

ANEXO II

S.A.U.

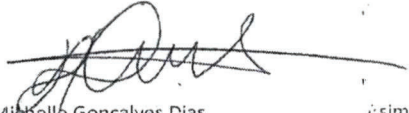
Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	
11584	439	754	1622	17	206	3,79%

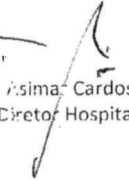
AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	161	278	1	8	448	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	126	248	10	52	436	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	126	292	3	12	432	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	112	264	2	45	423	100%
HIGIENE E LIMPEZA	115	269	1	45	430	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	114	271	0	44	429	100%

#VALOR!

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	35,94%	62,05%	0,22%	1,79%
ATENDIMENTO MÉDICO	28,90%	56,88%	2,29%	11,93%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	29,17%	67,59%	0,69%	2,78%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	26,48%	62,41%	0,47%	10,64%
HIGIENE E LIMPEZA	26,74%	62,56%	0,23%	10,47%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	26,57%	63,17%	0,00%	10,26%

Índice Global de Satisfação do Usuário	91,45%
--	--------


Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo


Rosimar Cardoso
Diretor Hospitalar

Michelle Gonçalves Dias
Aux. Administrativo SAU
UPA Zona Leste - Santos

Praça Visconde de Ouro Preto, s/nº - Estuário - Cep: 11025-190 - Santos/SP
www.prosaude.org.br - Tel (13) 3228-3704

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
MÊS/ANO -NOVEMBRO / 2022

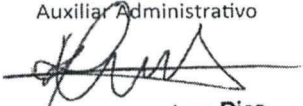
TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ----- 439

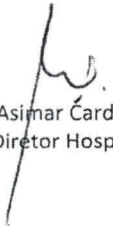
RESULTADOS (por item respondido*)

ü MUITO SATISFEITO	754
ü SATISFEITO	1622
ü INSATISFEITO	17
ü REGULAR	206

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo


Michelle Gonçalves Dias
Aux. Administrativo SAU
UPA Zona Leste - Santos


Asimar Cardoso
Diretor Hospitalar

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:

Praça Visconde de Ouro Preto, s/nº - Estuário – Cep: 11025-190 – Santos/SP
www.prosaude.org.br - Tel (13) 3228-3704

ANÁLISE DOS CASOS											
Período: 01/10/2022 à 30/11/2022											
SEQ.	DATA DE ABERTURA DO CASO	DATA DO ATENDIMENTO	RELATO	NOME DO USUÁRIO (PROFSSIONAL)	PACIENTE	DADOS PARA CONTATO (TEL, E-MAIL, ENDEREÇO)	RELATO DO USUÁRIO	RETORNO AO USUÁRIO	AÇÃO TOMADA	ENTREGA AO DEIXAR	FECHADO DE RETORNO DO DEIXAR
1	28/04/22	28/04/22	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	139170421	ACOMPANHANTE RELATA QUE AS CORTES DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NÃO SÃO DESEMPENHADAS CORRETAMENTE, SENDO QUE A 3ª SEMANA EM DEPOIS DA TERCEIRA SEMANA EM ESPERA, ACORDANDO DE SEJA UM RETORNO SOBRE O CASO	REALIZADA TRATATIVA PESSOALMENTE	RESPOSTA DO SETOR RESPONSÁVEL: A UNIDADE SEGUE A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, SENDO QUE A EQUIPE É COMPONTE DE MAIS DE UM PROFISSIONAL, PARA QUE SEJA REALIZADO ESSE AVALIAMENTO, MAS TEMOS A DISPONIBILIDADE DO RETORNO DO CASO, PORÉM O EMAIL FORNECIDO NÃO FOI LOCALIZADO		
2	19/09/22	19/09/22	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	NO NÃO PODE ENTRAR COM MINHA NETO QUE É ESPECIAL, MAS SO DO DO ATENDIMENTO, ENTROU UM CASAL E A MOÇA TRAVA UM 20 ANOS E NÃO PODE ENTRA DE ACOMPANHANTE A LEI TEM QUE SER PARA TODOS, MAS DEUS ESTA TODA SEM	REALIZADA TRATATIVA PESSOALMENTE	TRANSFERIDA AO DEIXAR		
1	01/11/22	01/11/22	ELOGIO	ANTÔNIO CARLOS CARNEIRO	O MESMO	139107719	ATENDEMENTO DE MILITARES DE EMERGENCIA MANUTENIDOS MEXCEN MILITARES E ANCIOS E POUCO DR ROBERTO EXCELENTE PROF. BOMAL MILITARES E POUCO	CIENTE	TRANSFERIDA AO DEIXAR		
2	01/11/22	01/11/22	ELOGIO	ANTÔNIO CARLOS CARNEIRO	O MESMO	139107719	DRA TIZIANE PREZOSA E VIM VIM POUCA MAS A SERVO AS QUINZE TANTO DO PACIENTE, QUANTO DO ACOMPANHANTE		LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA E INFORMAMOS QUE A PROFISSIONAL SERÁ RECOMENDADA QUANTO AO ATENDIMENTO MANUTENIDO, PUIS E O QUE FORNECIDO ESTA LINDA		
3	05/11/22	05/11/22	RECLAMAÇÃO	ADRIANA	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	A ATENDENTE DA TRAMBA ABERTA A PRESSÃO DA URINA NÃO FOI LOCALIZADO, POR QUE O CASO E DEVOU A PRESENÇA DO MEDICO SO, SEMPRE QUE A PRESSÃO ESTAVA BAIXA E COLCOU PARECERIA VERDE NA URINA MAS AO PASSAR DO MEDICO O MESMO PEDIU QUE ACOMPANHANTE FICASSE NA UNIDADE CORRENTE DA UNIDADE DE RISCO, ENTÃO EU FUI A EMPRESA QUE FAZ MEDICINAÇÃO E ACOMPANHANTE CONCORDOU QUE A EMPRESA NÃO PODERIA TER IMPACTO, TRAMBA DESSA DRENA MOÇA ESPERO QUE TOMEM A DEVIDA PROVIDENCIA PARA QUE OUTRA VEZ NÃO CORRA RISCO NA SAO DEBEM REVER A PROFISSIONAL		LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA E AGRACECEMOS A NOTIFICACAO POR ASSER BUSCAMOS SOLUCIONAR OS PROBLEMAS PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA SEMPRE MANUTENIDO, INFORMANDO QUE A COLABORADORA SERÁ RECOMENDADA QUANTO A CONDUTA E POSTURA		
4	15/11/2022	15/11/2022	RECLAMAÇÃO	PAULA PATRICIA DA SILVA	O MESMO	139167699	FUI MUITO MAL, A TRAMBA PELO MEDICO, LUIS ALVES OUTRA PRELESSION, PAULO PALAVRAS QUANDO EU O QUESTIONEI, E UM BOM DIA DESPREZANDO, OBRIGADO ESPERO QUE SEJA RESOLVIDO, ISSO NÃO PODE OGGNET, VM JURAR PAULA E PAULA TRAMBA		LAMENTAMOS A SITUAÇÃO E A EXPERIÊNCIA NEGATIVA, EMPATIZO QUE A EQUIPE E SEMPRE ORIENTADA PARA QUE EXISTA O MELHOR ATENDIMENTO MANUTENIDO, PORÉM O EXPOSTO TUDO A EQUIPE SERÁ RECOMENDADA PARA QUE SITUAÇÕES COMO ESTAS NÃO SE REPITAM		
5	10/11/2022	10/11/2022	RECLAMAÇÃO	ANA VITORIA BELLUZZO DE JESUS	O MESMO	139047204	HECO QUE OS PROFISSIONAIS MEDICOS TINHAM CONSCIENCIA SOBRE AS MEDICACAOES QUE ESTAO EM FALTA NO MERCADO, FARMACIA, SEMPRE FELIZ ESTA COM ESPECIAS URBANAS, PO RECEBERO ANCIOS NA BOMBA, QUANTO AO USU, NEMUNDO ESSE QUE ESTA FORA DE USO, NÃO ESTAO FARMACIA, VM TRAMBA E RECEITA E TEM QUE FICAR ESPERANDO NOVAMENTE PARA TER ATENDIMENTO, ISSO ME FAZ PENSAR QUE VOLES ATENDIMENTO NA PROFISSIONAL DE AVALIACAO DA UNIDADE, PAULO E A PROFISSIONAL, COMO ME 200		LAMENTAMOS PELA EXPERIÊNCIA NEGATIVA, INFORMANDO QUE TODA A EQUIPE E ORIENTADA PARA QUE SEJA REALIZADO ATENDIMENTO MANUTENIDO, OS PROFISSIONAIS DE QUALQUER CONDIÇÃO MEDICA E PROFISSIONAL DA UNIDADE, EMPATIZO QUE TODOS OS PROFISSIONAIS SERÃO RECOMENDADOS		
6	12/11/2022	12/11/2022	RECLAMAÇÃO	ISABELA SOARES	O MESMO	139172261	QUE TEMU PREGO PELA ENFERMEIRA QUE ENTROU NA SALA DE CLASSIFICACAO DE RISCO, ENTÃO EU FUI A MEDICA, ANCIOS DA UNIDADE, QUE SE RECEBEU A PRESENCIA DE TRÊS PACIENTES DE OUTRO ALBERGO QUE SE ENTRA EM APURA PARA TAL E QUE O HOSPITAL, SO ESTAVA REALIZANDO O EXAME DE 10 DIAS, INFORMANDO TODOS DE 20 ANOS, ENTÃO ME ENTRA SE ENTRA A FALAR, NÃO BASTANDO A CRIANÇA ELA TAMBEM RECEBERO UM REMEDIADO QUE EU JA TINHA INFORMADO NA TRAMBA QUE SOU ALBERGO, E ADOCA POUCA A NADA, POREM A FALAR, E O OBJETIVO DE TAL SOLICITACAO QUE TOMEM AS DEVIDAS PROVIDENCIAS PARA A PROFISSIONAL, TEMO COMO PREVA TUDO QUE RELATE ACIA INCLUSIVE A FOTO DA URINA E O RECEITUARIO QUE ME FOR PASSADO, TAMBEM COMO ISSO		LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO, INFORMANDO QUE A INSTITUICAO PREZA PELO ATENDIMENTO E MANUTENIDO, SENDO QUE TAI ATITUDE SERÁ REFORÇADA COM TODOS OS PROFISSIONAIS E PROFISSIONAL, QUANTO A FOR FORNECIDO E SE ORIENTADO		
7	12/11/2022	12/11/2022	ELOGIO	ISABELA SOARES	O MESMO	139172261	DOSTARIA MUITO DE PARABENIZAR O ATENDIMENTO DA MARCIA SILVA POR TER ME PRESTATO TODAS AS ORIENTACAOES COM DISTREZA E PELA PACIENCIA NO FATO, QUERO PARABENIZAR O ATENDIMENTO SUPER ATENDIDO DA BOMBA, LUIS ALVES INFORMANDO SÃO ATENDIMENTOS COM GESSSES QUE NOS FAZEM PODEREMOS MANUTENIMENTO	CIENTE	TRANSFERIDA AO DEIXAR		
8	13/11/2022	13/11/2022	ELOGIO	CRISTINA LERY TOLEDO	MALCIDO COPPIO GOMES	01494325	NEMUNDO ASSERESSAR MINHA GRATIDAO A EQUIPE MEDICA E ENFERMEIRAS DA UNIDADE EMERGENCIA EM ESPECIAL DR JEFFERSON LAUREANO, A MARCIA SILVA E O DR CARLOS	CIENTE	TRANSFERIDA AO DEIXAR		
9	15/11/2022	15/11/2022	RECLAMAÇÃO	ROSEMAR DE OLIVEIRA	O MESMO	139146278	O EXAME FOI DE MANHA POR AS CORTES FORAM INCOMPLETAS E A PRESSÃO DO RISCO DO EXAME DISSE QUE O LAUDO FICARIA PRONTO DIA 21/11 MAS QUE ENTA, POUCA ANCIOS PRONTO, QUANTO AS BOMBA, COMO NA UNIDADE DO CAMPO GRANDE NEMUNDO MEDICO DARE LER ANCIOS, SOLICITEI AO MEDICO E ELE ME INFORMOU QUE COMO BOMBA A MEDICA FORNECIDA E COMO EU ESTAVA CARIADA NA PARA CASA E NEMUNDO VIM PARA CA, VM JUNTO A UNIDADE ANCIOS NEMUNDO, MAS QUERO ME ATENDER PELO LAUDO ENTA, E QUE TEMO QUE SE PARA A POLICLINICA, APESAR DE ESTAR COM OS EXAMES, QUERO DE QUALQUER MODO, MAS QUERO ME ATENDER PELO LAUDO ENTA, E HEPATITE, SOLICITACAO EXAME DE SANGUE, SU QUANTO COM		LAMENTAMOS PELA EXPERIÊNCIA NEGATIVA, EMPATIZO QUE TODOS OS PACIENTES COM POSSIBILIDADE DE SOLICITACAO DE ATENDIMENTO, DEVEM REALIZAR EXAMES LABORATORIAIS PARA QUE SE ENCLIA ALGUMAS COMORBIDADES E PARA QUE NOTIFICACAO DE RESULTADOS ADQUIRIDOS PARA O PACIENTE, A UNIDADE, E UM EXAME DE BOMBA ESPERANDO E MANUTENIDO DEPENDENDO SENDO NECESSARIO EXAMES RADIOLOGICOS E LABORATORIAIS PARA MAIOR SUSTENTACAO DO DIAGNOSTICO		

10	16/11/2022	16/11/2022	RECLAMAÇÃO	CLAUDIO SOUZEIRA PEREIRA	ZULBIRA SOUZEIRA DE MOURA	139974022	MAMA MÃE FOI CLASSIFICADA COM A PULSERA COM VERDE SEMA PUAZAS. NO ENTANTO O PAPEL DE APROXIMADAMENTE 40 ANOS CLASSIFICADO COM PULSERA AZUL, SEMA PUAZAS FOI ATENDIDO NA FRETE DA MAMA MÃE. O CARIÓTIPO FOI FAZIDO EM 10/11/2022 E O PAPEL DE APROXIMADAMENTE 40 ANOS CLASSIFICADO COM 77 ANOS E ESTE TIPO DE ERRO NÃO PODE OCORRER RESPECTO À ÉTICA COM OS PACIENTES E TODO O QUE PRECISAMOS.	CONFIRMAÇÃO DOS FATOS RELATADOS FOI OBSERVADO QUE A BERRA QUE BIA MÃE RETIROU PUAZAS, FOI CLASSIFICADA AS 11:11 E PASSOU NO MÉDICO AS 13:11H. APÓS RECEBER O PAPEL DE APROXIMADAMENTE 40 ANOS CLASSIFICADO AS 13:11H E PASSOU NO MÊDICO AS 13:11H E TAMBÉM COM 77 ANOS. COMO SEER QUE NÃO FOI UMA CLASSIFICAÇÃO CORRETAMENTE AL BERRA, BIA APROVADO PARA RESSALTAR QUE O ATENDIMENTO MÉDICO E CONFORME CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, POR 60 SEM ALGUMAS VEZES AS BERRAS NÃO RECEBEM SUA RESCUEIRA.	
11	16/11/2022	16/11/2022	RECLAMAÇÃO	BRUNO FERNANDES PEREIRA	O MESMO	1106998901	UM SER ATENDIDO NA UPA AS 02:00 DA MANHÃ E O MÉDICO GABRIEL BANDERA ME TRATOU MAL, POR DOUTA DA HORA QUE VIM, SEGUINDO ELE SE COBERTO TER MUITO A TARDE POUO O MEU CASO NÃO ERA GRAVE, FU PERGUNTADO SE ELE QUERIA HORAS E ELE FOI ESTREAMENTE COBRADO, TUA QUE ME RETIRAR DA SALA DELES ANTES DE ELE ME DÁR A RECEITA.	LAMENTAMOS PELO OCORRIDO, EMPATIZO O SEU PREZAMOS PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO E O ACOMODAMENTO AO USUÁRIO E QUE TAMBÉM ATITUDES SEJAM REFORÇADAS E EQUIPE REORIENTADA.	
12	21/11/2022	21/11/2022	ELOGIO	MÁRIO CÉSAR ASSUNÇÃO FORTECA	O MESMO	1399142825	VENHO POR MEIO DESTA PARABENIZAR A LÍDER DE HOTELARIA VALERIA MARCONI POR TER UM ATO DE HUMANIZAÇÃO E ORGANIZAR NA DESTA DE BERRA E ATENDIMENTO, E TUDO TAMBÉM, FUNCIONÁRIA, QUE RECEBEM O PAPEL DE O BERRA DE SAÚDE FUNDARE, COMO HUMANIZADOR TAMBÉM A RECEPTORA DANNA, POR QUÊ DA UPA POR SE MANTER CALMA E SEMPRE EDUCADA COM OS PACIENTES.	TRANSMITIDA AO GESTOR	
13	24/11/2022	24/11/2022	RECLAMAÇÃO	RAFAEL THIAGO BATISTA PEREIRA	O MESMO	1496640476	FUNCIÓNARIO MANOEL ERROU NA CLASSIFICAÇÃO, ATENDIMENTO DE RISCO DE PERDA DE VIDA, OBJETIVO DORTANTE NO DIA SEGUINDO.	ATENDIMENTO REALIZADO DE IMEDIATO, APÓS A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E CONSULTA MÉDICA, PACIENTE FOI ENCAMINHADO PARA OPTALMOLOGIA COMO REFERÊNCIA SANTA CASA. LAM EM ALGUMAS TRANSCORRER E NÃO A DISPOSIÇÃO PARA ESCLARECIMENTO, DIVERSE JA GRATA POR VOS COMPARAR E ORIENTO COLABORADORES QUANTO A QUALIDADE DA INFORMACÃO.	
14	25/11/2022	25/11/2022	ELOGIO	MILENA F. LUBINO	O MESMO		UMA BERRA EXCELENTE ATENDIMENTO, SENSACIONAL DIFERENTE DE OUTROS DOS PASSÉIS E MAI CLAMAM NA CASA DA PACIENTE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
15	25/11/2022	26/11/2022	RECLAMAÇÃO	FALCINA DOUTO DE ANDRADE	JOSE CARLOS DE ANDRADE	1398121304	VENHO DE SAIR, POUO O MESMO NÃO QUISSE OUA TER FURTEZA PARA SE LOCALIZAR, AO SER EM PRAÇA ATENDIDO PELO DR. MARCOS REEL, COM DOUTA, QUE ATENDEU COM TOTAL DISPONIBILIDADE, SEM ADIAR, SEMOER DA SANGRE E SEM TOMAR COMPROMISSO DO RELATO PREVENTE DOUTA NA CLASSIFICAÇÃO, O MÉDICO SE É QUE PODE CHAMAR ASSIM TRATOU TUDO O QUE FOI FAZENDO E ELE COM AN DE ESPERAR, SEM DÁR A BERRA IMPORTANCIA, EM BERRA MOMENTO ELE ELABOROU MEU POUO MEMO ELE RELATANDO QUE SENTIA BOM NO ESTOMAGO, ATE QUE OUVAMOS A BERRA BERRA, O SE AGUA DOUTA PREZURA DE ALGUMA MEGACALOR, NÃO HÉ, DA POUO AGUENTAR ATE A BERRA, E ENCAMINHADO AO QUE SE QUISSE TAMBÉM, E SE, QUE TOMAR UM	LAMENTAMOS A DIFERENÇA NEGATIVA DO BERRA, INFORMO QUE A DISTRIBUIÇÃO PELO ACOMODAMENTO E HUMANIZADO, SENDO QUE TAMBÉM SEJAM REFORÇADAS COM TODOS OS PROFISSIONAIS, O PROFISSIONAL, CIDADÃO JA FOI NOTIFICADO E REORIENTADO.	
16	27/11/2022	27/11/2022	ELOGIO	ELIANA DE ANDRIM MATTOS	O MESMO	1398162876	QUERO AGRADECER O ATENDIMENTO QUE NÃO FOI A 1ª VEZ, COM NOTA 10 A TODOS OS CARRINHOS, ATENÇÃO, HUMANIZADO E HUMANIZADO EM ESPECIAL, BERRA MONITORE, HORA BERRA, LETICIA, DINE E LIGANDRA, MUITO BERRA, DA CIDADÃO, TVE DEUS ABENÇOE A TODOS.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
17	28/11/2022	28/11/2022	RECLAMAÇÃO	FLAVIA ABRAAO CAVALCANTE	O MESMO	1399614634	FOI UMA FALTA DE RESPEITO DEBEM AS PESSOAS ESPERANDO MAIS DE 1 HORA PARA FAZER UMA FICHA NA RECEPCÃO, CHEGUEI 11:18, ESTOU INDO BARRA 12, AS 12:15 ATENDIMENTO NA FICHA DE RESPEITO E CORTEZIA COM O CIDADÃO, ESPERO QUE SEJA UM DIA MELHOR.	BERRA BERRA PELA BERRA DO ATENDIMENTO, INFORMO QUE ESTAMOS COM 3 CLASSIFICAÇÕES DE RISCO ABERTA E TODO PACIENTE ANTES DE PASSAR PELA RECEPCÃO ELE É CLASSIFICADO O RISCO, APÓS CORE PROCEDIMENTO O PACIENTE PASSA PELA RECEPCÃO, APÓS O ATENDIMENTO MÉDICO, O QUE ACONTECEU FOI QUE A TEMANHA ESTAVA SEM ALTA NESTE DIA, POR ISSO A BERRA.	
18	28/11/2022	29/11/2022	ELOGIO	KATIA CHRISTIANE DA CRUZ TORRES	O MESMO	1398040382	DOU MOLADORA DA ZONA NOROESTE ACABE TENI UMA UPA DE PEGADA QUALIDADE TRATOU OS PACIENTES COMO UM BOM, UM AGUA PARA PASSAR POR ATENDIMENTO, LUCIAN MARAVILHOSO, ATENDIMENTO BERRA, APÓS DESEU A RECEPCÃO, CLARIFICA, TRAZENDO, FORTALMENTE, A DOUTA, NÃO ANTI NA RECECA, CLARIFICA, TRAZENDO, FORTALMENTE, SEM PAZ APÓS PARA DESONSTRAR COMO FUI TRATADA POR TODOS, ESTÃO TODOS DE PARABENS.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR

Total de Elogios: 08
 Total de Reclamações: 11
 Total de Sugestões: 0
 TOTAL: 19

Michelle Gonçalves Dias
 Auxíliar Administrativo

Michelle Gonçalves Dias
 Aux. Administrativo SAU
 IPA Zona Leste - Santos

Asimor Cardoso
 Diretor Hospitalar

FORMULÁRIO - SOM
ANÁLISE DOS CASOS
PERÍODO: 01/11/2022 A 30/11/2022

Seq	Seq	NOTIFICAÇÃO	Data de Cadastro - SOM	Data de Recebimento Ocorrência LUPAZL	Prazo de Resposta NOSSO PRAZO PARA RETORNO	Assunto	TEMA	Tipo de Registro	Nome do Usuário	Dados para Contato (telefone ou e-mail)	Relato do Usuário	Retorno ao Usuário (RETORNO DA ÁREA NOTIFICADA)
0	6782/2022	SOM	25/3/22	26/03/22	1/4/2022	PROTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO		13882121318	encaminhada ao carro e para a minha surpresa a responsável pelo carro estava em horário de almoço e não veio ninguém para abrir a minha, a profissional tem o direito de não fazer seu trabalho em horário de almoço e a administração cobrir alguém para assumir a falta de atenção, então ficou aguardando por 1 hora para fazer a coleta. A mesma não soube fazer em observação por 8 horas e movimento para a minha surpresa na hora em observação na sala onde os acompanhantes aguardam os pacientes, em cabana.	retorno do pedido. A saída do profissional responsável e de 20h e apesar das várias promessas, em caso de urgência o colaborador é prontamente atendido. Em relação às culturas do tempo de espera, unidade realiza manutenções preventivas, além de ter atendido meus pedidos em janeiro deste ano. Sabemos do nível de atenção ao atendimento humano, atenção, respeito e gerenciamento aos nossos usuários, por isso agradecemos a manifestação e nos colocamos à disposição para quaisquer manifestações.
1	3771/2022	SOM	16/1/22	11/1/22	16/1/22	PROTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	Carla Regina Lima Bragaça	NAO COM174	LUPA Zona Leste até surgir a vaga. Desde de todo o ocorrido, sua filha continua internada na unidade.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
2	25717/2022	SOM	11/1/22	11/1/22	11/1/22	PROTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	DANILLO GUARDA	13591527776	Sócio da sua mãe breves, na mesma direção do onde tem a sua mãe costas. Passaram-se alguns dias na clínica feita, tentamos novamente na unidade pois, como indicado anteriormente, as dores estavam melhorando e a unidade não quis fazer o exame de imagem. Foi o profissional responsável, em dores e estado de saúde, no hospital e vocês buscam o sistema para cuidar do meu pai, diferentes nos locais de atendimento. Não sabemos o que aconteceu com o meu pai, não sabemos como ele está, não sabemos se ele está bem ou não.	por meio de avaliação prospectiva dos melhores resultados.
3	32788/2022	SOM	16/1/22	16/1/22	21/1/22	PROTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	BRUNO PEREIRA RUIZ DE JANEIRO	131 20175 9151	deu um medicamento, eu estava com muita dor, a mesma não parou quando veio ter que ficou na minha casa, apenas passou o dia, como esse remédio vai ajudar com dores no rim? E mandou eu chamar o médico e fazer o remédio que ele mandou eu fazer, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
4	32815/2022	SOM	23/1/22	23/1/22	29/1/22	FUNCIONÁRIOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	Jenny Lima	13091001454	nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
5	29677/2022	SOM	23/1/22	23/1/22	29/1/22	FUNCIONÁRIOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	ANA LUZIA DE MOURA	13091555005	nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
6	30469/2022	SOM	23/1/22	23/1/22	29/1/22	FUNCIONÁRIOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	NÃO DONATA		nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
7	30549/2022	SOM	23/1/22	23/1/22	29/1/22	HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE	RECLAMAÇÃO	ANITA SOUZA MELO		nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
8	30548/2022	SOM	23/1/22	23/1/22	29/1/22	HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE	RECLAMAÇÃO	CRISTINA CRISTINA ANGELO SILVA	13090070719	nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
9	30562/2022	SOM	23/1/22	23/1/22	29/1/22	HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE	RECLAMAÇÃO	VALÉRIA ROBERTA DA OLIVEIRA	13091219909	nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
10	31114/2022	SOM	30/1/22	30/1/22	02/2/22	FUNCIONÁRIOS	SATISFAÇÃO	ELOGIO	KELIA BENEITA	11011427208	nome de todos, mas em especial aos funcionários. O trabalho é muito difícil, não sei qual o nome de todos, mas em especial aos funcionários.	informações que atualizam procedimentos do paciente foi realizado avaliação prospectiva na referência hospitalar, sendo disponibilizadas de volta, no momento foi feito contato com a gestora em 21/03/2022 às 07:40 horas de ocorrência nº 0003452302022 para atualização de dados e informações.
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Michelle Gonçalves Dias
Michelle Gonçalves Dias
Aux. Administrativo SAU
LUPA Zona Leste - Santos

Asimir Cardoso
Diretor Hospitalar

Total de Elogios: 02
Total de Reclamações: 08
Total de sugestões: 0
TOTAL: 10