

ANEXO II

S.A.U.

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	% total atendido
10352	651	1608	1881	14	173	6,29%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	278	337	3	1	619	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	276	337	5	2	620	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	277	334	3	0	614	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	260	317	0	24	601	100%
HIGIENE E LIMPEZA	258	287	3	72	620	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	259	269	0	74	602	100%

#VALOR!

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	44,91%	54,44%	0,48%	0,16%
ATENDIMENTO MÉDICO	44,52%	54,35%	0,81%	0,32%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	45,11%	54,40%	0,49%	0,00%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	43,26%	52,75%	0,00%	3,99%
HIGIENE E LIMPEZA	41,61%	46,29%	0,48%	11,61%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	43,02%	44,68%	0,00%	12,29%

Índice Global de Satisfação do Usuário

94,91%

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

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

Moisés Luis de Oliveira Neto
Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
MÊS/ANO - JANEIRO / 2023

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ----- 651

RESULTADOS (por item respondido*)

ü MUITO SATISFEITO	1608
ü SATISFEITO	1881
ü INSATISFEITO	14
ü REGULAR	173

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar


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


Elcio Grobbe Junior
Assistente Técnico
Gabinete
Secretaria de Saúde

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

15/02/23
M 12:05H

FORMULÁRIO - SOM
ANÁLISE DOS CASOS
PERÍODO - 01/01/2023 A 31/01/2023

Seq.	NOTIFICAÇÃO	Data de Cadastro SOM	Data de Recebimento Ocorrência UPAZL	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)
1	15402023	SOM	03/01/23	05/01/23	11/01/23	FUNCIONÁRIOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	CLARINDA FERREIRA	13978270204	<p>encaminhada ao médico e para a minha surpresa a suspensão não estava em nome do atendente e não tinha exigido para obter o mesmo, a profissional tem uma dívida por ter feito seu bônus de almoço não é preciso que a suspensão coligir algum para pagar a falta da mesma, minha filha agenciou o dia de 1 hora para fazer o não: A mesma hora que foi em substituição por 6 horas, e o pagamento para a multa surpresa era feito em conversação de hora com os coordenadores, aguardem os papéis, em caráter de urgência para pagar o ar condicionado. Logo em seguida, minha filha recebeu o valor de 18,70 de repêto e tempo para 8,9 foi quando orientamos o artigo sobre a reforma, que estava sendo, pois para ela não abastar e ela estava não. Al dissemos quando estava desacomodada a outra não pagava de sua falta</p> <p>município não era o caso) tanto que questionou a profissional sobre a falta federal que garante prioridade para cinco espécies: O que ocorreu é que se dispensar com 3 horas de espera e não deixar for o resultado do teste de escama, que teve amostras reincidentes. No atendimento inicial da UPA foi realizado o exame de CPD, onde a paciente foi orientada a fazer o agendamento na sua unidade básica e retornou a consciência, estava sentada na cadeira de reclusão e sua temperatura estava alta de sangue, que estava sem sistema e NÃO poderia emitir a manifestação porque o PREFEITO DO SANTOS não autoriza esse procedimento. Porém de após a medicação (para NÃO ter o medicamento) tomando remédio na sala e enfermagem e enfermeiros que estavam ficando de turno, especialmente quem estava chamando, começou a falar alto, como se estivesse na sala de casa, bruciando, mesmo não estando chamando, começou a falar alto, como se estivesse na sala de casa, bruciando, mesmo e não o que ela pediu e danou para ela. Espero que também disse que sua mãe teve uma crise</p>
2	16402023	SOM	03/01/23	05/01/23	12/01/23	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E SERVIÇOS	MORBIDADE ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	MARGARIDA MARIA OLIVEIRA		<p>de acordo do gestor. A escuta do profissional responsável é de 24h e, apesar das poucas visitas, em casos de urgência o profissional é prontamente atendido. E em relação às questões de recepção, unidade restica manuseio preventivo, além de ter atendido alguns pacientes em Janeiro desta sala. Respeitos do diretor de oferecer um atendimento humanizado, atencioso, respeitoso e transparente nos nossos serviços, por meio eletrônico a manifestação e sua colocação a disposição para qualquer esclarecimento.</p> <p>de analisar a reclamação é evidente a necessidade de orientar e supervisionar o atendimento na sala de emergência, além de realizar tratamento de prancha venosa. Equipe será reorientada coletivamente e apresentado essa reclamação aos coordenadores e enfermeiros de emergência para qualificação de atendimento. Será realizado um levantamento de capacidade para o mesmo. Sendo que parará semáforo, quinta e avaliação do profissional, classificada como verde (capacidade pouco urgente) e dentro desta classificação, colocado como preferencial, o tempo de espera depende da prioridade dos casos.</p>
3	2627023	SOM	03/01/23	05/01/23	12/01/23	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E SERVIÇOS	MORBIDADE ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	PAULO ALVES	301271866	<p>analisar as informações dos documentos físicos e de sistema BV, observamos que paciente foi classificado e não houve atendimento em tempo hábil. Pagou a conta 03/01/2023, foi feita a chamada para classificação de risco as 18:55. Substâncias de risco não foram de teste de urina, caso o teste de urina não fosse realizado a unidade não poderia ser atendida pelo médico disponível na unidade atendida de localidade de moradia, sendo a mãe solicitada por sua própria conta.</p> <p>de analisar a reclamação é evidente a necessidade de orientar e supervisionar o atendimento na sala de emergência, além de realizar tratamento de prancha venosa. Equipe será reorientada coletivamente e apresentado essa reclamação aos coordenadores e enfermeiros de emergência para qualificação de atendimento. Será realizado um levantamento de capacidade para o mesmo. Sendo que parará semáforo, quinta e avaliação do profissional, classificada como verde (capacidade pouco urgente) e dentro desta classificação, colocado como preferencial, o tempo de espera depende da prioridade dos casos.</p>
4	3137023	SOM	04/01/23	05/01/23	12/01/23	HOSPITAIS PÚBLICOS E SERVIÇOS	EXAMES	RECLAMAÇÃO	CLARINDA FERREIRA	13978270204	<p>de analisar a reclamação é evidente a necessidade de orientar e supervisionar o atendimento na sala de emergência, além de realizar tratamento de prancha venosa. Equipe será reorientada coletivamente e apresentado essa reclamação aos coordenadores e enfermeiros de emergência para qualificação de atendimento. Será realizado um levantamento de capacidade para o mesmo. Sendo que parará semáforo, quinta e avaliação do profissional, classificada como verde (capacidade pouco urgente) e dentro desta classificação, colocado como preferencial, o tempo de espera depende da prioridade dos casos.</p>
5	3316023	SOM	04/01/23	05/01/23	12/01/23	HOSPITAIS PÚBLICOS E SERVIÇOS	EXAMES	RECLAMAÇÃO	CLARINDA FERREIRA	13978270204	<p>de analisar a reclamação é evidente a necessidade de orientar e supervisionar o atendimento na sala de emergência, além de realizar tratamento de prancha venosa. Equipe será reorientada coletivamente e apresentado essa reclamação aos coordenadores e enfermeiros de emergência para qualificação de atendimento. Será realizado um levantamento de capacidade para o mesmo. Sendo que parará semáforo, quinta e avaliação do profissional, classificada como verde (capacidade pouco urgente) e dentro desta classificação, colocado como preferencial, o tempo de espera depende da prioridade dos casos.</p>
6	6537023	SOM	10/01/23	12/01/23	20/01/23	FUNCIONÁRIOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	LUZ FERNANDA THOMAZ VITAL	13597726505	<p>de analisar a reclamação é evidente a necessidade de orientar e supervisionar o atendimento na sala de emergência, além de realizar tratamento de prancha venosa. Equipe será reorientada coletivamente e apresentado essa reclamação aos coordenadores e enfermeiros de emergência para qualificação de atendimento. Será realizado um levantamento de capacidade para o mesmo. Sendo que parará semáforo, quinta e avaliação do profissional, classificada como verde (capacidade pouco urgente) e dentro desta classificação, colocado como preferencial, o tempo de espera depende da prioridade dos casos.</p>
7	22002023	SOM	21/01/23	23/01/23	25/01/23	FUNCIONÁRIOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	CLAISSA BORGES MAYER	13966827640	<p>de analisar a reclamação é evidente a necessidade de orientar e supervisionar o atendimento na sala de emergência, além de realizar tratamento de prancha venosa. Equipe será reorientada coletivamente e apresentado essa reclamação aos coordenadores e enfermeiros de emergência para qualificação de atendimento. Será realizado um levantamento de capacidade para o mesmo. Sendo que parará semáforo, quinta e avaliação do profissional, classificada como verde (capacidade pouco urgente) e dentro desta classificação, colocado como preferencial, o tempo de espera depende da prioridade dos casos.</p>
8	36102023	SOM	25/01/23	31/01/23	02/02/23	FUNCIONÁRIOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	FRANCISCA PAULA SANTOS	1397894034	<p>de analisar a reclamação é evidente a necessidade de orientar e supervisionar o atendimento na sala de emergência, além de realizar tratamento de prancha venosa. Equipe será reorientada coletivamente e apresentado essa reclamação aos coordenadores e enfermeiros de emergência para qualificação de atendimento. Será realizado um levantamento de capacidade para o mesmo. Sendo que parará semáforo, quinta e avaliação do profissional, classificada como verde (capacidade pouco urgente) e dentro desta classificação, colocado como preferencial, o tempo de espera depende da prioridade dos casos.</p>
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
7										Total de Elogios: 06	
8										Total de Reclamações: 06	
9										Total de sugestões: 0	
10										TOTAL: 06	

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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





E.ID.	DATA DE ABERTURA DO CASE	DATA DO ATENDIMENTO	RELATÓ	NOME DO USUÁRIO (OPCIONAL)	PACIENTE	DADOS PARA CONTATO (TELEFONE OU E-MAIL)	RELATO DO USUÁRIO	RETORNO AO USUÁRIO	AÇÃO TOMADA	ENTREGA AO GESTOR	PRAZO DE RESPOSTA DO GESTOR
1	26/04/22	29/04/22	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	13097704021	ACOMPANHANTE RELATA QUE AS CORES DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NÃO ESTÃO SENDO RESPEITADAS, SUA ESPOSA ESTAVA COM A CLASSIFICAÇÃO VERDE, E A SENHA DE DOIS AZUIS FORAM CHAMADAS, SENDO QUE A SENHA ERA DIFERENTE DA SENHA DA SUA ESPOSA, ACOMPANHANTE DESEJA UM RETORNO SOBRE O CASO.	REALIZADA TRATATIVA PESSOALMENTE	RESPOSTA DO SETOR RESPONSÁVEL: A UNIDADE SEGUE A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, SENDO QUE A EQUIPE É COMPOSTA DE MAIS DE UM PROFISSIONAL, PARA QUE NENHUM USUÁRIO SEJA PREJUDICADO, ME MANTENHO A DISPOSIÇÃO. (O RETORNO FOI DADO, PORÉM O E-MAIL FORNECIDO É INVÁLIDO)		
2	01/05/22	01/05/22	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	EU NÃO PUDE ENTRAR COM MINHA NETA QUE É ESPECIAL, MAS NO DIA DO ATENDIMENTO, ENTROU UM CASAL E A MOÇA TRINHA UNS 30 ANOS E NÃO PRECISAVA DE ACOMPANHANTE, A LEI TEM QUE SER PARA TODOS, NO DEBATE ESTÁ TUDO BEM.	REALIZADA TRATATIVA PESSOALMENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
1	01/01/23	01/01/23	ELOGIO	CARLOS ALBERTO SANTOS	O MESMO	NÃO CONSTA	QUERO ELOGIAR OS TRABALHOS DE CLEIDE, ADRIANA, MARLI DA INTERNAÇÃO E ANA CAROLINA DA EMERGÊNCIA, O ATENDIMENTO DESTA UNIDADE ESTÁ MUITO BOM, OS SANTISTAS DEVEM SER GRATOS DE TER UM ESTABELECIMENTO DE SAÚDE COMO ESTE, A UPA CENTRAL PRECISA MELHORAR E MUITO PARA CHEGAR A 10% DO NÍVEL DESTA UNIDADE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
2	02/01/23	02/01/23	ELOGIO	JOSE BENJAMIN ALVES	O MESMO	NÃO CONSTA	AGRADEÇO O ATENDIMENTO DO SIRE E ROLANILE	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
3	02/01/23	02/01/23	ELOGIO	CÉLIA M RAMOS	O MESMO	33699272238	PARABÉNS A TODOS PELOS QUAIS FUI ATENDIDA EM ESPECIAL A MÁRCIA PELA PREZATEZA EM ATENDER A CADA UM PERCEBI COMPROMETIMENTO COM O TRABALHO E SATISFAÇÃO EM REALIZÁ LO, NESTE DIA O ATENDIMENTO ESTAVA LENTO, CHEGUEI 14:58H FUI ATENDIDA POR VOLTA DAS 18:00H, COMO NÃO ESTAVA MAL AGUARDEI COM TRANQUILIDADE, FOIS VIM COM O INTUITO DE SER ATENDIDA, COM CERTEZA ADMITIR MAIS MÉDICOS PARA O ATENDIMENTO SERIA O IDEAL, POIS VI ALGUMAS PESSOAS SENTINDO DOR E CHAMANDO PARA ATENDIMENTO, DE QUALQUER FORMA PARABÉNS PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
4	02/01/2023	02/01/2023	SUGESTÃO	ISRAEL BRAGA FARIAS	O MESMO	13681045560	SUOIRO QUE TENHA UM PSICÓLOGA DE PLANTÃO E NECESSÁRIO PARA AGILIZAR A VIDA DO PACIENTE DEPENDENDO DA QUANTIDADE DE PESSOAS COM SURTOS ETC, POIS FICAR DEPENDENDO DE DR ESTAR PRESENTE NA ZONA NOROESTE PARA AVALIAR UM PACIENTE E RUIM DEBATE, ANDA QUE A EQUIPE AQUI DA UPA É SHOW ATENDEM BEM MAS FICARIA MELHOR COM UMA PSICÓLOGA DE PLANTÃO, OBRIGADA SIRE, MARCOS, CARLOS ENFM TODOS POIS NÃO LEMBRO OS NOMES.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
5	03/01/2022	03/01/2022	ELOGIO	WALDMAR MESQUITA ARAUJO	O MESMO	13695578768	GOSTEI DO ATENDIMENTO TÉCNICA ADRIANA, TÉCNICA MARLI E TÉCNICA CLEIDE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
6	04/01/2023	04/01/2023	ELOGIO	JOSÉ GOMES	O MESMO	13692016705	ATENDIMENTO MARAVILHOSO.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
7	04/01/2023	04/01/2023	RECLAMAÇÃO	MARILDA SIQUEIRA REIS FERVADES	O MESMO	13681245380	CAIU O SISTEMA, TODOS PERDIDOS, PRECISAM TER UM PLANO B, QUANDO SE CAI O SISTEMA, DEVE-SE TER OUTRO TIPO DE ATENDIMENTO JA PROGRAMADO TODOS AQUI COM DOR E FUNCIONARIOS PERDIDOS.		QUANDO O SISTEMA CAI É GERAL EM TODAS AS UNIDADES, AGUARDAMOS O POSICIONAMENTO DO PREFEITO E AI SIM DEPENDENDO DO QUE É FALADO MUDAMOS O SISTEMA DE ATENDIMENTO PARA MANUAL, A TRANSIÇÃO É FEITA DEPENDENDO SE A UNIDADE ESTIVER CHEIA, PODE DEMORAR UM POUCO MAIS, MAS JÁ TEMOS TODO O PROCEDIMENTO A SEGUIR QUANDO ISSO ACONTECE.		
8	05/01/2023	05/01/2023	ELOGIO	JORGE ROBERTO MEIRELES	O MESMO	13674084147	AGRADECER O ATENDIMENTO O ENFERMEIRA CLEIDE INGENO, COM A DEDICAÇÃO COM O PROXIMO, NÓS PRECISAMOS SEMPRE DE PESSOAS COMO ELA PARA SERVIR A POPULAÇÃO, QUE SEMPRE SE SENTE DESAMPARADA, OBRIGADO CONTINUE SENDO SEMPRE ESSA PESSOA MARAVILHOSA	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
9	05/01/2023	05/01/2023	ELOGIO	SILVIA ANGÉLICA DE ASSIS ANDRADE	O MESMO	13674032366	GOSTARIA DE RESSALTAR O ATENDIMENTO IMPECÁVEL E HUMANO DA ENFERMEIRA CLEIDE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		

10	05/01/2023	05/01/2023	ELOGIO	ERICK VAZ DE OLIVEIRA	O MESMO		GOSTEI MUITO DO ATENDIMENTO, MUITO RÁPIDO, ADOREI A DRA CLEIDE CRUZ. ELA ESTA DE PARABENS MUITA SIMPATIA. ESTA DE PARABENS SE TODOS OS MEDICOS ATENDESSEM A GERTE ASSIM O MUNDO ESTARIA MELHOR. PARABENS CLEIDE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
11	04/01/2023	04/01/2023	ELOGIO	FERNANDA CARMIN	O MESMO		ENFERMEIRA CLEIDE CRUZ, MUITO ATENCIOSA E COMPETENTE, NOTA 10.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
12	09/01/2023	09/01/2023	ELOGIO	TERESINHA PETTY	O MESMO	13891432741	A UPA ZONA LESTE ESTÁ DE PARABENS. COMEÇANDO PELA RECEPÇÃO, TRIAGEM, ATENDIMENTO MÉDICO E MEDICAÇÃO, TODOS MUITO EDUCADOS E SIMPÁTICOS. ESSA NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE VENHO NO PS E EM TODAS AS VEZES SO TENHO QUE ELOGIAR PARABENS. PENA NÃO TER ANOTADO O NOME DA ENFERMEIRA QUE ME APLICOU A INJEÇÃO DE VOLTAREM DA ÚLTIMA VEZ QUE VIM AQUI. MÃOS DE FADA.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
13	10/01/2023	10/01/2023	ELOGIO	TALITA FERREIRA	MATHEUS		A ENFERMEIRA LISANDRA É PRESTATIVA E PACIENTE. QUE ELA CONTINUE ASSIM.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
14	12/01/2023	12/01/2023	ELOGIO	HELLENA BEITO DE OLIVEIRA SAUTLAB PRADO	MEIRE ALVES DE OLIVEIRA SANTIAGO	13891912316	A DRA TAYANE FOI MUITO ATENCIOSA NO PRIMEIRO ATENDIMENTO DA MINHA MÃE. ESTAMOS ACOSTUMADOS A SERMOS TRATADOS COMO UM PROBLEMA, MAS ELA COM MUITA HUMANIZAÇÃO E CARINHO ATENDEU MINHA MÃE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
15	13/01/2023	13/01/2023	ELOGIO	ELIZABETH ALVES DE OLIVEIRA	MEIRE ALVES DE OLIVEIRA SANTIAGO	13897351825	A EXPECTATIVA DO PACIENTE QUANDO PROCURA AJUDA É DE SER RECEBIDO E TRATADO COM HUMANIZAÇÃO. NO SERVIÇO PÚBLICO DIFICILMENTE ENCONTRAMOS ISSO. MAS AQUI NESTA UPA FOI UMA EXCESSÃO. ENCONTRAMOS UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E MUITO RESPEITO DE TODA EQUIPE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
16	13/01/2023	13/01/2023	ELOGIO	ANDERSON TEIXEIRA DA SILVA MODESTO	ROSELI CRISTINA ELISEU COSTA	13891640547	MUITO PARABENS, SUPER BEM ATENDIDO PELA RECEPÇÃO DA ENFERMAGEM. TÉCNICO MARCOS E TODA A EQUIPE.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
17	14/1/2023	14/1/2018	ELOGIO	LUIZ HENRIQUE MENEZES	EUCENIA MENEZES	13898371541	AGRADECIMENTO EM ESPECIAL AO DR DIEGO GASTARDELO E A RECEPCIONISTA AMANDA.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
18	16/1/2023	16/1/2023	ELOGIO	RAMUNDO CARVALHO DA SILVA	LUCELY REIS MENDES	13898262283	MUITO BOM DIA PARA TODOS, VENHO AQUI POR MEIO DESTE AGRADECER PELO ATENDIMENTO DA FUNCIONÁRIA AUDITORA MICHELLE PELO SEU ATENDIMENTO, PACIÊNCIA E EDUCAÇÃO PARA COM OS PACIENTES E OUTROS, E PELO VISTO ATÉ O MOMENTO EM QUE AQUI PERMANECI TODOS OS FUNCIONÁRIOS SÃO PRESTATIVOS. ESTÃO DE PARABENS. MEU NOME É RAMUNDO CARVALHO DA SILVA, CONSELHEIRO MUNICIPAL DA SAÚDE DE SANTOS.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
19	17/1/2023	17/1/2023	ELOGIO	ANDRÉ MORAES	VANDERLEIA A ALVES DIAS	13891248203	DRA NATALI ATENDEU MINHA ESPOSA, ELA FOI ÓTIMA DRA LUIZA ÓTIMO ATENDIMENTO. ROSEMEIRE TÉCNICA ENFERMAGEM ELA FOI ÓTIMA ATENDEU MUITO BEM. PARABENS A TODOS.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
20	17/1/2023	17/1/2023	RECLAMAÇÃO	CATIA COHEN SAMMARCO	GABRIELLE COHEN SAMMARCO	13897112544	QUANTO AO ATENDIMENTO MÉDICO FOI BEM DEMORADO, CERCA DE 2 HORAS PARA SER CHAMADA, DEPOIS CERCA DE 1 HORA E MEIA PARA SER CHAMADA PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM. QUE FORAM EXCELENTE. O PROBLEMA É QUE A SALA DE MEDICAÇÃO TEM POUCAS POLTRONAS PRA QUEM PRECISA DE MEDICAMENTO IV. PACIENTES SEM MÁSCARAS, COM SINTOMAS GRIPIAIS. RECEPÇÃO NA ÁREA DE PACIENTES COM PAPEIS E MÁSCARAS NO CHÃO. BANHEIRO CHEIO DE PAPEL PELO CHÃO. CREIO QUE SEJA CULPA DA POPULAÇÃO.		QUANTO A HIGIENIZAÇÃO É FEITA MUITAS VEZES TANTO NO BANHEIRO QUANTO NA RECEPÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS POR ENCONTRAR A UNIDADE DESSE JEITO. ESTAMOS O TEMPO TODO TENTANDO MINIMIZAR OS DANOS DE QUEM UTILIZA OS NOSSOS SERVIÇOS, MAS JÁ ESTAREI ORIENTANDO TODA A EQUIPE QUANTO AO OCORRIDO DESSE DIA.
21	17/1/2022	17/1/2022	RECLAMAÇÃO	JHONATAS SANTOS	O MESMO	13897540092	A ENFERMEIRA TAINA NÃO TEM EDUCAÇÃO, MUITO IGNORANTE, NÃO SABE CONVERSAR. ESPERO QUE TOME PROVIDENCIA SOBRE A FUNCIONÁRIA MUITO SEM EDUCAÇÃO.		REALIZADO NOTIFICAÇÃO E ORIENTAÇÃO DA COLABORADORA ENVOLVIDA. TREINAMENTO DE SOAS PRATICAS O COMPORTAMENTO INADEQUADO NÃO FAZ PARTE DA CONDUTA E MISSÃO DA EMPRESA. AGRADECEMOS A RECLAMAÇÃO E PEDIMOS DESCULPAS. MELHORAREMOS A ASSISTENCIA DE ENFERMAGEM.

22	18/1/2023	18/1/2022	RECLAMAÇÃO	RINALDO BRAVO DE SOUZA	O MESMO		PACIENTE DE ATENDIMENTO 2821823, RECLAMA QUE CHEGOU NA UNIDADE AS 11:50H, FOI CLASSIFICADO AS 12:05 E ATE O MOMENTO NÃO FOI ATENDIDO PELO ORTOPEDISTA.		SRU URGENTE PELA ENFERMEIRA E RELEVOU A LAR. VERBETURA (ATENDIMENTO EM 30 MINUTOS) AMARELO (ATENDIMENTO EM ATÉ 30 MINUTOS) VERDE (ATENDIMENTO EM ATÉ 02 HORAS) E AZUL (ATENDIMENTO EM ATÉ 04 HORAS). OS PACIENTES PASSAM POR ATENDIMENTO MÉDICO NÃO POR ORDEM CRONOLÓGICA DE CHEGADA MAS POR GRAVIDADE DA PATOLOGIA. CONTAMOS COM UM QUADRO DE 01 MÉDICO EMERGENTE DAS 07 AS 19H, 03 MÉDICOS CLÍNICOS ATENDENDO DAS 07 AS 19 E DAS 19 AS 07, 1 PEDIATRA + 1 ORTOPEDISTA + 1 DENTISTA. OS PLANTONISTAS FAZEM ATENDIMENTO DA PORTA E ALEM DO ATENDIMENTO DE CONSULTÓRIO TAMBÉM DÃO SUPORTE PARA OS ATENDIMENTOS QUE ENTREM PELA SALA DE EMERGÊNCIA. TRABALHAMOS PARA REDUZIR A ESPERA PARA NOSSOS USUÁRIOS E PROPORCIONAR UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE. LAMENTAMOS O OCORRIDO E JÁ REORIENTAMOS TODA A EQUIPE ADMINISTRATIVA. ATENDIMENTO.
23	18/1/2023	18/1/2023	RECLAMAÇÃO	CLEIDIANE DOS SANTOS MOURA	O MESMO	13991812084	AO PASSAR PELA CLASSIFICAÇÃO ENTREI NA SALA ERRADA SEM QUERER E A ENFERMEIRA TÂNIA AO INVÉS DE ME DIZER QUE ENTREI NA SALA ERRADA, VEIO ME TRATAR MAL. SOU UMA PACIENTE, UM SER HUMANO NÃO TENHO CULPA SE ELA ESTAVA OU ESTÁ NERVOSA, DEVERIA TRATAR MELHOR O PACIENTE, SO CONTINUEI O PROCEDIMENTO PORQUE SOFRI UMA QUEDA E ESTAVA COM DOR.		PRIMEIRAMENTE PEDIMOS DESCULPA PELA POSTURA INADEQUADA DA COLABORADORA. A MESMA FOI ADVERTIDA ADMINISTRATIVAMENTE. INTENSIFICADO TREINAMENTO DE BOAS PRÁTICAS E ATENDIMENTO.
24	20/1/2023	20/1/2023	RECLAMAÇÃO	NAYARA NEVES SIMÕES	HELENA NEVES SIMÕES	13991522015	A ENFERMEIRA DA TRAJEEM EXTREMAMENTE ESTÚPIDA, O MÉDICO CONVERSANDO NÃO CHAMAVA A MINHA FILHA ATE EU MESMA TER QUE ENTRAR, O MESMO NÃO EXAMINOU MINHA FILHA, NÃO LEVANTOU NEM DA CADEIRA, NÃO OLHOU NEM NOS NOSSOS ROSTOS. DR MAURICIO GUEDES CRM73631 MANDOU MINHA FILHA PARA A MEDICAÇÃO E QUANDO QUESTIONADO DO PORQUE NÃO EXAMINÁ-LA O MESMO LEVANTOU BOCEJANDO E SAIU DA SALA NOS DEIXANDO LÁ, UM VERDADEIRO DESCASO, IMPRESSIONANTE UM PEDIATRA TER ESSE COMPORTAMENTO COM UMA PACIENTE DE APENAS 5 ANOS.		RESPEITAMOS E VALORIZAMOS A OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA UPA ZONA LESTE, FAMILIARES, RESPONSÁVEIS E PACIENTES. NO CASO DA AVALIAÇÃO DA GENITORA E QUE ERA ACOMPANHANTE DA PACIENTE HELENA NEVES SIMÕES, A RESPONSÁVEL AVALIA QUE HOUVE INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO, PORÉM COMO E SEM SINALIZADO NA FOLHA DE RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO, A TODOS OS QUESTIONAMENTOS DO MÉDICO A MÃE SOBRE EVENTUAIS QUEIXAS DA CRIANÇA A MÃE NEGOU TODAS AS QUEIXAS, NÃO APRESENTAVA SINTOMAS, NÃO HOUVE 1 EPISÓDIO DE VÔMITO APÓS INGESTÃO DE DIFENODRINA VIA ORAL, E FEBRE PELO EXCESSO DE SOL. A QUE A CRIANÇA FOI EXPOSTA NO LAZER DA PISCINA, ACREDITAMOS QUE A PRECUPÇÃO TOTALMENTE JUSTIFICADA DA MÃE COM SUA FILHA TENDO 1 EPISÓDIO DE VÔMITO E 1 DE FEBRE, GEROU UM ABALO EMOCIONAL MATERNO ESPERADO E HOUVE CERTA DIFICULDADE DE COMPREENDER AS ORIENTAÇÕES DA ENFERMAGEM E DO MÉDICO, MAS A ASSISTÊNCIA DENTRO DOS SEUS SINTOMAS FOI REALIZADA.
25	20/1/2023	20/1/2023	ELOGIO	ARMANDO GOMES FERREIRA JR	O MESMO	13998268464	A ATENÇÃO DADA PELOS PROFISSIONAIS SUPERA AS DIFICULDADES QUE AS VEZES TEMOS NO SUS. ESTÃO DE PARABENS, MUITO OBRIGADO.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
26	20/1/2023	20/1/2023	ELOGIO	JURACI DE OLIVEIRA CORREA	O MESMO	13997179763	JÁ FUI ATENDIDA VÁRIAS VEZES TANTO EU COMO FILHOS E NETOS, ESSA UNIDADE ESTÁ DE PARABENS, PARABENS EM TODOS OS ASPECTOS, SEMPRE O MESMO PADRÃO DE ÓTIMO ATENDIMENTO EM TODOS OS SETORES.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
27	21/1/2023	21/1/2023	RECLAMAÇÃO	THAYANE	EDMAR TEIXEIRA		GOSTARIA DE RECLAMAR O ATENDIMENTO COM A ENFERMEIRA TÂNIA QUE FOI MUITO GROSSA E SEM EDUCAÇÃO COM O PACIENTE EDMAR E SEU ACOMPANHANTE NÃO RESPEITANDO SUAS LIMITAÇÕES E NECESSIDADES.		PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO INFORMO QUE A MESMA FOI ADVERTIDA ADMINISTRATIVAMENTE. INTENSIFICADO TREINAMENTO DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO.
28	21/1/2023	21/1/2023	ELOGIO	THAYANE	EDMAR TEIXEIRA		GOSTARIA DE ELOGIAR A GLAUCIA DA RECEPÇÃO QUE FOI MUITO EDUCADA E NOS ATENDEU MUITO BEM.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
29	19/1/2023	19/1/2023	RECLAMAÇÃO	RENATA DOS SANTOS VARELA	MARIA LUCIA DOS SANTOS VARELA	139939524904	REPORTO RECLAMAÇÃO PELO ATENDIMENTO REALIZADO NA UPA ZONA LESTE POR MEIO DE AMBULÂNCIA COM FALTA DE AR POIS A MESMA TEM ENFERMAGEM PULMONAR, PASSOU PELO MÉDICO ONDE FOI LEVADA A FAZER ALGUNS EXAMES, CHEGANDO NA PARTE DA ENFERMAGEM O TÉCNICO GUILHERME SE MOSTROU IMPACIENTE, ONDE EU QUE OU FILHA ACOMPANHANDO A IDOSA, PEDIU PARA EU SAIR DA SALA, SAÍ E AGUARDEI QUANDO FUI QUESTIONADA SOBRE O RESULTADO DOS EXAMES, POIS O MESMO ESQUECEU DE PEDIR A COLETA DOS EXAMES E JÁ ESTAVA AQUI POR 4 HORAS, ELE FOI GROSSO E COM OFENSAS, EU ME EXALTEI TAMBÉM POIS MINHA MÃE COM MUITAS COMORBIDADES, ELE COM DESCASO, VOU ATRÁS DOS DIREITOS DELA, SE EU NÃO ESTIVER PREPARADO PARA ATENDER AS PESSOAS.		PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO INFORMO QUE A MESMA FOI ADVERTIDA ADMINISTRATIVAMENTE. INTENSIFICADO TREINAMENTO DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO.
30	23/1/2023	23/1/2023	ELOGIO	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA		FUI EXTREMAMENTE BEM ATENDIDA PELO DR ROGER E A ENFERMEIRA ANA PAULA BORGES. UM AMOR DE PESSOA. GRATIDÃO	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
31	24/1/2023	24/1/2023	ELOGIO	ALFREDO JOSÉ CHIPETA NETO	O MESMO	13997287240	GOSTARIA DE AGRADECER A EQUIPE DA RECEPÇÃO, ÓTIMAS PESSOAS, SR CARLOS, AMANDA E ANA AS MENINAS DA MEDICAÇÃO.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
32	24/1/2023	24/1/2023	RECLAMAÇÃO	ALFREDO JOSÉ CHIPETA NETO	O MESMO	13997287240	A ENFERMEIRA TÂNIA PRECISA DE TRATAMENTO E GOSTAR DO QUE FAZ, POIS NÃO TEM PERFIL PARA A TRAJEEM, CHEGUEI NA UPA E PEDI PARA AVALAR E A MESMA DISSE QUE TINHA QUE ESPERAR O SR CARLOS, ME LEVOU PARA UMA SALA E A MESMA FICOU RESMUNGANDO, MINHA PA ESTAVA 20/13 E TROUXE O ULTRASSON PARA MOSTRAR QUE A PEDRA ESTAVA SAINDO E QUE SE TIVER PROBLEMA ELA TERIA COMO JUSTIFICAR... ME LEVOU ATE A SALA E A MESMA		LAMENTAMOS O OCORRIDO E PEDIMOS DESCULPAS PELO COMPORTAMENTO DA COLABORADORA, INFORMO QUE A MESMA FOI ADVERTIDA E REORIENTADA QUANTO A BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO.
33	28/1/2023	28/1/2023	ELOGIO	JOSE ANE ALGUSTO BISPO DO AMARAL	O MESMO		NÃO FORTUNALMENTE FLÁVIA, ANA PAULA E JULIANE SÃO EXCELENTES PROFISSIONAIS.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR

36	29/11/2023	29/11/2023	ELOGIO	REGINA	O MESMO	A EQUIPE DA MEDICAÇÃO SÃO EXCELENTES TRABALHADORES	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
37	29/11/2023	29/11/2023	ELOGIO	ADACILENE GONÇALVES MARIANO	O MESMO	FUI ATENDIDA COM CRISE DE CIÁTICO, DEMOROU PARA SER CHAMADA MAS FUI MUITO BEM ATENDIDA PRINCIPALMENTE PELAS TÉCNICAS DE PLANTÃO POR FLAVIA, JULIANA, ANA PAULA E TATIANA. PARABÉNS.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR
38								

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

Michelle Gonçalves Dias
Auxiliar Administrativo

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

M. L. de Oliveira Neto
Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

ANEXO III

Núcleo de Educação Permanente