
Espero que seja tomado providências para correção desta situação e que se comparem da dor destas famílias que escolheram este hospital por confiar 100% no atendimento.
Nosso país passa por uma crise, onde famílias passam fome por pobreza, e um hospital deste porte prefere jogar comida fora, a ter que alimentar acompanhantes de pacientes internados por tratamento de saúde.
Aguardo resposta, por todos que estão passando por isso.

10/12/2019 Venho por meio deste site, mostrar minha indignação, e exigir retratação do órgão responsável pelo atendimento no Hospital Beneficência Portuguesa de São Paulo na unidade São Joaquim que considero excelência na qualidade e atendimento pois no dia 19/11/19 levei minha mãe ao pronto-socorro e depois de 12 horas do início do atendimento ela teve de ser internada no quarto-andar do complexo hospitalar no quarto 3411 no qual apos servir o café o produto estava contaminado com o leite com aspecto de azedo e a porta do armário estava totalmente solta com risco de acidente ao reportar o fato fomos transferidos para o quarto 3402 que ao servir o café da tarde no dia 22/11/2019 o leite estava contaminado com aspecto de azedo.
Reclamei ao setor de Ouvidoria e ao SAC do hospital e também ao setor de hospitalidade e ainda aguardo contato desde o dia 22/11/2019 do setor responsável.

04/09/2019 A quase sem dias com um neto internado pela segunda vez. Os problemas são os mesmos e nunca resolvem.
Mamadeiras que não chegam no horário do paciente
Mamadeiras frias
Papinhas de sal com poucas variedades de legumes e contrariando o tratamento
Poucas variedades de frutas contrariando o tratamento é tipo para a idade do bebê.
Reclamações que já não adiantam mais
Descaso
Criança em fase de introdução alimentar e emagrecendo
Sopas somente de um legume e rala (água de batata)

17/07/2019 Boa noite,
Gostaria de fazer uma reclamação referente a comida para o acompanhante da Sodexo.
Estou internada a dois meses e meio com o meu filho de três meses, cujo está esperando para realizar uma cirurgia cardíaca.
E desde o primeiro dia no quarto, a refeição que a sodexo me disponibiliza é lamentável. Faz dois meses e meio que eles mandam todos os dias para o meu almoço ovo cozido ou ovo mexido. É lamentável um hospital com tamanha importância que a BP é, fornecer para um acompanhante uma comida tão ridícula, ainda mais para os acompanhantes que estão meses no hospital.
Já gasto uma fortuna de convênio, para acomodação de apartamento para o meu filho, para ter o conforto para ficar todos esses meses aqui, e os que ficarei pela frente, para o hospital me oferecer uma refeição tão medíocre ao ponto de eu ter que gastar todos os dias mais dinheiro com almoço e jantar, pedindo de fora do hospital? É lamentável demais. Irei divulgar todas essas fotos que anexei aqui, e as que tenho guardadas, de todos os pratos que vem para mim todos os dias, para as pessoas verem como é ridícula a comida daqui. Um hospital público teria refeições melhores do que aqui.

Facebook

Foram coletados 272 *reviews* do Facebook. Nas mensagens classificadas foram encontradas 4 mensagens que envolviam alimentação.

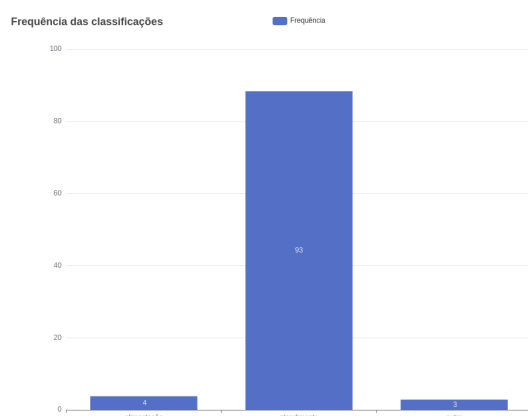


Figure 3: Classificação das mensagens encontradas no Facebook

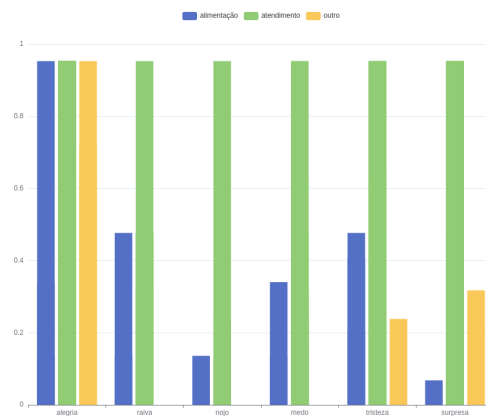


Figure 4: Classificação de sentimentos nas mensagens encontradas no Facebook

Twitter

Foram coletados 63 *reviews* do Twitter no período de agosto de 2013 até abril de 2023. Nas mensagens classificadas **não** foram encontradas mensagens que envolviam alimentação.

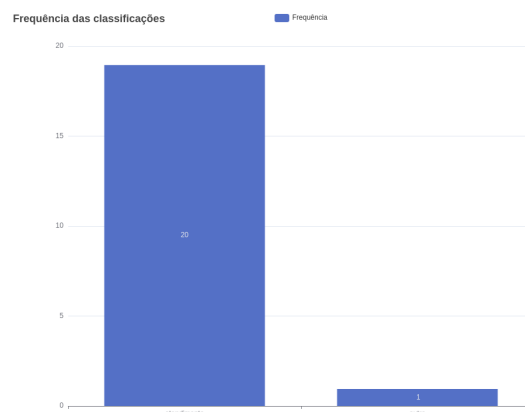


Figure 5: Classificação das mensagens encontrados no Twitter

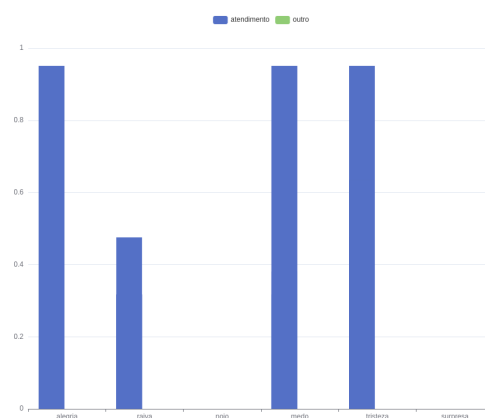


Figure 6: Classificação de sentimentos nas mensagens encontradas no Twitter

Google Reviews

Foram coletados 63 *reviews* do Google em um período entre 2014 e maio de 2023. Uma mensagem foi classificada como de alimentação.

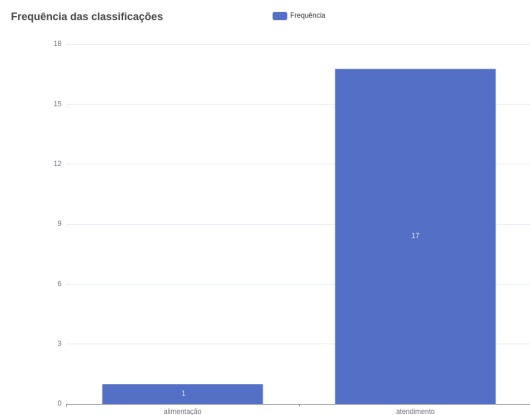


Figure 7: Classificação das mensagens encontrados no Google Reviews

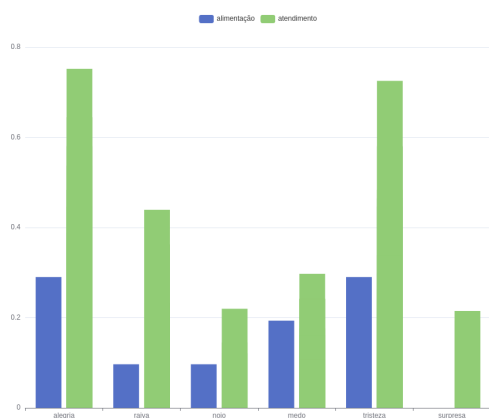


Figure 8: Classificação de sentimentos nas mensagens encontradas no Google Reviews