

# **ANEXO II**

## **S.A.U.**

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	
10060	612	1253	2047	26	275	6,08%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	227	344	6	8	585	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	212	324	13	10	559	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	209	392	4	11	616	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	201	308	1	100	610	100%
HIGIENE E LIMPEZA	202	340	0	76	618	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	202	339	2	70	613	100%


#VALOR!

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	38,80%	58,80%	1,03%	1,37%
ATENDIMENTO MÉDICO	37,92%	57,96%	2,33%	1,79%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	33,93%	63,64%	0,65%	1,79%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	32,95%	50,49%	0,16%	16,39%
HIGIENE E LIMPEZA	32,69%	55,02%	0,00%	12,30%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	32,95%	55,30%	0,33%	11,42%

Índice Global de Satisfação do Usuário

91,64%

  
Michelle Gonçalves Dias  
Auxiliar Administrativo

  
Asimar 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 DEZEMBRO / 2022

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ----- 612

RESULTADOS (por item respondido\*)

ü MUITO SATISFEITO	1253
ü SATISFEITO	2047
ü INSATISFEITO	26
ü REGULAR	275

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: 01/12/2022 à 31/12/2022

SEQ.	DATA DE ABERTURA DO S.A.U.	DATA DO ATENDIMENTO	RELATO	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 RETORNO DO GESTOR
1	28/04/22	28/04/22	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA	13997704021	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 DEPOIS DA SENHA 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 TINHA UNS 30 ANOS E NÃO PRECISAVA DE ACOMPANHANTE. A LEI TEM QUE SER PARA TODOS, NO DE MAIS ESTA TUDO BEM.	REALIZADA TRATATIVA PESSOALMENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
3	01/12/22	01/12/22	ELOGIO	ROSELI DE OLIVEIRA LIMA	JULIANA DE OLIVEIRA LIMA	13974176122	FIQUEI MUITO ENCANTADA COM A RAPIDEZ E EFICIÊNCIA QUE SALVARAM A VIDA DA MINHA FILHA. A MÉDICA THAIS JORDÃO E SUA EQUIPE FORAM RESPONSÁVEIS POR HOJE EU TER A MINHA FILHA EM CASA SE RECUPERANDO DO ROMPIMENTO DE UM ANEURISMA CEREBRAL. O DR. JORGE MIGUEL, QUE OPEROU CITOUI QUE SE NÃO FOSSE A RAPIDEZ NO ATENDIMENTO TERIA PERDIDO MINHA FILHA. GRATIDÃO.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
4	01/12/22	01/12/22	RECLAMAÇÃO	ERIC DE CAMPOS SOUZA	CLAUDIONOR MAGALHÃES	13992060379	FAVOR TROCAR AS CADEIRAS DA RECEPÇÃO. ALGUEM AINDA VAI SE MACHUCAR.		INFORMO QUE AS NOSSAS LONGARINAS PASSAM POR MANUTENÇÃO TODA SEMANA, MAS QUE TAMBÉM JÁ ESTAMOS EM FASE DE COTAÇÃO DE NOVAS LONGARINAS.		
5	02/12/22	02/12/22	ELOGIO	ANDREA CÂMARA CORRER	O MESMO	83996176006	MUITO COMPETENTE O SERVIÇO, COM PROFISSIONAIS BONS E GENTIS, SEM TANTO TEMPO DE ESPERA.PARABÉNS PELA GENTILEZA E COMPETÊNCIA. VIVA O SUS.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
6	02/12/2022	02/12/2022	ELOGIO	HELOISA SOFRE	O MESMO	13988280410	VOCÊS NO ATENDIMENTO SÃO ÓTIMOS MAS ESTA FALTANDO MAIS ENFERMEIROS, TODOS OS ENFERMEIROS E PROFISSIONAIS DA SAÚDE ESTÃO DE PARABÉNS. A MÉDICA BRUNA MARIA CONDES ADOREI O ATENDIMENTO DELA. MUITO OBRIGADA POR CUIDAR COM CARINHO E AMOR.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
7	05/12/2022	05/12/2022	ELOGIO	EDINALDO LEONIDAS DE SA	JOÃO CARLOS PLEIGO FILHO	13988039851	ESTÃO DE PARABÉNS PELA ORGANIZAÇÃO. FALTA EDUCAÇÃO PARA AS PESSOAS QUE VEM PROCURAR AJUDA MÉDICA, PARECE QUE ESTÁ MAIS PREOCUPADO EM RECLAMAR DO QUE SER ATENDIDO. DEUS ABENÇOE ESSA EQUIPE DA RECEPÇÃO ATÉ A SAÚDE. ATÉ O RAFAZ QUE REFORÇA O PAINEL, QUANDO O PACIENTE NÃO CONSEGUE LER A SUA VEZ VELE CANTA EM VOZ ALTA PARA QUE TODOS OUÇAM.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
8	07/12/2022	07/12/2022	RECLAMAÇÃO	GABRIELA O ANDRADE	DEBORAH O ANDRADE		NO HORÁRIO EM QUE ESTIVE PRESENTE A UPA EM QUESTÃO NÃO ESTAVA CHEIA E MESMO ASSIM O ATENDIMENTO DEMOROU DE MAIS, FORA DO ADMITIDO PARA UM ATENDIMENTO EMERGENCIAL. A DEMAIS EU TENHO O DEVER DE ATESTAR QUE A PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE NÃO SE APLICA NESTA UNIDADE, UMA VERGONHA. PRESENCIEI O FAXINEIRO LIMPANDO O CHÃO COM UMA GRANDE QUANTIDADE DE PAPEL, FORA QUE A DEMORA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FOI INTOLERÁVEL, POR ALGUMAS VEZES ESTE PAROU E MEXEU EM SEU CELULAR E RESERVOU A PASSAGEM. ENQUANTO ISSO MUITOS IDOSOS E PESSOAS DEBILITADAS CORRIAM O RISCO DE SOFRER UMA QUEDA, INTOLERÁVEL OS DESCASOS DESSE PROFISSIONAL. A ÚNICA COISA QUE NÃO TENHO O QUE		A PACIENTE CHEGOU NA UNIDADE AS 11:30. FOI CLASSIFICADA PELA ENFERMEIRA AS 11:51 COM CLASSIFICAÇÃO AZUL, FOI ABERTO ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO AS 12:19 E TEVE ATENDIMENTO MÉDICO AS 12:54. GOSTARIA DE EXPLICAR QUE A RECEPÇÃO E O ATENDIMENTO MÉDICO CHAMAM CONFORME O RISCO DO PACIENTE CLASSIFICADO PELA ENFERMAGEM, O QUE ACONTECEU QUE PROVAVELMENTE TEVE OUTRAS CLASSIFICAÇÕES COM ATENDIMENTO COMO POR EXEMPLO DE CORES VERDE E AMARELO, QUANTO A HIGIENIZAÇÃO A UTILIZAÇÃO DO PAPEL E UM PROCEDIMENTO DE LIMPEZA NA ÁREA HOSPITALAR QUANDO SE TEM VÔMITO.		
9	07/12/2022	07/12/2022	ELOGIO	MARIA JOSEFINA DUMONT SILVA	O MESMO		ATENDIMENTO EXCELENTE EM TODO NÍVEL. RECEPÇÃO, ENFERMAGEM, LIMPEZA E ESTRUTURA FÍSICA.	CIENTE	TRANSMITIDA AO GESTOR		
10	10/12/2022	10/12/2022	RECLAMAÇÃO	SUELY JOCELY GOMES GOUVEIA	O MESMO	13996472912	POIS É, VIM DIA 10/12 COM DORES NA BARRIGA E PARTES ÍNTIMAS E URINANDO TODA HORA. PASSEI PELA MÉDICA QUE PASSOU UMA INJEÇÃO PARA DOR EXAME DE URINA. FUI PARA CASA PRA PEGAR HOJE DE MANHÃ E O EXAME NEM MANDARAM. ACHO UMA NEGLIGÊNCIA COM A GENTE SE É ALGUMA COISA GRAVE COMO É QUE EU FICOU PEÇO QUE TOMEM AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS. JÁ BASTA MEU MARIDO QUE FOI MAL ATENDIDO EM 29/08 COM PROBLEMAS DO CORAÇÃO COM SUSPEITA DE AVC E FOI MANDADO EMBORA PRA CASA, SIMPLEMENTE ELE FALLEceu NA MADRUGADA DO DIA 30/08. PREÇO DEVIDAS PROVIDÊNCIAS PARA NÃO TOMAR ATTITUDE DE CHAMAR A TV TRIBUNA PRA RECLAMAR. TIVE QUE FAZER O EXAME NOVAMENTE.		AVALIANDO A RECLAMAÇÃO PODEMOS OBSERVAR COMO CAUSA RAIZ O NÃO CUMPRIMENTO DO PROTOCOLO INSTITUCIONAL, O PEDIDO DE EXAME FOI REALIZADO E ORIENTADO PACIENTE AGLARDAR RESULTADO PARA AVALIAÇÃO MÉDICA E TOMADA A CONDUTA CLÍNICA, CONTUDO PACIENTE QUERIA IR PARA CASA FINALIZANDO O ATENDIMENTO E QUALQUER RESPONSABILIDADE DA UPA DIANTE DO CASO.		
11	10/12/2022	10/12/2022	RECLAMAÇÃO	MARLENE FELIX PEREIRA	O MESMO	13997796231	FIQUEI 1 HORA E MEIA PARA TOMAR UMA INJEÇÃO, EU ACHO QUE DEVERIA SER ATENDIDO LOGO, DEVERIA TER ENFERMEIRA SÓ PARA APLICAR INJEÇÃO, FIQUEI 3 HORAS E MEIA PARA SER LIBERADO, EU ACHO QUE DEVERIA TER PRIORIDADE, AFINAL TENHO 78 ANOS. DESCULPE PELA RECLAMAÇÃO.		APÓS ANÁLISE DOS DOCUMENTOS FÍSICOS E SISTEMA IDENTIFIQUEI QUE HOUVE UMA ESPERA DE ABERTURA DE FICHA ATÉ O ATENDIMENTO MÉDICO DE 01:30H, PACIENTE CLASSIFICADA COMO VERDE 02 HORAS DE ESPERA PELO PROTOCOLO, IDENTIFICAMOS QUE NÃO HÁ REGISTRO DE ALTA MÉDICA NO SISTEMA, O QUE NOS IMPEDIRIA DE EVIDENCIAR QUANTO TEMPO DE ESPERA APÓS ATENDIMENTO MÉDICO.		



12	10/12/2022	10/12/2022	RECLAMAÇÃO	HUGO COLOMBRINI	NELI A SANTOS COLOMBRINI	13997309777	RESPIZDE NO ATENDIMENTO, FALTA DE EDUCAÇÃO EM DAR RESPOSTA E RESPALDO QUANTO A PACIENTE. A PACIENTE TINHA HORA MARCADA PARA TOMAR MEDICAÇÃO, PARA AS 18:00 E AS 19:00 HAVIA SIDO APLICADA A INJEÇÃO. AO QUESTIONAR NINGUÉM SABIA RESPONDER E ESTÃO SEMPRE EM POSIÇÃO DE ATAQUE, SOLICITO RETORNO JUNTO A REVISÃO DAS ATENDENTES DO TURNO DE ANTES DAS 19.	APÓS ANÁLISE DE DOCUMENTOS FÍSICOS E SISTEMA CONCLUÍMOS QUE PACIENTE NÃO SEGUIU O FLETCO UNIDADE. NÃO HÁ REGISTRO DE ATENDIMENTO NO DIA 10/12/2022. O ATRASO FOI EM VIRTUDE DESSA SITUAÇÃO.
13	12/12/2022	12/12/2022	RECLAMAÇÃO	ALENY JOSÉ MARIA ELBROLOSY	O MESMO	13982286111	ESQUERDA DA CABEÇA, SEIO DA FÁCIE E OLHOS. A MÉDICA DE PLANTÃO SELMA MARGARETHE, NÃO ME EXAMINOU, NÃO ME OLHOU E NÃO ME ESCUTOU SE NEGANDO A FAZER QUALQUER TIPO DE EXAME CLÍNICO E RADIOLOGIA. UMA VEZ QUE TENHO DORES HÁ MAIS DE 24 HORAS, ME RECEITUOU SOMENTE DIPIRONA COM REMÉDIO DE ENJOJO NA VEIA. COM DORES PROCUREI A OUIDORIA PARA RELATAR O DESCASO DO ATENDIMENTO ONDE FUI EXAMINADA PARA UMA OUTRA PLANTONISTA E FUI DIAGNOSTICADA COM SINUSITE, TOMANDO OS REMÉDIOS ADEQUADOS. OBS: DRA SELMA MARGARETHE FOI OMISSA AS QUEIXAS QUE FIZ, NÃO SENDO COMPROMETIDA COM A MEDICINA E A SAÚDE DO PACIENTE O QUE É GRAVÍSSIMO, ESPERO POR BEM DOS PACIENTES E PELA INTEGRIDADE.	LAMENTAMOS PELA EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO ENFATIZO QUE A UNIDADE PREZA PELA ATENDIMENTO HUMANIZADO, COM EQUIDADE. PERANTE O EXPOSTO PELA USUÁRIA REAFIRMO QUE TODA A EQUIPE SERÁ REORIENTADA E A PROFISSIONAL EM QUESTÃO NOTIFICADA. ME MANTENHO A DISPOSIÇÃO.
14	13/12/2022	13/12/2022	ELOGIO	LARISSA TEIXEIRA DE MELO DA CRUZ	O MESMO	13991430975	O MÉDICO DR ROGER CHAVAL TEVE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E ACOLHEDOR, NOTA MIL, MUITO CUIDADOSO COM A PACIENTE. UM EXCELENTE MÉDICO.	TRANSMITIDA AO GESTOR
15	17/12/2022	17/12/2022	ELOGIO	ELLEN DIAS SANTOS	KELLEN DIAS SANTOS	13991731348	VENHO PARABENIZAR O ATENDIMENTO DA CONTROLADORA DE ACESSO MÁRCIA SILVA PELA SUA AJUDA E ATENDIMENTO. MUITO PRESTATIVA E EDUCADA.	TRANSMITIDA AO GESTOR
16	19/12/2022	19/12/2022	ELOGIO	ELENICE PAIVA VASQUES	O MESMO	13997866797	FUI ATENDIDA MUITO BEM E RAPIDAMENTE. PARABÉNS A TODA EQUIPE.	TRANSMITIDA AO GESTOR
17	19/12/2022	19/12/2022	ELOGIO	PRISCILA MELO	O MESMO		PRIMEIRA VEZ NA UPA E ACHEI MUITO BOM O ATENDIMENTO. FIQUEI FELIZ. CONTINUE COM O BOM TRABALHO	TRANSMITIDA AO GESTOR
18	26/12/2022	26/12/2022	RECLAMAÇÃO	CIBELLY MARIANA CUNHA ATAIDE	O MESMO	13974042357	NA DATA EM QUESTÃO VIM AO ATENDIMENTO DESTA UNIDADE COM UMA DOR NO OMBRO CAUSADA POR UMA PANCADA EM MINHA RESIDÊNCIA. ACIDENTE DOMÉSTICO. PASSEI PELA TRIAGEM ONDE ME FOI ORIENTADO A AGUARDAR ATENDIMENTO COM O CLÍNICO GERAL. A FILA DE ATENDIMENTO SEGUINDO AS PESSOAS QUE AGUARDAVAM PASSAVA DE 2 HORAS. OBSERVANDO O ATENDIMENTO NOTEI QUE O ATENDIMENTO DE ORTOPEDIA ERA SEPARADO E QUE NÃO ESTAVA COM FILA DE ESPERA. VENHO AGUI QUESTIONAR O PORQUE O ENFERMEIRO DA TRIAGEM DE NOME FRANCISCO NÃO ME ENCAMINHOU DIRETO PARA O ORTOPEDISTA, ASSIM AGILIZANDO O ATENDIMENTO E ALIVIANDO A CARGA DO CLÍNICO GERAL?	CONFORME ANALISADO NOS DOCUMENTOS FÍSICOS E SISTEMA MVSOUIL, PACIENTE TINHA COMO QUEIXA PRINCIPAL DOR EM OMBRO ESQUERDO A 3 DIAS, FATO QUE FOGUE DO PROTOCOLO DE ENCAMINHAMENTO DIRETO PARA O ORTOPEDISTA.
19	29/12/2022	29/12/2022	RECLAMAÇÃO	ADRIANA	DÉCIO MOREIRA DE ALMEIDA	13981539905	ENTRAMOS 18:17, PRONTAMENTE FOMOS ATENDIDOS PELA TRIAGEM E RECEPÇÃO. EM DEZ MINUTOS JÁ ESTÁVAMOS APTOS PARA ATENDIMENTO MÉDICO. NO PAINEL DAS 18:30 ATÉ AS 19:18 SOMENTE FORAM CHAMADOS 5 PACIENTES, COMO SÃO 3 CLÍNICOS E 1 ODONTO ME PERGUNTO A DEMORA. ESTOU NO AGUARDANDO AINDA 19:22. NO TOTEM APNAS COLOCAM O PAPEL COM FORMULÁRIO DO CHECK LIST, NÃO FAZEM A HIGIEINIZAÇÃO.	A UNIDADE CONTA COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, SENDO QUE A MESMA DETERMINA A PRIORIDADE DE ATENDIMENTO DOS PACIENTES. COM O MOMENTO FESTIVO E ELEVADO NÚMERO DE TURISTAS NO MUNICÍPIO, HOVE UM AUMENTO NA DEMANDA DE PACIENTES ACARRETANDO MAIOR TEMPO DE ESPERA. CONTINUAREMOS FAZENDO O POSSÍVEL PARA OTIMIZAR O ATENDIMENTO, MANTENDO A QUALIDADE, MESMO PERANTE TAL SITUAÇÃO EXPOSTA.

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

Michelle Gonçalves Dias  
Auxiliar Administrativo

Asimar Cardoso  
Diretor Hospitalar

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

Asimar Cardoso  
Diretor Hospitalar  
UPA Zona Leste - Santos

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


Seq	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 ao Usuário	Retorno ao Usuário (RETORNO DA ÁREA NOTIFICADA)
0	8780/2022	SOM	25/03/22	28/03/22	1/4/2022	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVÊNIO	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO		1392121316	recebida no bloco e para a minha surpresa a responsável pelo bloco estava em horário de almoço e não tinha ninguém para cobrir a mesma, a profissional tem seu direito por lei de fazer seu horário de almoço mas é preciso que a administração coloque alguém para substituí-la da mesma forma que ela aguarda cerca de 1 hora para fazer o almoço. A mesma tenta que ficar em observação por 6 horas, e novamente para a minha surpresa ela ficou em observação no local onde os acompanhantes aguardam os pacientes, em caráter intermitente na sala de emergência da unidade, há mais de 1 dia, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 05/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, após avaliação de especialistas de acompanhamento de pacientes, que chegaram na segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a portaria do Embaê, onde conseguiu pagar a medicação correta e a enfermeira do local enfatizou que realmente aconteceu um erro. Após pagar a enfermagem, não voltou no bloco de triagem, mas sim foi até a enfermeira para consultar a enfermagem. A mesma nos acolheu e atendeu com cortesia e com qualidade. O acolhimento nos serviços, a atendimento, bem como o conhecimento técnico, não foi de qualidade. Em relação a equipe de enfermagem, a médica recebeu material com sono fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para medir a pressão e foi informado pela farmácia da unidade, que o aparelho sendo utilizado em um boletim de ocorrência para ser consultado o obito, pois o médico não poderia assinar o boletim de ocorrência sem ter ficado 24h em internação. Muricipe relata erro que, após ter feito o boletim aqui na UPA da Zona Leste e segue alegando ter vários médicos e apenas um atendendo e todo mundo aglomerado e esperando. Não tem justificativa para isso UM MEDICO PRA ATENDER 40 PESSOAS?	contrato de gestão. A escala do profissional responsável é de 24h e, apesar dos parâmetros previstos, em casos de urgência o colaborador é prontamente acionado. E em relação às cadeiras da recepção, unidade realiza manutenções preventivas, além de ter adquirido novos acrílicos em janeiro deste ano. Sabemos do dever de oferecer um atendimento humano, atencioso, respeitoso e transparente aos nossos usuários, por isso agradecemos a manifestação e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos. Para ciência da reclamante, pacientes graves necessitam de vigilância médica e do resto da equipe assistencial. Esse paciente no caso exigia vigilância respiratória, e mesmo evoluiu para intubação e óbito. Enfatizo ao familiar que o seu se importa pela equidade e universalidade, necessitando naquele momento de todo recurso na unidade. Enfatizo que os leitos
1	32244/2022	SOM	09/12/22	09/12/22	13/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVÊNIO	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	Solange Silva Coelles Da Cruz	1997713839		
2	33476/2022	SOM	12/12/22	19/12/22	22/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVÊNIO	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	MARCIA REGINA DOS SANTOS DE ALBUQUERQUE	13991747440		
3	33060/2022	SOM	18/12/22	19/12/22	22/12/22	FUNCIONÁRIO	SATISFAÇÃO	ELOGIO	KATIA NORONHA	1399708-3247		
4	33145/2022	SOM	19/12/22	20/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVÊNIO	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	JONATHAN DA SILVA MEDEIROS	13996542584		
5	33175/2022	SOM	19/12/22	20/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVÊNIO	OUTROS	RECLAMAÇÃO	IZANY GOZZI FEL	13991714469		
6	33659/2022	SOM	29/12/22	30/12/22	04/01/23	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVÊNIO	MOROSIDADE	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA			
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												

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

Michelle Gonçalves Dias  
Auxiliar Administrativo

Asimar Cardoso  
Diretor Hospitalar

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

  
Asimar Cardoso  
Diretor Hospitalar  
UPA Zona Leste - Santos



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

Seq.	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)
0	8782/2022	SOM	25/03/22	28/03/22	1/4/2022	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS.	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO		13082121316	recebimento ao não e para a minha surpresa a responsável pelo não e estava em horário de almoço e não tinha ninguém para cobrir a mesma, a profissional tem seu direito por não fazer seu horário de almoço mas é preciso que a administração coloque alguém para suprir a falta da mesma, minha filha aguardou cerca de 1 hora para ficar o não e. A mesma levou que ficou em observação por 6 horas, e novamente para a minha surpresa ela ficou em observação no local onde os acompanhantes aguardam os pacientes, em calçadas.	contato de gestão. A recusa do profissional responsável é de 24h e, apesar das passagens preventivas, em casos de urgência o colaborador é prontamente acionado. E em relação à calçada de recepção, unidade realiza manobras preventivas, além de ter adquirido novos acrílicos em janeiro deste ano. Sabemos do dever de oferecer um atendimento humano, atencioso, respeitoso e transparente aos nossos usuários, por isso agradecemos a manifestação e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.
1	3244/2022	SOM	08/12/22	08/12/22	13/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	Solange Silva Onides De Cruz	1997713939	informado na sala de emergência da unidade, há mais de 9 dias, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 06/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, impossibilitando os visitantes de acompanharem os pacientes, que causaram de segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a policlínica do Embaré, onde conseguiu pagar a medicação correta e a enfermeira do local explicou que realmente aconteceu um erro. Após pagar a enfermeira, deu retorno na recepção as "brás" "marca e "pílulas" em relação a consulta de enfermagem. Amanda nos acolheu e atendimento com conhecimento técnico de alta qualidade. O acolhimento foi muito profissional, bem como a gestão da equipe médica, que foi muito agradável. Já na UPA, a médica recebeu avaliação com sono fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para realizar a medição e foi informado pelas funcionários da unidade, que não estava sendo realizado o um boletim de ocorrência para ser consultado o dia, pois o médico não poderia assinar-lo devido a paciente não ter ficado 24h em internação. Município regista erro que, após ter feito o boletim.	Para clínica da reclamante, pacientes graves necessitam de vigilância médica e do resto da equipe assistencial. Essa paciente no caso exige vigilância respiratória, o mesmo evolui para intubação e óbito. Enfatizo ao familiar que o SUS se portaria pela equidade e universalidade, necessitando naquele momento de todo recurso na unidade. Enfatizo que os leitos
2	32476/2022	SOM	12/12/22	19/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	MARCELA REGINA DOS SANTOS DE OLIVEIRA	13991747440	informado na sala de emergência da unidade, há mais de 9 dias, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 06/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, impossibilitando os visitantes de acompanharem os pacientes, que causaram de segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a policlínica do Embaré, onde conseguiu pagar a medicação correta e a enfermeira do local explicou que realmente aconteceu um erro. Após pagar a enfermeira, deu retorno na recepção as "brás" "marca e "pílulas" em relação a consulta de enfermagem. Amanda nos acolheu e atendimento com conhecimento técnico de alta qualidade. O acolhimento foi muito profissional, bem como a gestão da equipe médica, que foi muito agradável. Já na UPA, a médica recebeu avaliação com sono fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para realizar a medição e foi informado pelas funcionários da unidade, que não estava sendo realizado o um boletim de ocorrência para ser consultado o dia, pois o médico não poderia assinar-lo devido a paciente não ter ficado 24h em internação. Município regista erro que, após ter feito o boletim.	Lamentamos o ocorrido e enfatizo que a auxiliar de farmácia já foi advertida e reorientada sobre os processos de dispensação, além disso toda a equipe passará por uma reciclagem de treinamento.
3	33069/2022	SOM	18/12/22	19/12/22	23/12/22	FUNCIONARIO	SATISFAÇÃO	ELOGIO	KATIA NORONHA	1399708-3247	informado na sala de emergência da unidade, há mais de 9 dias, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 06/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, impossibilitando os visitantes de acompanharem os pacientes, que causaram de segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a policlínica do Embaré, onde conseguiu pagar a medicação correta e a enfermeira do local explicou que realmente aconteceu um erro. Após pagar a enfermeira, deu retorno na recepção as "brás" "marca e "pílulas" em relação a consulta de enfermagem. Amanda nos acolheu e atendimento com conhecimento técnico de alta qualidade. O acolhimento foi muito profissional, bem como a gestão da equipe médica, que foi muito agradável. Já na UPA, a médica recebeu avaliação com sono fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para realizar a medição e foi informado pelas funcionários da unidade, que não estava sendo realizado o um boletim de ocorrência para ser consultado o dia, pois o médico não poderia assinar-lo devido a paciente não ter ficado 24h em internação. Município regista erro que, após ter feito o boletim.	Agradecemos o elogio, repassamos para a equipe e os parabenizamos para sempre manter a qualidade.
4	33145/2022	SOM	18/12/22	20/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	JONATHAN DA SILVA MEDEIROS	13996542504	informado na sala de emergência da unidade, há mais de 9 dias, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 06/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, impossibilitando os visitantes de acompanharem os pacientes, que causaram de segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a policlínica do Embaré, onde conseguiu pagar a medicação correta e a enfermeira do local explicou que realmente aconteceu um erro. Após pagar a enfermeira, deu retorno na recepção as "brás" "marca e "pílulas" em relação a consulta de enfermagem. Amanda nos acolheu e atendimento com conhecimento técnico de alta qualidade. O acolhimento foi muito profissional, bem como a gestão da equipe médica, que foi muito agradável. Já na UPA, a médica recebeu avaliação com sono fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para realizar a medição e foi informado pelas funcionários da unidade, que não estava sendo realizado o um boletim de ocorrência para ser consultado o dia, pois o médico não poderia assinar-lo devido a paciente não ter ficado 24h em internação. Município regista erro que, após ter feito o boletim.	Para clínica da reclamante, segue sendo recomendação do ministério da saúde evitar a intubação pela dispensa de recursos e risco de infecção cruzada. A unidade está buscando formas para a realização de procedimentos similares sem recursos financeiros para não ter impacto financeiro. Comunicamos esse retorno por promover transparência e risco. Quanto aos pontos, foi realizada sindicância interna com os envolvidos e identificamos que a paciente foi encaminhada ao SVO com a búscula, em 2022, devido a falta de colaboradora. A unidade conta com uma enfermeira, uma colaboradora em enfermagem e dois pediatras além de um emergencista 24h por dia. Infelizmente devido aos momentos festivos com
5	33175/2022	SOM	19/12/22	20/12/22	23/12/22	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	OUTROS	RECLAMAÇÃO	JZANY GOZZI FEL	13991714469	informado na sala de emergência da unidade, há mais de 9 dias, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 06/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, impossibilitando os visitantes de acompanharem os pacientes, que causaram de segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a policlínica do Embaré, onde conseguiu pagar a medicação correta e a enfermeira do local explicou que realmente aconteceu um erro. Após pagar a enfermeira, deu retorno na recepção as "brás" "marca e "pílulas" em relação a consulta de enfermagem. Amanda nos acolheu e atendimento com conhecimento técnico de alta qualidade. O acolhimento foi muito profissional, bem como a gestão da equipe médica, que foi muito agradável. Já na UPA, a médica recebeu avaliação com sono fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para realizar a medição e foi informado pelas funcionários da unidade, que não estava sendo realizado o um boletim de ocorrência para ser consultado o dia, pois o médico não poderia assinar-lo devido a paciente não ter ficado 24h em internação. Município regista erro que, após ter feito o boletim.	Para clínica da reclamante, conforme a própria imagem mostra, a unidade conta com seis clínicos gerais, um enfermeiro, um dentista e dois pediatras além de um emergencista 24h por dia. Infelizmente devido aos momentos festivos com
6	33859/2022	SOM	29/12/22	30/12/22	04/01/23	PRONTOS SOCORROS/ HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE	RECLAMAÇÃO	NÃO CONSTA		informado na sala de emergência da unidade, há mais de 9 dias, aguardando uma vaga para um tratamento intensivo. Contudo, ontem, dia 06/12/2022, internaram esse paciente que está com tuberculose e Covid-19, impossibilitando os visitantes de acompanharem os pacientes, que causaram de segunda-feira, dia 12/12/2022, seu marido foi até a policlínica do Embaré, onde conseguiu pagar a medicação correta e a enfermeira do local explicou que realmente aconteceu um erro. Após pagar a enfermeira, deu retorno na recepção as "brás" "marca e "pílulas" em relação a consulta de enfermagem. Amanda nos acolheu e atendimento com conhecimento técnico de alta qualidade. O acolhimento foi muito profissional, bem como a gestão da equipe médica, que foi muito agradável. Já na UPA, a médica recebeu avaliação com sono fisiológico. Ressalta que não possui o aparelho em casa para realizar a medição e foi informado pelas funcionários da unidade, que não estava sendo realizado o um boletim de ocorrência para ser consultado o dia, pois o médico não poderia assinar-lo devido a paciente não ter ficado 24h em internação. Município regista erro que, após ter feito o boletim.	

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

Michelle Gonçalves Dias  
Auxiliar Administrativo

Asimar Cardoso  
Diretor Hospitalar

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

  
Asimar Cardoso  
Diretor Hospitalar  
UPA Zona Leste - Santos