RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 - REF.: 05/2023

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos, no Município de Santos - SP, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 05/2023

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE

Identificação das partes

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
PREFEITO: Rogério Santos
SECRETÁRIO (A) MUNICIPAL DE SAÚDE: Adriano Catapreta Lugon Ribeiro

UNIDADE: Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
CNPJ: 24.232.886/0001-67 (provisório) ocupado em fase inicial de implantação até 31/05/2020. Migrado para CNPJ definitivo 24.232.886/0180-23 em 01 de junho de 2020

ENDEREÇO: Praça Visconde de Ouro Preto s/nº, Bairro Estuário, Santos – SP
DIRETOR HOSPITALAR: Moisés Luis de Oliveira Neto

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

gov.br Documento assinado digitalmente
MOISES LUIS DE OLIVEIRA NETO
Data: 30/06/2023 15:12:33-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Moisés Luis de Oliveira Neto
DIRETOR HOSPITALAR

Esequias R. de Araújo
Coordenador
Pró-Saúde - ABASH

Esequias Ribeiro de Araújo
COORDENADOR ADMINISTRATIVO

PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO 4
2.METAS CONTRATUAIS 4
2.1INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS 5
2.2INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS 8
3.EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 9
4.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 9
5.CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS 10
6.COLABORADORES CONTRATADOS Anexo VI 10
7.CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS 10
8.ATIVIDADES SOCIAIS 11
9.ANEXOS 12

1. INTRODUÇÃO

A PRÓ-SAÚDE – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados do mês de janeiro de 2023, referente ao contrato de gestão nº 32/2020 celebrado junto à PREFEITURA DE SANTOS, tendo como o OBJETO DO CONTRATO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA ZONA LESTE.

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

A UPA Zona Leste foi concebida como equipamento fixo estruturado para composição da rede de urgência e emergência de Santos. Equipamento estrategicamente instalado e concebido como obra definitiva em substituição a equipamento provisório e se encontra em conformidade com as diretrizes das Políticas Nacionais de Urgência e Emergência, atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais; nº 1.600, de 07 de julho de 2011, nº 342 de 04/03/2013, nº 104 de 15/04/2014 e nº10 de 03/01/2017, caracteriza–se como uma estrutura de Porte III, implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção as Urgências garantindo atendimento oportuno e qualificado.

2. METAS CONTRATUAIS

Foi publicada no Município de Santos / SP a Lei Municipal nº 2.947, de 17 de dezembro de 2013, alterada pela Lei Municipal nº 3.078, de 12 de dezembro de 2014 e no Decreto Municipal nº 6.749, de 10 de abril de 2014, alterado pelo Decreto Municipal nº 7.044, de 11 de fevereiro de 2015, para a seleção de Organização Social, visando à celebração de Contrato de Gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE – UPA ZL, da Secretaria Municipal de Saúde, conforme especificações constantes no Edital de chamamento Público nº 002/2019 ao qual se aplica também a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, sendo o referido edital o que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão de 32/2020 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a Pró-Saúde qualifica suas equipes de trabalho nos diversos níveis: Diretivo, Gerencial e Operacional. Assim, podemos afirmar que dotamos de um time capaz de vencer os desafios propostos e alcançar as metas estabelecidas.

2.1 INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS

O Contrato de Gestão nº 32/2020 apresenta a estrutura para o sistema de pagamento através da avaliação quadrimestral do desempenho institucional.

Indicador 01 – Comissão de Humanização (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Maio
Comissão de Humanização	Implantar as atividades propostas para o exercício, tendo como foco o funcionário	Executar 100% das atividades propostas	100%

Ações Humanização		
Maio	Previsto	8
	Realizado	5

Ações realizadas: Revisão de planejamento anual de 2023; Campanha fazer o bem; Projeto tampinha do bem; Aniversariantes do mês; Doação de cadeiras de rodas.
Previstos: 8; **Realizados:** 05.

Ações de Humanização – Maio/2023

Indicador 02 – Serviço de Avaliação de Satisfação do Usuário (Anexo II)

Ação	Descritivo	Meta	Maio
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	84%

Maio: No mês de Maio/2023 foram realizadas 182 pesquisas do total de 13061 atendimentos, tendo uma abrangência de 1,39% dos atendimentos, mantendo a satisfação positiva em 84,29%.

Indicador 03 – Serviço de Atendimento ao Usuário (Anexo II)

Ação	Descritivo	Meta	Maio
Manter o serviço de atendimento ao usuário durante as 24 horas	Responder 85% das queixas encaminhadas à UPA em até 72 horas	85%	100%

Maio: 61 pesquisas realizadas, com 100% das queixas respondidas em até 72h, sendo:
Insatisfeitos: Recepção: 12; Atendimento médico: 11; Atendimento enfermagem: 12; Atendimento farmácia: 8; Higiene e Limpeza: 8; Instalações físicas: 10.

Indicador 04 – Atividades de Educação Permanente (Anexo III)

Ação	Descritivo	Meta	Maio
Atividades de Educação Permanente	Manter ativa a área da Educação Permanente	Realizar 100% das atividades programadas para o período	90%

*Anexadas as listas de presença dos treinamentos realizados e Levantamento de Necessidade de Treinamentos onde constam as atividades programadas para o período.

Indicador 05 – Integração com o Complexo Regulador (Anexo IV)

Ação	Descritivo	Meta	Maio
Integração com o Complexo Regulador	Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos	Manter reunião mensal	26/05/2023

Reunião realizada em 26 de maio de 2023.

Indicador 06 – Comissão de Avaliação e Revisão de Prontuários (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Maio
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Manter 100% das prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência	100%	87%
Ação	**Descritivo**	**Meta**	**Maio**
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação	100%	95%

Durante o mês de maio foram analisados os prontuários pela Comissão de Prontuários, onde observamos:

Prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência, 149/Nº Prontuários Checados - Prontuários checadas em conformidade - 130/Nº Prontuários checadas em não conformidade – 12/Nº - Prontuários que não se aplica 7/Nº.

Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação, 149/Nº Evoluções checadas - 88/Nº Prontuários checadas em conformidade - 35/Nº Prontuários checadas em não conformidade – Prontuários que não se aplica 26/Nº.

Indicador 07 – Protocolos Clínicos (Anexo V)

Ação	Descritivo	Meta	Maio
Protocolos Clínicos	Criar e monitorar os protocolos clínicos devidamente pactuados com o Departamento de Regulação Municipal	Avaliar 100% dos protocolos programados para o período	100%

Protocolos Implantados

Dentre os protocolos implantados, destacamos os que são definidos pelo município, os obrigatórios por lei e os internos para fluxo da emergência:

Protocolo Municipal Fluxo Ortopedia
Protocolo Municipal Fluxo Oftalmologia
Protocolo Municipal Fluxo AVC
Protocolo Municipal Fluxo SAMU
Protocolo Municipal Fluxo COVID-19

Protocolos de Segurança do Paciente:

Protocolo de Segurança do Paciente: Identificação do Paciente
Protocolo de Segurança do Paciente: Higienização das Mãos
Protocolo de Segurança do Paciente: Prescrição, Uso e Administração de Medicamentos
Protocolo de Segurança do Paciente: Segurança na Comunicação Entre os Profissionais de Saúde
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Lesão Por Pressão
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Queda

Protocolos clínicos internos da UPA Zona Leste:

Protocolo de Atendimento para Sepse
Protocolo de Atendimento a Dor Torácica
Protocolo de Atendimento a Parada Cardiorrespiratória
Protocolo de Atendimento a Acidente Vascular Encefálico

*Anexados relatórios de monitoramento dos protocolos realizado pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente.

Indicador 08 – Comissões Técnicas (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Maio
Comissões Técnicas	Implantar as atividades propostas para o Exercício, visando qualidade e segurança.	Executar 100% das atividades propostas.	84%

Comissão do Controle de Infecção Hospitalar: 23/05/2023.

Comissão de Revisão de Óbitos: 30/05/2023.

Comissão de Revisão de Prontuários: 30/05/2023.

Comissão de Humanização: 09/05/2023.

Comissão de Ética de Enfermagem: 17/05/2023.

Comissão do PGRSS: 23/05/2023.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 24/05/2023.

Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: 23/05/2023.

Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização: 23/05/2023.

Comissão de Perfurocortante: 23/05/2023.

Comissão de Ética Médica: 25/05/2023.

2.2 INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS

Indicador 01 – Consultas Médicas (pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia)

Ação	Meta		Maio
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o limite teto físico de 15.000 consultas/mês	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia, clínica médica e odontologia	Clínica Médica	10192
		Pediatria	2003
		Ortopedia	579
		Odontologia	287
Total			**13061**

Indicador 02 – Exames Diagnósticos

Ação	Meta		Maio
Disponibilizar exames laboratoriais, Raio-x, e eletrocardiograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de diagnósticos pactuados	Laboratório	11164
		Raio-X	2565
		Elecardiograma	384
Total			**14113**

Indicador 03 – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta		Maio
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	56
Total			**56**

Indicador 04 – Procedimentos Ambulatoriais

Ação	Meta		Maio
Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inalação e imobilização.	Curativo	199
		Sutura	89
		Inalação	0
		Imobilização	423
Total			**711**

Indicador 05 – Classificação de Risco

Ação			Meta	Maio
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente	Tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento na classificação de risco	**Vermelho**	00:00:00	Imediato
		Amarelo	00:30:00	00:14:37
		Verde	02:00:00	00:25:42
		Azul	04:00:00	00:59:14

Ação		Meta	Maio
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera entre a chegada à unidade e a efetiva classificação de risco	Tempo entre a chegada na UPA e o início da classificação de risco em até 10 minutos	00:10:00	00:16:26

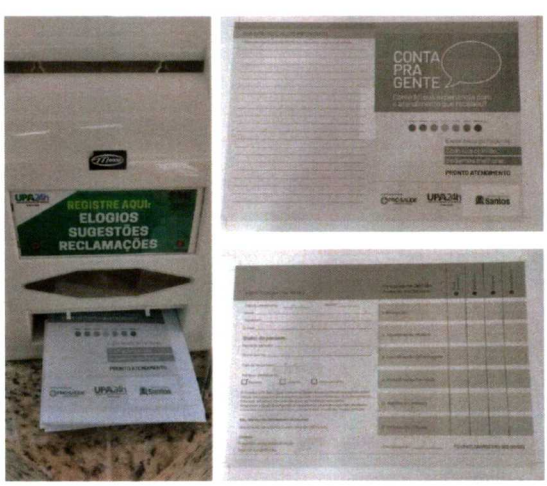
3. EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

A Unidade conta com um sistema interno da Sede Administrativa que é alimentado mensalmente como forma de auditoria interna das obrigações do Contrato de Gestão 032/2020, onde constam os itens para inclusão das evidências que constituem os indicadores quantitativos e qualitativos do Plano Operativo Anual.

São realizadas reuniões a cada quadrimestre para avaliação das metas e resultados alcançados no período junto à Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Santos para avaliação das metas e resultados alcançados no período.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Anexo II

A UPA Zona Leste conta com a estrutura do Serviço de Atendimento ao Usuário localizada na recepção, contém uma proteção de vidro permitindo a separação da estação de trabalho do colaborador e acolhimento ao paciente com mais privacidade. São realizadas pesquisas para mensuração da satisfação do cliente externo.



5. CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS

A seguir apresentamos o total de pacientes atendidos por município de residência, de acordo com as informações obtidas pelo Sistema Informatizado de Gestão, conforme relatórios assistenciais extraídos do Sistema MV Soul:

Maio/2023

MAIO

CIDADE POR ESPECIALIDADE												
CIDADE	CLINICA MÉDICA		ORTOPEDIA		PEDIATRIA		ODONTOLOGIA		ENFERMAGEM		TOTAL POR CIDADE	
Santos	9287	92,67%	536	92,57%	1908	95,26%	276	96,54%	172	100,00%	12179	93,25%
São Vicente	443	4,42%	20	3,45%	54	2,69%	8	2,81%	1	0,58%	525	4,02%
Cubatão	58	0,58%	4	0,69%	5	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	67	0,51%
Praia Grande	75	0,75%	10	1,73%	4	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	89	0,68%
Guarujá	89	0,89%	8	1,38%	29	1,45%	0	0,00%	0	0,00%	126	0,96%
Outros	70	0,69%	1	0,17%	3	0,15%	1	0,35%	0	0,00%	75	0,57%
Total por Especialidade	10022	100%	579	100%	2003	100%	285	100%	172	100%	13061	100%

POR CLASSIFICAÇÃO		
VERMELHA	115	1%
AMARELA	1692	13%
VERDE	5134	39%
AZUL	5541	42%
* não Classificado	579	4%
Total Geral	13061	100%

6. COLABORADORES CONTRATADOS Anexo VI

CONTROLE DE QUADRO DE RECURSOS HUMANOS - CLT				
Ano/Mês	Quantitativo Mês Anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo Mês Atual
mai/23	185	7	4	188

7. CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS Anexo III

A UPA Zona Leste promove treinamentos internos mensalmente voltados aos profissionais das equipes assistenciais, administrativas e de apoio para garantir atendimento seguro e adequado aos pacientes, visando também a melhoria da produtividade e motivação no trabalho, favorecendo o desenvolvimento e engajamento do colaborador nas políticas de melhoria contínua, além de obter, por parte dos colaboradores, soluções e inovações referentes às dificuldades do dia a dia.

Atividades de Educação Permanente		
	Previstos	Realizados
Maio	10	25

Horas de Treinamento/Mês	
Maio	1035:23:00

8. ATIVIDADES SOCIAIS Anexo I

A Comissão de Humanização, além de atuar internamente visando o bem-estar do colaborador e tendo como na presidência de seus membros o Serviço Social da Unidade, demanda uma visão holística do paciente e dos seus aspectos individuais, por meio de um tratamento globalizado e voltado à integralidade do indivíduo enquanto ser humano.

A Comissão age com o objetivo de minimizar o sofrimento do paciente no ambiente hospitalar, agregar mais tranquilidade, garantir pleno entendimento do paciente sobre sua condição e demonstrar que este é valorizado e tem apoio para resolução dos seus problemas.

ANEXO II

S.A.U.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
MAIO/2023

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ------- 182

RESULTADOS (por item respondido*)

- ü **MUITO SATISFEITO 477**
- ü **SATISFEITO 344**
- ü **INSATISFEITO 61**
- ü **REGULAR 92**

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

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

Santos

Santos

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS
PERÍODO 01/05/2023 à 31/05/2023

PRÓ-SAÚDE

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	% total atendido
13061	182	477	344	61	92	1,39346145012

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	83	59	12	13	167	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	82	52	11	15	160	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	81	58	12	12	163	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	75	58	8	11	152	100%
HIGIENE E LIMPEZA	85	56	8	17	166	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	71	61	10	24	166	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	49,70%	35,33%	7,19%	7,78%
ATENDIMENTO MÉDICO	51,25%	32,50%	6,88%	9,38%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	49,69%	35,58%	7,36%	7,36%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	49,34%	38,16%	5,26%	7,24%
HIGIENE E LIMPEZA	51,20%	33,73%	4,82%	10,24%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	42,77%	36,75%	6,02%	14,46%

Índice Global de Satisfação do Usuário	**84,29%**

Eliana Rose da Silva Negócio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

FORMULÁRIO

ANALISE DOS CASOS

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

Período: 01/05/2023 à 31/05/2023

SEQ.	Nº SAU	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
1	214/2023	02/05/23	02/05/23	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SÓ COLOQUEI INSATISFEITO PARA A FARMÁCIA PORQUE NÃO TINHA O REMÉDIO QUE EU PRECISAVA NO MOMENTO, PARA O DEVIDO TRATAMENTO. MAS NO DEMAIS, NÃO TENHO NADA QUE RECLAMAR, SÓ ELOGIAR!	05/05/23	A PRESCRIÇÃO EM QUESTÃO CONTENHA 3 MEDICAMENTOS. APROFLOXACINO QUE FOI FORNECIDO, BUSCOPAN COMPRIMIDOS QUE NÃO É PADRÃO NA UNIDADE E DIPIRONA GOTAS QUE NO DIA EM QUESTÃO ESTAVA EM FALTA DEVIDO A UM ATRASO NO FORNECIMENTO, PORÉM O PROBLEMA JÁ FOI RESOLVIDO NO DIA SEGUINTE E O ESTOQUE DE DIPIRONA FOI REABASTECIDO.
2	215/2023	02/05/23	02/05/23	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FALTA CADEIRAS NA RECEPÇÃO, O PESSOAL FICOU TODOS DE PÉ.	16/05/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, ESTAMOS EM PROCESSO DE COMPRA DE NOVAS LONGARINAS PARA MELHOR ATENDE-LOS.
3	216/2023	02/05/23	02/05/23	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ausente	HOJE DIA 02/05/2023, FUI OBRIGADO A RECORRER A OUVIDORIA SOBRE A DEMORA DO ATENDIMENTO MÉDICO, POIS O CONSULTÓRIO 2 FICOU SEM CHAMAR PACIENTE ENTRE O HORÁRIO DE 14H30 ATÉ AS 16H00, TENDO AVISADO A OUVIDORIA ÀS 15:10. PORTANDO NÃO FIQUEI SATISFEITO.	05/05/23	ENFATIZO PERANTE AO EXPOSTO O QUADRO CLÍNICO DURANTE PERÍODO DA TARDE É COMPOSTO POR 4 MÉDICO CLINICOS, QUATRO CONSULTÓRIOS, SENDO QUE POR DIREITO O PROFISSIONAL MÉDICO O HORÁRIO DE ALMOÇO, EM PERÍODO DE RODÍZIO SEM PREJUDICAR O PACIENTE. DEVIDO AO AUMENTO EXPRESSIVO DE USUÁRIO DEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA SENDO QUE A INSTITUIÇÃO BUSCA OTIMIZAR FLUXO PARA MELHORAS CONSTANTE AO ATENDIMENTO.
4	217/2023	03/05/2023	03/05/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	[redacted]	[redacted]	PRECISO DE UMA UTI URGENTE ARA SER TRANSFERIDO, COM CID CEI, DESDE 01 DE MAIO DE 2023	10/05/23	O PACIENTE EM QUESTÃO FORA INSERIDO NO SISREG ASSIM QUE DETECTADO A NECESSIDADE DE INTERNAÇÃO, COM ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA, NO MOMENTO QUE RECEBEMOS A SINALIZAÇÃO DE VAGA CEDIDA PELA EQUIPE DE REGULAÇÃO DE VAGAS, ENCAMINHAMOS O USUÁRIO PARA A INSTITUIÇÃO RECEPTORA, COMO UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO, UTILIZAMOS DE TODOS OS CURSOS DISPONÍVEIS PARA MANTE-LO ESTÁVEL ATÉ SUA SAÍDA, PORÉM ATÉ A TRAMITAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA E DISPONIBILIZAÇÃO DE VAGA, O PACIENTE PERMANECEU EM OBSERVAÇÃO NA UNIDADE.

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

5	218/2023	03/05/2023	03/05/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VENHO POR MEIO DESSA A CONTESTAR AO PROCEDIMENTO DE ESPERA APÓS EXAMES NA UNIDADE, MESMO PORQUE NÃO TEM ESTRUTURA. SENDO INERENTE FICAR NA UNIDADE JUNTO COM OS OUTROS PACIENTES COMPROMETIDOS COM OUTROS DIAGNÓSTICO, COMO SUGESTÃO SERIA PERTINENTE DO PACIENTE SAIR DA UNIDADE E TER A OPÇÃO DE ESPERA AONDE QUISER, COM DIREITO DO SEU ATENDIMENTO DE RETORNO, SEM PRECISAR PASSAR POR TODO PROCEDIMENTO NOVAMENTE, QUEM ORGANIZOU ISSO NÃO NÃO SABE O QUE É FICA ESPERANDO.	10/05/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, NOSSO FLUXO DE ANÁLISE LABORATORIAL CONTA COM SAÍDA DA AMOSTRA DE 1/1H SENDO FUNCIONANTE POR 24H E 7 DIAS POR SEMANA,REDUZINDO ASSIM O TEMPO DE ESPERA DO PACIENTE NA UNIDADE, PORÉM EXISTE O TEMPO DE ANÁLISE DO MATERIAL DE ACORDO COM O PEDIDO QUE SEGUINDO O FLUXO, OTIMIZA O RETORNO DO RESULTADO; OS PACIENTES SÃO ORIENTADOS A AGUARDAR EM NOSSAS INSTALAÇÕES, CASO SUA SAÍDA SEJA NECESSÁRIO O PROCESSO DEVERÁ INICIAR NOVAMENTE DO PRINCÍPIO,CONFORME PROTOCOLO INSTITUCIONAL.
6	219/2023	03/05/2023	03/05/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MINHA GRATIDÃO E CARINHO PARA REMERSON, PATRÍCIA, DANTAS, AMANDA, KATIA E VÂNIA.	08/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE. OBRIGADA.
7	220/2023	02/05/2023	02/05/2023	ELOGIO	[redacted]	AUSENTE	[redacted]	FOMOS BEM ATENDIDOS, TODOS DE PARABÉNS.. A EQUIPE DA ENFERMAGEM ESTÁ DE PARABÉNS.. MÉDICOS 10. REMERSON, PATRÍCIA SANTANA, AMANDA E TODOS DO PLANTÕES.. MÉDICOS E ENFERMEIROS.	08/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE. OBRIGADA.
8	221/2023	04/05/2023	04/05/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O MÉDICO PULOU A SENHA (ORTOPEDIA) SENDO QUE O PACIENTE SOFREU ACIDENTE E A SENHA ERA PRIORITÁRIA. PASSOU SENHAS QUE NÃO ERAM PRIORITÁRIA.	08/05/23	PERANTE AO AVALIAÇÃO DO PRONTUÁRIO PACIENTE COM CLASSIFICAÇÃO VERDE ÁS 12:31, SENDO ATENDIDO ÁS 13:49 E RECEBENDO ALTA MÉDICA ÁS 13:51, SENDO TODO ATENDIMENTO DENTRO DAS 2H PRECONIZADAS, OUTROS ATENDIMENTOS PODEM SER PRIORIZADOS PERANTE A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO.
9	222/2023	04/05/2023	04/05/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	PRECISA SER MELHOR ORGANIZADO UMA PESSOA DOENTE FICAR TANTO TEMPO PARA SER ATENDIDO, É O CUMULO DO ABSURDO. A DEMANDA É MUITO GRANDE, PRECISA COLOCAR MAIS MÉDICOS. PAGAMOS MUITOS IMPOSTOS E QUANDO PRECISAMOS É ESSA FALTA DE CONSIDERAÇÃO.	08/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, A PRIORIDADE DO ATENDIMENTO É NORTEADA PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, SEGUINDO PROTOCOLO DE MANCHESTER, ONDE POR COR O PACIENTE É IDENTIFICADO JUNTO A SUA PRIORIDADE DE ATENDIMENTO, O DESVIO DE FLUXO DE MUNÍCIPES E/OU PROCEDIMENTOS X CONSULTAS CABÍVEIS JUNTO A ATENÇÃO PRIMÁRIA AINDA É UM GRANDE GARGALO QUE REFLETE DIRETAMENTE NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO, PACIENTE EM QUESTÃO CLASSIFICADO COMO: NÃO FOI POSSÍVEL SABER O FEEDBACK, ANÔNIMO.

Ellana Rose da Silva Negócio
Enf. Cidadão
COREN - Santos

10	223/2023	04/05/2023	04/05/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	JUNTO COM MEU AVÔ SEBASTIÃO FLORENTINO DA SILVA, ONDE ESTÁ SENDO REALIZADO O ATENDIMENTO, FUI INFORMADA QUE NO MESMO DIA SERIA REALIZADO EXAMES ÀS 15H30 FUI LIBERADA PARA CASA, O MÉDICO PEDIU PARA RETORNAR 03/05/23 ÀS16H, ONDE O MÉDICO PLANTONISTA DR. JEFERSON FOI SUPER ARROGANTE E DEBOCHADO DA CARA DA MINHA MADRASTA TÉCNICA DE ENFERMAGEM. DIA 02/05 PARA O DIA 03/05 FOI REALIZADO 3 PROCEDIMENTOS EVASIVO ONDE NÃO FOI INFORMADO AOS FAMILIARES- COLOCAÇÃO DE DRENO PULMONAR, CATETER CENTRAL E SONDA NASOGÁSTRICA E NÃO EXPLICOU O MOTIVO. MEU AVÔ VEIO AO LOCAL SE ALIMENTANDO, FALANDO POUCO(E VEIO ENCAMINHADO SOMENTE PARA TRATAR AS ESCARAS) HOJE SE ENCONTRA NESSE ESTADO SEDADO C/ SONDAS E COM DREMO, ME NEGARAM	08/05/23	PERANTE AO EXPOSTO VENHO POR MEIO DESTE INFORMAR QUE SEGUNDO PRONTUÁRIO PACIENTE ENCONTRAVA-SE ACAMADO HÁ 6 MESES, CONDIZENTES COM AS ÚLCERAS DE PRESSÃO E APRESENTANDO ALTERAÇÕES LABORATORIAIS E CLÍNICAS INDICANDO IMPORTANTE QUADRO INFECCIOSO, SENDO PRESCRITO ANTIBIOTICOTERAPIA DE AMPLO ESPECTRO E SOLICITAÇÃO DE UTI, A REALIZAÇÃO. SENDO EVIDENCIADO EM EVOLUÇÕES MULTIDISCIPLINARES A AUSÊNCIA DE VERBALIZAÇÃO. A CERCA DOS PROCEDIMENTOS SÃO INERENTES AS NECESSIDADES CLÍNICAS DO PACIENTE NAQUELE DADO MOMENTO.
11	224/2023	04/05/2023	04/05/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	AO SER CHAMADA PARA TRIAGEM, A ENFERMEIRA PRECISA SER CORRIGIDA POR OUTRA DEVIDO A MESMA TER REALIIZADO ERRO NA DESCRIÇÃO DA MEDICAÇÃO DO PACIENTE (CLASSIFICAÇÃO 1).ATO PREOCUPANTE POIS ENVOLVE TRATAMENTO DE PESSOAL, UMA VEZ A MEDICAÇÃO E ISSO PODE DAR DANOS/ INCLUSIVE A MORTE.	08/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, ATUALMENTE ESTAMOS COM 2 NOVAS PROFISSIONAIS ENFERMEIRAS QUE, COM A SUPERVISÃO DE OUTRA, ESTÃO REALIZANDO TREINAMENTO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO POIS FORAM RECÉM ADMITIDAS NA INSTITUIÇÃO, POR ESSE MOTIVO CABE A CORREÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS, SALIENTO QUE A EQUIPE DE EDUCAÇÃO PERMANENTE ACOMPANHA O DESENVOLVIMENTO DAS PROFISSIONAIS.
12	225/2023	04/05/2023	04/05/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O TEMPO DE ATENDIMENTO ENTRE UMA PACIENTE E OUTRO CHEGA A SER 25 MINUTOS, P PRONTO SOCORRO ESTAVA VAZIO E MESMO ASSIM A DEMORA FOI EXTREMO.	08/05/23	SINALIZAMOS QUE A UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO É UM DOS GARGALOS QUE CAUSAM MAIOR DIFICULDADE NA UNIDADE, O PACIENTE EM QUESTÃO FORA CLASSIFICADO COM NÃO URGENTE E SOLICITA UM SERVIÇO NÃO DISPONÍVEL NA UNIDADE (TROCA DE RECEITA MÉDICA), ESSE TIPO DE DESVIO DE FLUXO ATRAPALHA O TEMPO MÉDIO DE ESPERA JUNTO AOS QUE REALMENTE SE ENQUADRAM NA NECESSIDADE DE ATENDIMENTO. TEMPO DE PERMANÊNCIA DO BENEFICIÁRIO NA UNIDADE INCLUINDO CLASSIFICAÇÃO AO ATENDIMENTO MÉDICO FOI DE 1H20.
13	226/2023	04/05/2023	04/05/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NÃO HÁ CADEIRAS PREFERENCIAIS PARA IDOSOS, GESTANTES OU PESSOAS COM CRIANÇAS DE COLO. MINHA ESPOSA É GESTANTE, EM UM DIA COM ALTA DEMANDA ELA AGUARDA EM PÉ.	16/05/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO. ESTAMOS EM PROCESSO DE ADEQUAÇÃO COM LONGARINAS E ASSENTOS PREFERENCIAIS E ADEQUADOS.
14	227/2023	05/05/2023	05/05/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MINHA OPNIÃO DEPENDE DE COMO SOU ATENDIDO E ATÉ AGORA NÃO CONSEGUI MUITA ATENÇÃO. O PACIENTE MEU PAI TEM 98 ANOS E TEU DIREITO E ACOMPANHANTE QUE TAMBÉM É IDOSA, E O HOSPITAL NÃO ESTÁ ATENDENDO O PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, BEM COMO DIFICULTADO COMUNICAÇÕES. PRECISO TER TODAS AS INFORMAÇÕES CLINICAS, PROCEDIMENTOS E ESTADO GERAL DO MEU PAI. VIM DE OUTRO LOCAL E NÃO POSSO AGUARDAR REGRAS DO HOSPITAL ATÉ AS 16H00. O MÉDICO E ENFERMAGEM DEVEM PRESTAR AS INFORMAÇÕES PARA EM CONJUNTA COM OS PARENTES DECIDIR OS PROCEDIMENTOS E CONDUTAS.	10/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O PACIENTE EM QUESTÃO PERMANECEU EM VIGILÂNCIA NA SALA DE EMERGÊNCIA, LOCAL RESTRITO AOS PACIENTES COM NECESSIDADES INTENSIVAS E AOS PROFISSIONAIS QUE PRESTAM OS CUIDADOS, NÃO HÁ INDICAÇÃO DE PERMANÊNCIA DE TERCEIROS POR MULTIFATORES, POR ESSE MOTIVO É LIBERADO A ENTRADA DE VISITANTES ÁS 16H, ATENDENDO AS NORMAS E CRITÉRIOS DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE, SOMOS SOLIDÁRIOS COM A PARTICULARIDADE DE CADA CASO E ESTAMOS A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES EXPLICAÇÕES.

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

15	228/2023	05/05/2023	05/05/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TODOS OS ENFERMEIROS ESTÃO DE PARABÉNS, NOTA10	08/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE. OBRIGADA.
16	229/2023	5/5/2023	5/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EQUIPE DE ENFERMAGEM MUITO PRESTATIVA E CUIDADOSA COM OS PACIENTES, TODAS DELICADAS.	08/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE. OBRIGADA.
17	230/2023	4/5/2023	4/5/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PRECISA SER MAIOR A RECEPÇÃO E MAIS ORGANIZADA, TALVEZ SE A ORGANIZAÇÃO DANDO UM PRÉ SUPORTE FIQUE MELHOR DE IDENTIFICAR QUEM ESTIVER MUITO MAL.	16/05/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO. ESTAMOS TRABALHANDO PARA MELHORAR SEMPRE. CONTAMOS COM MAIS COLABORADORAS EM NOSSA RECEPÇÃO PARA QUE POSSAMOS ATENDER COM MAIS EFETIVIDADE. QUANTO A PARTE ESTRUTURAL, INFELIZMENTE NÃO PODEMOS MODIFICAR E ESTAMOS NOS ADEQUANDO. PARA TRIAGEM DE PACIENTES CONTAMOS COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM PARA A CLASSIFICAÇÃO DOS MESMOS.
18	231/2023	8/5/2023	8/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EU MAHER HOSMI, VENHO A QUASE OITO MESES TRATANDO DE UMA INFECÇÃO CHAMADA DE MICOSE, PASSEI POR VÁRIOS MÉDICOS E ATÉ HOJE NENHUM TEVE A CONDUTA CORRETA, UMA VEZ VIM FAZER CURATIVO AOS SÁBADOS E DOMINGOS QUE É O CETO PORÉM SE NEGARAM A ME SOCORRER E EU MESMO COM MATERIAL PRÓPRIO COMPRADO FUI NA SALA DE COLETA PARA NÃO CONTAMINAR PORÉM UMA ENFERMEIRA CHAMADA LUANA FOI ATRÁS DE MIM E CHAMOU O SEGURANÇA DIZENDO QUE EU ROUBEI OS MATERIAIS E TAMBÉM ME MANDOU SAIR SEM FAZER O CURATIVO. MAL TRATAM AS PESSOAS DEMAIS, NÃO DÃO CLASSIFICAÇÃO CORRETA, SENDO QUE MEU CASO É GRAVISSIMO! ATÉ HOJE DIA 08/05/203 EU PEÇO QUE ALGUÉM FAÇA O MELHOR ATENDIMENTO POSSÍVEL, ME DEIXARAM SEM MEDICAÇÃO MESMO COM RECEITA DA AMBESP	08/05/23	REALIZADO UMA ANÁLISE SISTÊMICA DAS INFORMAÇÕES, FORA CONCLUÍDO QUE O BENEFICIÁRIO EM QUESTÃO SOFREU UM QUESTIONAMENTO SOBRE O MATERIAL EM SUA POSSE, POIS TRATA-SE DE UM PACIENTE CONHECIDO NA UNIDADE POR NÃO ADESÃO AO TRATAMENTO PROPOSTO, BEM COMO DISCURSO FALSEADOR DENTRO DA UNIDADE, NESTE EXATO MOMENTO O MESMO ENCONTRA-SE DENTRO DE NOSSA UNIDADE SOLICITANDO INFUSÃO DE ANTIBIÓTICO, FLUXO ADMINISTRADO PELO AMBESP (SEG A SEX) QUE O PACIENTE EM QUESTÃO E CONHECEDOR, IREMOS MAIS UMA VEZ REORIENTA-LO.
19	232/2023	8/5/2023	8/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NO DIA 05/05/2023 DEI ENTRADA NESTA UPA DE AMBULÂNCIA COM MEU PAI COM SUSPEITA DE AVC, FUI TOTALMENTE ATENDIDO COM EXCELENTE PELA EQUIPE EM EXCLUSIVIDADE A ENFERMEIRA CLEIDE CRUZ E A EQUIPE DE MEDICAMENTOS POR TODO CARINHO, ATENÇÃO PARA O CASO DO MEU PAI. AGRADEÇO O MEDICO QUE NOS ATENDEU, PESSOAS COMO A ENFERMEIRA CLEIDE CRUZ FAZEM COM QUE TODOS AQUELE QUE AMAM SUA PROFISSÃO A EXERCER POR AMOR E COM AMOR	08/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE. OBRIGADA.

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

20	233/2023	9/5/2023	9/5/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	[redacted]	AUSENTE	2H PARA PASSAR NA CLASSIFICAÇÃO E 40 MINUTOS PARA FAZER O RAIO X PORQUE NÃO HÁ SUBSTITUTO NO HORÁRIO DO ALMOÇO, UM ABSURDO. MUITO DESCASO COM O PACIENTE.	09/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, NOSSOS PACIENTES AGUARDAM EM MÉDIA 12 MINUTOS PARA SEREM CHAMADOS PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, A PARTIR DA AVALIAÇÃO SERÁ DETERMINADO O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA DO PACIENTE LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A COR DA PULSEIRA ESTABELECIDA (PROTOCOLO DE MANCHESTER), TENTEI CONTATO COM A RECLAMANTE VIA EMAIL, ESTOU NO AGUARDO DA RESPOSTA, SEM ESSE FEEDBACK NÃO SERÁ POSSÍVEL RASTREAR O PACIENTE NO SISTEMA E REALIZAR UMA ANÁLISE MAIS SISTÊMICA. (NOME DO PACIENTE AUSENTE).
21	234/2023	9/5/2023	9/5/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	AS ENFERMEIRAS DA TARDE SÃO MUITO GROSSAS, EM ESPECIAL UMA QUE ESTÁ SEM IDENTIFICAÇÃO. ELA CHAMA OS PACIENTES GRITANDO DE DENTRO DA SALA DE MEDICAÇÃO, GRITA 2, 3 VEZES, NÃO CUSTAVA NADA ELA IR ATÉ A PORTA CHAMAR OS PACIENTES QUE ESTÃO NA SALA DE ESPERA DA MEDICAÇÃO. AFINAL TODOS QUE ESTÃO AQUI ESTÁ DOENTES. UMA TOTAL FALTA DE RESPEITO. SÃO 2 PRINCIPAIS, UMA LOIRA ALTA E A OUTRA RUIVA.	10/05/23	LAMENTAMOS O DISSABOR, A PRÓ-SAÚDE NÃO COMPACTUA COM FALTA DE POSTURA E EDUCAÇÃO, PORÉM VALE RESSALTAR QUE EM DIAS DE GRANDE MOVIMENTO TEMOS DIFICULDADE EM MANTER OS BENEFICIÁRIOS EM "SILÊNCIO", DIFICULTANDO ASSIM A ACÚSTICA DO LOCAL E FAZENDO NECESSÁRIO O AUMENTO DO TOM DE VOZ PARA QUE TODOS OUÇAM E NÃO HAJA DIVERGÊNCIA NA ORDEM DE CHEGADA X ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO; SERÁ REALIZADA ORIENTAÇÃO VERBAL PARA EQUIPE DO SETOR REFERIDO.
22	235/2023	9/5/2023	9/5/2023	ELOGIO	AUSENTE	[redacted]	[redacted]	ENFERMEIRA MIRIAM MUITO PRESTATIVA, ÓTIMO ATENDIMENTO,	10/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE. OBRIGADA.
23	236/2023	09/05/2023	09/05/2023	ELOGIO	AUSENTE	[redacted]	AUSENTE	ATENDIMENTO NOTA 10.	10/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE. OBRIGADA.
24	237/2023	9/5/2023	9/5/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	ORTOPEDISTA DEMORA P/ CHAMAR PACIENTE POR DIVERSAS VEZES NO PLANTÃO DE HOJE TEVE QUE FICAR ESPERANDO O MÉDICO QUE NÃO ESTAVA NO CONSULTÓRIO POR DIVERSOS EPISÓDIOS NO DIA DE HOJE 09/05, HOUVE UMA TROCA DE PLANTÃO ÀS 19H00HRS E O MÉDICO JÁ NÃO ESTAVA NA SALA DE ORTOPEDISTA, A RECEPÇÃO TEVE QUE PARAR O SEU ATENDIMENTO POR DIVERSAS VEZES PARA PROCURAR O MÉDICO QUE NA MINHA OPNIÃO DEVERIA ESTAR NO SEU CONSULTÓRIO NO INICIO DE PLANTÃO.	11/05/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK, ENFATIZAMOS QUE A ORIENTAÇÃO É PERMANECER NO CONSULTÓRIO, PORÉM O MESMO REALIZOU ATENDIMENTO NA SALA DE EMERGÊNCIA,OBSERVAÇÃO E NA PEDIATRIA QUANDO NECESSÁRIO, ALÉM DO SEU DIRETIO DE PAUSA POR 10 MIN A CADA 90 MIN DE PLANTÃO SEM QUE HAJA RISCO A VIDA DE UM USUÁRIO, BUSCAMOS OTIMIZAR PARA MELHOR AINDA MAIS A ASSISTÊNCIA.
25	238/2023	8/5/2023	8/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	UM BOM ATENDIMENTO, ESTOU EM TRATAMENTO DA PRESSÃO, OK OBRIGADO,	10/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO.

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

26	239/2023	9/5/2023	10/5/2023	RECLAMAÇÃO	ALINE	AUSENTE	[redacted]	SÓ FIQUEI UM POUCO CHATEADO COM UM ENFERMEIRO POR QUE ELE NÃO TEVE TANTA EMPATIA COMIGO. PLANTÃO DO DIA 08/05 ÀS 19H, FORA ISSO TUDO OK.	11/05/23	OBRIGADA PELA SINALIZAÇÃO, O PROFISSIONAL EM QUESTÃO FOI IDENTIFICADO, IREMOS ABORDA-LO COM FOCO NA HUMANIZAÇÃO. LAMENTAMOS O OCORRIDO.
27	240/2023	10/5/2023	10/5/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PENSANDO EM ATENDIMENTO PSIQUIATRIA ACHO QUE DEVERIA MELHORAR, A EQUIPE MÉDICA E DE ENFERMAGEM FICAM DE " MÃOS A TODOS" SEM PODER PRESTAR ASSISTÊNCIA POIS TEM QUE FICAR AGUARDANDO O MÉDICO PSIQUIATRIA VIM AO HOSPITAL, DEVERIA TER UM SETOR ESPECIFICO PARA PACIENTES EM SURTO ATÉ POR SEGURANÇA.	11/05/23	AGRADECEMOS A CRÍTICA CONSTRUTIVA, POR SE TRATAR DE UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO NÃO POSSUÍMOS O ESPECIALISTA DE PLANTÃO, PORÉM CONTAMOS COM AS VISITAS ELETIVAS ATRAVÉS DA NECESSIDADE DA DEMANDA, O PSIQUIATRA DR. ALEXANDRE É O RESPONSÁVEL POR ESSE PROCESSO; SEGUIMOS A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS.
28	241/2023	11/5/2023	11/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VOLTEI PARA O ATENDIMENTO HOJE PORQUE AQUI É MUITO ACOLHEDOR, NÃO TENHO DO QUE RECLAMAR.. TODOS OS FUNCIONÁRIOS ESTÃO DE PARABÉNS, O SUS É A MINHA SALVAÇÃO, NOTA 10, OBRIGADO EQUIPE.	16/05/23	OBRIGADA PELO RETORNO,SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
29	242/2023	11/5/2023	11/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MINHA CLASSIFICAÇÃO É AZUL MAS TODA HORA CHEGA PREFERENCIAL E CLASSIFICAÇÃO VERDE, AMARELA E VERMELHA, ESTAMOS CHAMANDO TODOS NA MINHA FRENTE. ESTOU COM A CLASSIFICAÇÃO AZUL, MAS NÃO QUER DIZER QUE NÃO ESTEJA COM DORES, MAL ESTAR E ETC.	16/05/23	PERANTE EXPOSTO ENFATIZO QUE O MUNICÍPIO ADOTA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, REALIZADO POR PROFISSIONAIS CAPACITADOS. ANALISANDO PRONTUÁRIO DA PACIENTE EVIDENCIO CLASSIFICAÇÃO DE RISCO AZUL ÁS 11:16 E RECEBENDO ATENDIMENTO MÉDICO ÁS 12:42, DENTRO DAS 4 HORAS PRECONIZADAS DO TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO. OS DEMAIS PACIENTES COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO COM MAIOR RISCO SÃO PRIORITÁRIOS.
30	243/2023	s/d	s/d	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SÓ TENHO A DIZER MUITO OBRIGADO POR TUDO QUE DEUS ABENÇOE TODOS OS FUNCIONARIOS. JESUS TE AMA	16/05/23	OBRIGADA PELO RETORNO,SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
31	244/2023	11/5/2023	11/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MAURICIO MUITO ATENCIOSO,MUITO LEGAL E AS ENFERMEIRAS TODOS ELAS SÃO BACANAS.	16/05/23	OBRIGADA PELO RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
32	245/2023	11/5/2023	11/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O UPA DA ZONA LESTE NO DIA DE HOJE, PASSEI POR UMA EXPERIÊNCIA MUITO NEGATIVA. UMA SENHORINHA DE MAIS DE 70 ANOS CHEGOU DE AMBULÂNCIA COM SUA FILHA EM ESTADO DE DEPRESSÃO OU CRISE PSIQUIATRICA SEI PORQUE TENHO UMA TIA ASSIM. ELA FOI DEIXADA PELO SAMU NA TRIAGEM E RECEBEU A TIRA AMARELA, PORÉM NÃO HOUVE NENHUM ACOMPANHAMENTO POR NINGUÉM DA UPA. SIMPLISMENTE LARGARAM AS DUAS SOZINHA E ALGUNS PACIENTES QUE AJUDARAM A CONTROLAR A PACIENTE QUE PODERIA TER CAIDO NO CHÃO OU FUGIR. PRECISAMOS HUMANIZAR A UPA ZONA LESTE. AGUARDO A RESPOSTA	16/05/23	OBRIGADA PELA OBSERVAÇÃO, NÃO FOI POSSÍVEL UMA INVESTIGAÇÃO SISTEMICA POR FALTA DE INFORMAÇÃO SOBRE A PACIENTE, MAS PARA INFORMAÇÃO GLOBAL, RESSALTO QUE POSSUÍMOS 2 ENFERMEIROS CLASSIFICADORES NO PERÍODO DIURNO QUE APLICAM O PROTOCOLO DE MANCHESTER, SENDO A PULSEIRA AMARELA O ATENDIMENTO MÉDICO EM ATÉ 1 HORA, CASO NECESSÁRIO, O PACIENTE TAMBÉM PODE SER RECLASSIFICADO, AS SALAS QUE OS CLASSIFICADORES FICAM É AO LADO DA RECEPÇÃO, TORNANDO QUALQUER INTERVENÇÃO RÁPIDA E OTIMIZANDO O DESLOCAMENTO PARA CONDUTA.

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade

33	246/2023	11/5/2023	11/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PREZADO SENHORES, OS ESFORÇOS DOS SERVIDORES PÚBLICOS DESTA UNIDADE DE SAÚDE PRO AO BOM ATENDIMENTO, É NOTÓRIO! SÃO INFRUTÍFEROS ESFORÇOS A ALTA DEMANDA DE PACIENTES.	17/05/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, A OPINIÃO DO MUNICÍPIO É VALIOSA PARA NÓS.
34	247/2023	15/5/2023	15/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EQUIPE NOTA 10. TODOS MUITOS ATENCIOSOS EQUIPE DE LIMPEZA PARABÉNS	17/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, AGRADECEMOS O FEEDBACK.
35	248/2023	15/5/2023	15/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EQUIPE DE ENFERMAGEM SEMPRE MUITO ATENCIOSOS E CARINHOSOS COM OS PACIENTES. OBRIGADA PELO CARINHO DE TODOS. QUANDO MERECEM SEMPRE E BOM O ELOGIO!	17/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR O ELOGIO PARA EQUIPE.
36	249/2023	15/5/2023	15/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NA PARTE DE PEDIATRIA NÃO TENHO DO QUE ME QUEIXAR, FORAM MUITO ATENCIOSOS COM MINHA PEQUENA ISABELLA.	16/05/23	AGRADEÇO O FEEDBACK POSITIVO E SERÁ REPASSADO A TODA EQUIPE.
37	250/2023	12/5/2023	12/5/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	[redacted]	AUSENTE	MAL ATENDIMENTO UPA DA ZONA LESTE	16/05/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SENTIMOS MUITO PELA MÁ IMPRESSÃO E EXPERIÊNCIA. ESTAMOS TRABALHANDO PARA MELHORAR SEMPRE. CONTAMOS COM NOVOS COLABORADORES EM NOSSA EQUIPE E VAMOS EFETIVAR TREINAMENTOS.
38	251/2023	s/d	s/d	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MUITO BOM ATENDIMENTO, POR FAVOR NÃO DEMORAR EM CASO DE IMUNODEFICIENTE	16/05/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E ENFATIZO QUE BUSCAMOS SEMPRE MELHORAR O ASSISTENCIALISMO AOS USUÁRIOS.
39	252/2023	12/5/2023	15/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	QUERO AGRADECER AO DR, CARLOS ELE É MUITO ATENCIOSO E A ENFERMEIRA VÂNIA TAMBÉM.	16/05/23	AGRADEÇO MUITO PELO FEEDBACK POSITIVO E ENFATIZO QUE TAIS RELATOS SÃO GRATIFICANTES E ESTIMULANTES.
40	253/2023	15/5/2023	15/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MUITO BOM O ATENDIMENTO DA UPA ZONA LESTE.	16/05/23	AGRADECEMOS O ELOGIO,SERÁ REPASSADO PARA TODA EQUIPE.

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

41	254/2023	15/5/2023	15/5/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO PELO PROFISSIONAL MUITO BOM, NA FRENTE ESTRUTURAL DEFICIÊNCIA DE CADEIRAS DE RODAS. PRECISA MAIS..	16/05/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E TAMBÉM O ELOGIO PARA NOSSO ATENDIMENTO. REFERENTE AS CADEIRAS DE RODAS, ESTAMOS EM PROCESSO DE REPAROS COM AS CADEIRAS DANIFICADAS PARA QUE POSSAMOS ATENDE-LOS COM MELHOR QUALIDADE.
42	255/2023	16/5/2023	16/5/2023	ELOGIO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	PARABENIZO O ATENDIMENTO DE TODOS OS FUNCIONÁRIOS DO PS, ZONA LESTE, DO SETOR DE EMERGÊNCIA E EM ESPECIAL ANDERSON, VANESSA E ELISA.	17/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR O ELOGIO PARA EQUIPE.
43	256/2023	16/5/2023	16/5/2020	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	INSATISFAÇÃO POR NÃO SER A EQUIPE EM QUE SE AFEIÇOA MAIS.	17/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, IREMOS ACIONAR A EQUIPE E MEDIDAS CABÍVEIS A PROPORÇÃO DO EVENTO SERÃO APLICADAS.
44	257/2023	15/5/2023	15/5/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ESSE LUGAR É BOM..MAS PRECISAMOS DE MAIS ATENDENTES	16/05/23	AGRADECEMOS SEU FEEDBACK. EFETUAMOS A CONTRATAÇÃO DE MAIS COLABORADORES PARA SUPRIR NOSSA DEMANDA DE ATENDIMENTOS E MELHOR ATENDE-LOS.
45	258/2023	16/5/2023	16/5/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PODERIA MELHORAR NA RECEPÇÃO MAIS FUNCIONÁRIOS, MUITO TEMPO DE ESPERA NA PRÓPRIA RECEPÇÃO CONTAMINAÇÃO PODE SER PIOR LOGO NA ENTRADA. AUMENTANDO O QUADRO DE FUNCIONÁRIOS E AMENTANDO RECEPÇÃO SERIA MELHOR A ATENDIMENTO E TODOS OS PACIENTES NÃO SE CONTAMINA LOGO NA RECEPÇÃO, URGÊNCIA NO ATENDIMENTO.	17/05/23	AGRADECEMOS SEU RETORNO E SUGESTÃO. ESTAMOS EM PROCESSO DE AUMENTO DE QUADRO CONTANDO COM NOVOS COLABORADORES PARA A RECEPÇÃO PARA QUE POSSAMOS MELHOR ATENDE-LOS. QUANTO A ESPERA NA RECEPÇÃO, NOSSO FLUXO CONTA COM AGUARDO AOS MÉDICOS NA RECEPÇÃO POR SER UM LUGAR MAIS AMPLO.
46	260/2023	17/5/2023	17/5/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	MAIS DE 4 HORAS PARA SAIR UMA EXAME DE URINA E O PACIENTE IDOSO NÃO PODE IR PARA CASA E VOLTAR. REVOLTANTE.	23/05/23	DEVIDO A FALTA DE MAIS INFORMAÇÕES DO RECLAMANTE, NÃO FOI POSSÍVEL RASTREAR O FATO ISOLADAMENTE, O FLUXO ATUALMENTE SEGUE NA RETIRADA DAS AMOSTRAS A CADA 1H PARA ANÁLISE, FICAREMOS ATENTOS EM MAIOR ESCALA SOBRE O TEMPO DE RETORNO DESSE RESULTADO GERAL.
47	261/2023	17/5/2023	17/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABENIZAR A FUNCIONÁRIA DE PORTARIA PRISCILLA QUE VI TER UM GESTO NOBRE COBRINDO UMA SENHORA NA CADEIRA DE RODAS COM UM CAPETE IMPROVISADO E O COLEGA DO PLANTÃO QUE É PRESTATIVO E EDUCADO TAMBÉM	02/06/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, QUE SERÁ REPASSADO PARA A COLABORADORA.

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

48	262/2023	18/5/2023	18/5/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	REALIZO RECLAMAÇÃO DO FUNCIONÁRIO GUILHERME CUALHETA DEVIDO A FALTA DE ÉTICA NO AMBIENTE DE TRABALHO COM SUAS COLEGAS ELEVANDO O TOM DE VOZ, NÃO RESPEITANDO O ESPAÇO FÍSICO, CHAMANDO SUAS COLEGAS DE TRABALHO DE LOUCAS E SURTADAS, ABUSANDO AS TÉCNICAS, A MESMA SE SENTIU ENCAMADA COM COMPORTAMENTO AO COLEGA.	23/05/23	PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS DE ACORDO COM O GRAU DO EVENTO, SERÃO APLICADAS, A PRÓ SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ESSE TIPO DE COMPORTAMENTO E POSTURA, PREZAMOS PELO ÉTICA E PROFISSIONAL RESPEITO E ACIMA DE TUDO, HUMANIZAÇÃO.
49	263/2023	18/5/2023	18/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ESTOU MUITO SATISFEITO COM O ATENDIMENTO. DR GABRIEL, SIMPLES, PRÁTICO E EXCELENTE MÉDIO. ENFERMEIRA TATIANA PESSOA INCRÍVEL, DA PAZ, PROFISSIONAL QUALIFICADA, MERECE TODA PARTE DE PROMOÇÃO. ENFERMEIRO GUILHERME E SUPER SOLIDÁRIO, HUMANO E PRÓ ATIVO. ENFERMEIRA ANDREIA EXCEPCIONAL.	23/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. (SUPERVISORA DE ENFERMAGEM). AGRADECEMOS O FEEDBACK POSITIVO E SERÁ REPASSADO. (COORDENADOR MÉDICOI)
50	264/2023	22/5/2023	22/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]or	AGRADEÇO TODA RECEPTIVIDADE, COMPETÊNCIA E CARINHO PELO MEU ATENDIMENTO. TENHO ORGULHO DA SMS QUAL O FUNCIONÁRIO ATÉ APOSENTAR-ME. VIVA UPA LESTE .	23/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR O ELOGIO PARA EQUIPE.
51	265/2023	22/5/2023	22/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	OCORRE A FALTA DE PAPEL HIGIÊNICO E PAPEL TOALHA.	24/05/23	BOM DIA! AGRADECEMOS SEU PARECER. NA RECEPÇÃO SÃO DISPONIBILIZADOS KITS DE HIGIENE, CONTENDO PAPEL TOALHA E HIGIÊNICO INDIVIDUAIS PARA QUE O PRÓPRIO PACIENTE/ACOMPANHANTE PEGUEM E FAÇAM SUA UTILIZAÇÃO. INFELIZMENTE TIVEMOS ESTA DECISÃO DEVIDO AO ALTO ÍNDICE DE FURTO DESTE INSUMOS NA UNIDADE.
52	266/2023	22/5/2023	22/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	O ATENDIMENTO DA MULHER QUE FICA NA PORTA PARA ORIENTAR OS PACIENTES ESTÁ MUITO RUIM, NÃO TEM COMO FALAR COM ESSA IGNORANTE, ELA DESFEZ DE MIM E DO MEU MARIDO, SÓ POR QUE SOMOS MORADORES DE RUA, POR FAVOR, TIRAR ESTÁ MULHER, ELA ESTÁ DESFAZENDO DE TODOS, NÃO É ADAPTADA PARA TRABALHAR EM UM HOSPITAL TÃO BOM QUE ESSA RECEPÇÃO ÓTIMA, MÉDICO ÓTIMO, TUDO ÓTIMO, MAS ELA NÃO ENTÃO EU FOSSE UM PEDIDO PARA VOCÊS ESTÃO QUEIMANDO UM HOSPITAL TÃO BOM QUE ESSE, AGRADEÇO A ATENÇÃO DE VOCÊS E AGUARDO UM RETORNO.	24/05/23	BOM DIA! LAMENTAMOS O OCORRIDO, IREMOS ORIENTAR A COLABORADORA QUANTO ÀS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO NA UNIDADE.
53	267/2023	S/D	S/D	ELOGIO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	OBRIGADO PELO ATENDIMENTO FOI MUITO IMPORTANTE PARA GENTE O ANDERSON E A VANESSA PELO ATENDIMENTO.	23/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

54	268/2023	22/5/2023	22/5/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	[redacted]	[redacted]	FALTA PAPEL HIGIÊNICO NAS LATERAIS DA SALA DE ESPERA.	24/05/23	BOM DIA! AGRADECEMOS SEU PARECER. NA RECEPÇÃO SÃO DISPONIBILIZADOS UNIDADES INDIVIDUAIS DE PAPEL TOALHA E HIGIÊNICO PARA UTILIZAÇÃO DE ACOMPANHANTES. INFELIZMENTE ESTA MEDIDA FOI ADOTADA DEVIDO AO ALTO ÍNDICE DE FURTO DESTES INSUMOS NA UNIDADE.
55	269/2023	22/5/2023	22/5/2023	SUGESTÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	SERIA MELHOR DEIXAR 1 OU 2 MÉDICOS PARA O ATENDIMENTO APENAS EMERGÊNCIA PREFERENCIAL E + 1 OU 2 APENAS PARA ATENDIMENTO NORMAL. ALÉM IRIA FLUIR MUITO MAIS RÁPIDO A SAÍDA/ENTRADA DE PESSOAS, SEM CONTAR QUE É ESTRESSANTE PARA TODO MUNDO.. É PRECISO MELHORAR ESSA LOGÍSTICA. MUITA DEMORA, ESPEREI MAIS DE 3H PARA SER ATENDIDO, DEVERIAM DEIXAR 1 MÉDICO APENAS PARA EMERGENCIA/PREFERENCIAL E 1 MÉDICO CHAMADO A SENHA NORMAL DIRETO.	24/05/23	AGRADECEMOS E LEVAREMOS PARA DISCUSSÃO A IDEIA E FAREMOS O MÁXIMO PARA OTIMIZAR O ATENDIMENTO.
56	270/2023	23/5/2023	23/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	POR MINHA IDADE, 83 ANOS, O ATENDIMENTO NÃO FOI DEMORADO E TODAS AS FASES FORAM SATISFATÓRIAS, COM MUITO BEM ATENDIMENTO. DRA MARCELLE EXCELENTE ATENÇÃO E ENCAMINHAMENTOS. ENFERMEIRA DA TRIAGEM MUITO ATENCIOSA E VI QUE SE PREOCUPOU COMIGO. ENFERMAGEM NA SALA DE MEDICAÇÃO TAMBÉM MUITO EDUCADOS, ATENCIOSOS E ATENDENDO BEM A TODOS. NO MESMO SETOR TAMBÉM GUILHERME DA ENFERMAGEM ATENCIOSO.(SÓ SEI OS NOMES DA DRªA E DO GUILHERME, SE SOUBESSE O NOME DE TODOS FALARIA COM PRAZER) MUITO BEM ATENDIDO TAMBÉM NO RAIO, COLETA DE SANGUE, OTIMOS FUNCIONÁRIOS. PROBLEMA: ESPERA DOS RESULTADOS DE EXAMES. INSTALAÇÕES NÃO TENHO QUEIXAS, TUDO LIMPO, ACHO QUE DENTRO DO QUE DEVERIA SER. AGRADEÇO E QUERO EXPLICAR QUE A LETRA ESTÁ UM HORROR PORQUE NÃO ESTOU BEM . GRATA.	23/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE (SUPERVISORA DE ENFERMAGEM). AGRADECEMOS O FEEDBACK POSITIVO E SERÁ REPASSADO. (COORDENADOR MÉDICO)

Eliana Rose da Silva Negócio
Qualidade
Leste - Santos

57	271/2023	22/5/2023	23/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted] l.com	ESTOU COM QUADRO GRIPAL, SENDO COLETADO MATERIAL PARA EXAMES, QUE SEGUNDO INFORMAÇÕESDEMORARÁ 2 A 4 HORAS. ESTOU SEM ALIMENTAÇÃO A +- 6 HORAS. PEDI ORIENTAÇÃO PARA FUNCIONÁRIAQUE CONTROLA O ACESSO PARA OS CONSULTÓRIOS, A RESPEITO DE ALIMENTAÇÃO, SE PODERIA SAIR DOAMBIENTE PARA REALIZAR ALIMENTAÇÃO. RESPOSTA, NÃO HÁ ALIMENTAÇÃO PARA PACIENTES QUE ESTÃOEM ATENDIMENTO, E SE SAÍSSE DO LOCAL DEVERIA REINICIAR O ATENDIMENTO, ABRINDO NOVA FICHA. OPROTOCOLO DE ATENDIMENTO NESSE CASO, PARECE-ME EQUIVOCADO. GOSTARIA DE APURAÇÃO DOSFATOS, POIS NÃO PARECE CRÍVEL, QUE UM PACIENTE SEM ALIMENTAÇÃO A MAIS DE 6 HORAS, DEVAPERMANECER MAIS 2/4 HORAS, SEM A POSSIBILIDADE DE ALIMENTAR-SE .SEGUNDO O ENFERMEIRO DA CLASSIFICAÇÃO, O PROCEDIMENTO DE NÃO AUTORIZAR A SAÍDA DO PACIENTE PARA REALIZAR ALIMENTAÇÃO, TRATA-SE DE NORMA DA GERÊNCIA DE ENFERMAGEM, E CASO O PACIENTE SAIA PARA SE ALIMENTAR DEVERÁ INICIAR TODO O PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO. CABE ESCLARECER QUE O MEU ATENDIMENTO INICIOU-SE AS 19:13, AGORA SÃO 22:56. ENTENDO QUE A NORMA ADMINISTRATIVA CAUSA PREJUÍZOS AO QUADRO DOS PACIENTES, SENDO ASSIM REQUEIRO REVISÃO DA NORMA, COM PARECER DO RESPONSÁVEL TÉCNICO DA UNIDADE.	24/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, ATUALMENTE CONTAMOS COM O FLUXO DE ENVIO DAS AMOSTAS COLETADAS A CADA 1H PARA ANÁLISE, A ORIENTAÇÃO DE PERMANÊNCIA DO PACIENTE NA UNIDADE, TRATA-SE DE APENAS DE ORIENTAÇÃO E SINALIZAÇÃO DA RETORNADA DO PROCESSO DESDE O INÍCIO, O FLUXO SERÁ REAVALIADO CASO MAIORES CRÍTICAS DA MESMA NATUREZA SUJAM NOSSA META E ATENDER OS BENEFÍCIOS COM EXCELÊNCIAS E SATISFAÇÃO, DENTRO DA UNIDADE, POSSUÍMOS MAQUINAS DE SNACKS E REFRIGERANTE COM VENDA AUTOMÁTICA.
58	272/2023	23/5/2023	24/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO EXCELENTE, RECEPÇÃO, GESSISTA, PESSOAL DA TRIAGEM MUITO BOM! APENAS A DEMORA PARA O ATENDIMENTO QUE PRECISA SER MELHORADO! DRº FELIPE EXCELENTE.	24/05/23	BOA TARDE, AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE! BOM DIA, PACIENTE CLASSIFICADO EM AMARELO, DE ACORDO COM O PROTOCOLO DE MANCHESTER, O TEMPO DE ATENDIMENTO DEVERÁ SER DE ATÉ 50 MINUTOS, O MESMO FORA REALIZADA EM 33 MINUTOS, OBEDECENDO A NORMA INTERNACIONAL, FICAMOS FELIZES EM COLABORAR COM O RESULTADO DENTRO DO PRAZO.
59	273/2023	22/5/2023	22/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O ATENDIMENTO É OTIMO MAIS TEM MUITOS PACIENTES QUE NÃO FAZ POR ONDE E FICA SEM PRESTAR ATENÇÃO E FICA PREJUDICANDO OS OUTROS QUE QUEREM PRESENTAR ATENÇÃO.	25/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
60	274/2023	23/5/2023	24/5/2023	SUGESTÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	MELHORAR ATENDIMENTO N RECEPÇÃO.SER MAIS ÁGIL N TRIAGEM E ESPECÍFICA AUMENTAR O NÚMERO DE TÉCNICOS PARA MELHORAR ATENDIMENTO.	25/05/23	COM O NÚMERO DE ATENDIMENTO, PÓREM SOFREMOS INTUFERENCIAS EXTERNAS EM ALGUMAS DATAS E HORÁRIOS COM O AUMENTO MAIOR DE FLUXO E PACIENTES DE OUTRAS REGIÕES DA BAIXADA, IREMOS ANALISAR O FLUXO E INTERVIR, CASO NECESSÁRIO, A OPNIÃO DO MUNÍCIPE É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS. AGRADECEMOS NOSSA SUGESTÕ E ESTAMOS NOS EMPENHANDO PARA APLICAÇÃO DE
61	275/2023	24/5/2023	24/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	CHEGO COM RECEITUÁRIO PARA APLICAÇÃO DE MEDICAÇÃO E PORQUE DEVO ESPERAR POR 2 HORAS PARA PASSAR EM OUTRO MÉDICO? SENDO QUE JÁ CHEGUEI COM A PRESCRIÇÃO DO MEDICAMENTO, REVEJAM O PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PARA O ATENDIMENTO HUMANIZADO DE NÓS OS PACIENTES.	26/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, ATUALMENTE O PACIENTE QUE COMPARECEU PARA REALIZAÇÃO DE UM PROCEDIMENTO AMBULATORIAL EM UMA UNIDADE DE EMERGÊNCIA PASSA PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E ESTANDO DENTRO DOS PARAMETROS NÃO POSSUI CRITÉRIOS DE ILEGIBILIDADE PARA ATENDIMENTO PRIORITÁRIO, RECEBE A PULSEIRA AZUL COMPATÍVEL COM A ESPERA DO PROTOCOLO DE MANCHETES, APÓS A CONSULTA E PRESCRIÇÃO MÉDICA, SERÁ PREENCIDO O FORMULÁRIO E ENCAMINHAMENTO PARA O AMBESP.

Eliane Rose da Silva Negócio

73	287/2023	29/5/2023	29/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VENHO POR MEIO DESTA REALIZAR UMA RECLAMAÇÃO SOBRE O "ATENDIMENTO" E POSTURA DA CONTROLADORA DE ACESSO MÁRCIA, NA QUAL NO DIA 29/05/2023 AO MEU VER TEVE CONDUTA INADEQUADO, MINHA MÃE CLARAMENTE PASSANDO MAL E AO PONTO DE QUASE CAIR OU ATÉ MESMO DESMAIAR FOI CHAMADA PARA A CLASSIFICAÇÃO E A CONTROLADORA DE ACESSO NÃO QUERIA PRMITIR QUE EU A ACOMPANHASSE, GRITANDO APÓS MINHA ENTRADA NA SALA DA SALA COM MINHA MÃE, LOGO O ENFERMEIRO RESPONSÁVEL PELA TRIAGEM SOLICITOU UMA CADEIRA DE RODAS PARA A FUNCIONÁRIA E A MESMA SE RECUSOU ALEGANDO QUE HAVIA ACOMPANHANTE. FOI UM TRATAMENTO E POSTURA DESNECESSÁRIO, TAMANHO FALTA DE EMPATIA E HUMANIZAÇÃO, SUGIRO CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO SOBRE ESSAS SITUAÇÕES. AGRADEÇO O CUIDADO E EMPATIA DAS MENINAS DA RECEPÇÃO, ENFERMEIRO E EQUIPE DE ENFERMAGEM.	31/05/23	BOM DIA! LAMENTAMOS O OCORRIDO E GOSTARÍAMOS DE ENFATIZAR QUE PRECONIZAMOS O ATENDIMENTO CORDIAL E HUMANIZADO, COM ISSO, ESTAMOS REALIZANDO TREINAMENTOS DE ATENDIMENTO PARA TODA A EQUIPE. REALIZAMOS ORIENTAÇÃO E TREINAMENTO DE ATENDIMENTO COM A COLABORADORA EM QUESTÃO.
74	288/2023	29/5/2023	29/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABENIZAR O ATENDIMENTO PRESTADO A MINHA ESPOSA E SINTETIZAR O ATENDIMENTO DE TODOS E EM ESPECIAL A PREFEITURA DE SANTOS PELA ORGANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO E AS PESSOAS PRESENTES QUE NOS ATENDERAM COM RESPEITO.	29/05/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, ELE SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
75	289/2023	29/5/2023	29/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ALESSANDRA, LIZANDRA, VANESSA, RÉGIS, ALESSANDRO, ELISA, ANDERSON, DOUTOR FRANCISCO. ADOREI A EQUIPE, MUITO ATENCIOSOS. GRATIDÃO	29/05/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
76	290/2023	30/5/2023	30/5/2023	CLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	INFORMO QUE DEVERIA MELHORAR A QUALIDADE DA COMIDA AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES, SABEMOS QUE A COMIDA NÃO É MUITO SABOROSA MAS TEM QUE TER UM POUCO MAIS DE HIGIENE, PEÇO QUE A ADMINISTRAÇÃO COMA ESSA COMIDA FORNECIDA PARA NOIS E ENTENDA O QUE ESTOU FALANDO.	02/06/23	BOM DIA! PRIMEIRAMENTE, AGRADECEMOS SEU PARECER. INFORMAMOS QUE A REFEIÇÃO OFERECIDA É SEMPRE DE ACORDO COM A DIETA ESTABELECIDA PELO MÉDICO PARA O PACIENTE. IREMOS AVALIAR SUAS INFORMAÇÕES.
77	291/2023	30/5/23	30/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO HUMANIZADO, TODOS GENTIS E EDUCADOS. SOLICITO E DÃO TODAS AS INFORMAÇÕES PEDIDAS E A EQUIPE DE ENFERMAGEM PRESTA BASTANTE ATENÇÃO Á TODOS OS DETALHES AO PACIENTE. SEM RECLAMAÇÃO, SOMENTE ELOGIOS!	01/06/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, AGRADECEMOS O RETORNO.
78	292/2023	5/2023	30/5/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE AGRADECER OS MÉDICOS PLANTONISTA PELO ATENDIMENTO COM O MEU FILHO, AO DR. MAURICIO, AS ENFERMEIRAS LETICIA PARTE DA MANHA E O JULIANO PLANTÃO DA NOITE. OBRIGADA PELO CARINHO E DEDICAÇÃO COM MEU FILHO. GRATIDÃO,	01/06/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
Leste - Santos

79	293/2023	30/5/2023	30/5/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	ATENDIMENTO MUITO LENTO, ALGUMAS CADEIRAS EM MAL ESTADO E CHAMADA MAL ORGANIZADA.	02/06/23	AGRADECEMOS SEU PARECER. OS ATENDIMENTOS SÃO REALIZADOS MEDIANTE CLASSIFICAÇÃO FEITA PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ATENDIMENTO FEITO TAMBÉM PELA RECEPÇÃO. QUANTO AS CADEIRAS NA ESPERA ESTAMOS SEMPRE ATENTOS PARA QUE SEJAM TROCADAS E/OU CONSERTADAS, CONTUDO, LAMENTAMOS O OCORRIDO.
80	294/2023	31/5/2023	31/5/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	DR CARLOS ALBERTO EGUEZ JELSK SE ENCONTRA DENTRO DA UNIDADE SEGUNDO A RECEPÇÃO, MAS NÃO ESTÁ NA SALA, SENDO UMA ESPERA MUITO LONGA DE MAIS DE 20 MINUTOS, O MESMO NÃO DEU NENHUMA SATISFAÇÃO, E NÃO ESTÁ EM NENHUM ATENDIMENTO NESSE TEMPO.	30/05/23	INFELIZMENTE NÃO É POSSÍVEL AVERIGUAR A VERACIDADE DOS FATOS DEVIDO A FALTA DE INFORMAÇÃO FORNECIDA PELO QUEIXANTE (ANÔNIMO).
81	295/2023	31/5/2023	31/5/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	IMPRESSIONANTE A FALTA DE ORGANIZAÇÃO	02/06/23	LAMENTAMOS VOSSA MÁ EXPERIÊNCIA , ESTAMOS SEMPRE NOS EMPRENHANDO PARA MELHOR ATENDE-LOS.

Total de Elogios: 37
Total de Reclamações:34
Total de Sugestões: 10
TOTAL: 81

Eliana Rose da Silva Negócio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

SEQ.	SEQ	NOTIFICAÇÃO	DATA DE CADASTRO - SOM	DATA DE RECEBIMENTO OCORRÊNCIA UPAZL	DATA RESPOSTA GESTOR	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)
1	14498/2023	SOM	04/05/23	04/05/23	12/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE DO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	Estamos desde as 16 horas 04/05/2023 em pé aguardando atendimento. Chegamos e nos deparamos com autoridades federais de fiscalização para apurar conduta de uma médica e percebemos uma paciente com seu avô internado na UTI por erro médico. A cada minuto que passa o estabelecimento está enchendo. Não temos cadeiras destinadas a deficientes físicos, gestantes ou idosos, temos que aguardar em pé. Não temos direcionamento. Reclamações recebidas pelos funcionários são estacionadas em vosso pensamento. No momento que escrevo faço denúncia para a tribuna e vou automaticamente solicitar uma viatura policial. Funcionários não tem culpa, mas nós clientes e pacientes não temos o ônus da falta de organização da administração. Setor de qualidade precisa trabalhar com força! Não temos assentos destinados a pessoas da triagem, cada cor deveria ter número adequado para pacientes e demandas. Não temos! Munícipe entrou em contato via telefone para complementar sua reclamação. Informa que na UPA ZONA LESTE não há assento preferencial, nos bancos os pacientes estão sentados um ao lado do outro não respeitado a orientação do distanciamento em virtude do COVID-19, além de ter dado entrada um paciente o qual informou que estava com covid 19 e mesmo assim está no mesmo ambiente em pé. Ressalta que a unidade está muito cheia e no momento 18:20 há apenas um médico atendendo ocasionando muita demora até mesmo para as pessoas que tem direto a senha de atendimento preferencial. Ressalta que sua esposa está gravida de 6 meses e desde as 16 horas até o momento 18:20 encontra-se de pé. Pede providências urgentes	informamos que após levantarmo dos fatos, verificamos que a upa zona leste não recebeu nenhuma fiscalização na referida data. a upa zona leste e uma unidade de pronto atendimento e como tal não possui uti, mas sim uma sala de emergência onde os pacientes são estabilizados e permanecem recebendo os cuidados e medidas de suporte disponíveis em uma unidade de pronto atendimento, até serem transferidos para hospitais de referência. esclarecemos que a busca das vagas é feita pela central de regulação de vagas do município não pela equipe da upa, pois não detemos as vagas hospitalares do município, a equipe da upa insere e atualiza os dados e informações dos pacientes na ficha do sisreg (sistema de regulação) e aguarda a liberação das vagas. na data em questão 04/05/2023 estávamos com a equipe médica completa conforme legislação vigente e o porte de upa 3. a upa utiliza o sistema de atendimento de acordo com a classificação de risco dos pacientes: amarelo – 30 minutos; verde – até 2 horas; azul – até 4 horas, vermelho – atendimento imediato em sala de emergência. portanto, os pacientes são atendidos não por ordem cronológica e sim por gravidade da patologia. dentro de cada cor da classificação existem as prioridades, que são idosos, deficientes físicos, pacientes portadores de tea e gestantes de acordo com o nota técnica da anvisa n° 04/2020 revisão 02/05/2023 a instituição disponibiliza máscara cirúrgica para todos os pacientes com sintomas gripais e orienta os mesmos quanto à etiqueta respiratória, além de orientá-los quanto ao distanciamento dos demais pacientes. quanto aos assentos preferenciais, atualmente a unidade disponibiliza cadeiras para todos os pacientes que aguardam, e nem sempre são suficientes, devido a alta demanda de atendimentos. como um projeto de melhoria e buscando o conforto dos pacientes amparados pela legislação das prioridades legais, a upazl identificará cadeiras destinadas a este perfil de paciente e conta com a compreensão e educação da população. lamentamos a experiência desagradável que tiveram em nossa unidade de saúde, pois a pro-saúde preconiza por um atendimento humanizado e de qualidade
2	14930/2023	SOM	08/05/23	08/05/23	17/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO MÉDICO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	mais, foi no UPA e depois foi encaminhada para o ambesp, cita que passou em consulta com o Dr. Leonardo Perotti, que lhe mandou para o trauma, onde foi feito um novo gesso. Relata que já tem consulta de retorno marcada para 23/05/2023, porém está data é muito distante. Relata que desde então este gesso vem lhe causando muitas dores e inchando sua mão. Explica que ao passar pela pericia descobriu que não era normal este inchaço. Devido a isso e a não aguentar de dor, no domingo 07/05/2023 às 19h foi a upa zona leste, onde foi dito que não poderiam lhe atender, cita que lhe passaram para o classificador que também negou lhe atender e indicou que deveria ir ao SEAMBESP-NT novamente. Expõe que foi ao ambesp hoje 08/05/2023, pegou uma senha, mas negaram lhe atender alegando	a paciente citada foria avaliada pela dra. paola gabriela em 08/04 onde a conduta médica foi medicamentosa, alguns minutos antes da consulta, passou pela enfermeira classificadora e recebeu a pulseira azul como norteador de tempo (não urgente), a informação sobre o encaminhamento ambulatorial para acompanhamento com especialista é pertinente, contamos com uma equipe de ortopedistas que atuam 24h por dia, a disposição para maiores esclarecimentos.
3	15837/2023	SOM	16/05/23	16/05/23	19/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO MÉDICO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	Munícipe entrou em contato com esta Ouvidoria, onde reclama de protocolos adotados pela Upa Zona Leste. Relata que hoje (16), o seu filho precisou de atendimento na UPA, quando foi passar pelo médico que pela idade do seu filho deveria ser um pediatra, notou que era um clínico geral que atendia, além desse problema, também alega que o quadro dos médicos de plantão estava errado e essa não foi a primeira vez. Solicita manifestações e providências. KZ	Perante o exposto enfatizamos que o profissional responsável pelo atendimento do menor possui formação em cirurgia geral, possui experiência em atendimento pediátrico há 4 anos e pós-graduação em terapia intensiva neo natal e pediátrica
4	15968/2023	SOM	16/05/23	17/05/23	19/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO MÉDICO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	Munícipe entrou em contato com esta ouvidoria reclamando de morosidade no atendimento da UPA Zona Leste. Segue a manifestação: "Estou desde 14h esperando ser atendida! É surreal ficar esperando mais de 3h, 4h, 5h, para conseguir passar no médico." (GM)	Lamentamos pela experiência considerada negativa pela usuária, devido ao aumento da demanda de usuários, levou a um aumento no tempo de espera para atendimento, mas sempre enfatizo que a classificação de risco determina as prioridades de atendimentos, a unidade está sempre em busca de melhorar o assistencialismo ao usuario e o feedback será usada para o mesmo

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

Diretor Técnico

5	16082/2023	SOM	17/05/23	18/05/23	25/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO FARMÁCIA	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	Munícipe entrou em contato com esta Ouvidoria, onde reclama sobre os protocolos adotados na SESFAMI-MS/PENHA - SEÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA DO MONTE SERRAT E PENHA. Segue relato: "Gostaria de manifestar minha indignação, ontem dia 16/05 precisei passar minha filha na upa zona leste, peguei a receita e levei na farmácia da upa, e simplesmente falaram que teria que ir à policlínica ou comprar, questionei porque minha filha ia ficar mais um dia sem medicação, até lá tudo bem, hoje fui em 2 policlínicas perto da minha casa, aparecida e embaré, ambas estavam fechadas, para organização, a da aparecida iria voltar atendimento depois das 12 h a do embaré não. Voltei para serviço, trabalho no centro de Santos, como minha mãe é moradora do monte serrat a mais de 20 anos, fui até a usafa do monte serrat, simplesmente o atendente falou que não posso retirar lá, porque moro em outro bairro! Como assim, são medicamento distribuídos pela prefeitura, semana passada tive consulta no instituto mulher e peguei a medicação do meu marido na policlínica da Conselheiro, e em nenhum momento atendente deixou de me atender por ser de outra policlínica. A usafa do monte serrat já foi boa. Atendentes péssimos." Pede Providências(MI).	Foi constatado que houve um atraso na entrega das medicações por parte do fornecedor associadas a um aumento atípico do consumo o que ocasionou uma ruptura de estoque, sendo restabelecido dia 17/05.
6	16801/2023	SOM	23/05/23	23/05/23	24/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE DO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		Munícipe entrou em contato com essa Ouvidoria reclamando da morosidade no atendimento na UPA Zona Leste. Informa que sua funcionária deu entrada na unidade hoje 23/05/2023 as 13:15 h em virtude de uma crise de ansiedade e pressão alta, ressalta que ela pegou a senha 298 e no momento (15:43h) está na senha 179. Pede providências, pois o atendimento que deveria ser rápido está apresentando uma demora demasiadamente alta.	Ao analisar os dados evidenciamos que houve atraso na classificação de risco. Estamos analisando diariamente a necessidade de abertura de um 3º classificação de risco. Atraso devido lentidão do sistema e alta demanda de atendimentos.
7	16934/2023	SOM	24/05/23	24/05/23	29/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO MÉDICO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	Munícipe entrou em contato com esta Ouvidoria, onde reclama sobre a conduta de uma médica da UPA da Zona Leste. Relata que hoje, dia 24/05/2023, chegou na unidade por volta das 10h40 e, até o presente momento, vem enfrentando dificuldades em relação aos procedimentos adotados pela referida profissional. Ocorre que passou em uma consulta com a Dra. TAYANE BATISTELA SILVA, por volta das 13h da tarde, horas após chegar na unidade com um quadro clínico instável, com dores de barriga constantes e, para a sua surpresa, a profissional se recusou a fornecer um atestado médico que comprovasse a sua condição. Para piorar, essa médica forneceu um atestado para uma outra paciente, demonstrando que houve um óbvio descaso em relação a sua situação. Tendo em vista os fatos apresentados, pede que essa situação seja avaliada, pois está somente requerendo os seus direitos básicos, já que precisou faltar ao trabalho devido a um problema médico. MS	Perante o exposto pela suária e após a análise de prontuário,enfatizo que a mesma foi triada com classificação de risco azul, às 12:20, apresentando sinais vitais estáveis, sendo os mesmos, escala de glasgow 15, classificação de dor 4/10, frequência cardíaca de 64 batimentos por minuto, frequência respiratória de 18 irpm, pressão arterial de 118x74 mmHg, saturação de 99% em ar ambiente, temperatura de 36 graus celsius. Recebeu atendimento médico às 14:32, com queixas de tosse, coriza, cefaleia, odinoafgia e diarréia há 1 dia. O atestado médico, que muitas vezes é considerado um ato simples e corriqueiro do profissional médico é de suma importância, devendo ser emitido de maneira adequada e correta, para alcançar seu fim social e evitar futuros transtornos que podem demandar processos judiciais de ordem ética, cível e penal. Sendo o afastamento por motivo de doença, uma conduta vedada ao profissional médico assistente quando ele julgar necessário, sendo condizente com a patologia. A mesma recebeu documentação atestando o atendimento médico na unidade devido a doença, sendo julgado Após avaliação médica, a não caracterização de necessidade de afastamento de suas atividades laborativas.

Total de Elogios: 0

Total de Reclamações: 7

Total de sugestões:0

TOTAL: 07

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
Zona Leste - Santos

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

ANEXO III

Núcleo de Educação Permanente

INDICADOR DE TREINAMENTO 2023

INDICADOR TOTAL DE CAPACITAÇÕES / HHT

Total de Horas	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Interno	0:00:00	0:00:00	0:00:00	811:07:00	612:38:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1423:45:00
In Company	0:00:00	0:00:00	0:00:00	75:10:00	355:40:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	430:50:00
Externo	0:00:00	0:00:00	0:00:00	134:10:00	67:05:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	201:15:00
Total Horas Treinamentos	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1020:27:00	1035:23:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	2055:50:00
Total de Colaboradores	184	178	177	176	177								21408:00:00
Total de Admitidos	9	6	14	10	7								46
Total de Participantes na Integração	4	6	14	10	7								41
Total de Integração Institucional Mes	9	3	14	10	7								43

INDICADOR MENSAL DE ADERÊNCIA AO PLANO ANUAL DE TREINAMENTO (PAT)

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
Total de Temas Programado	5	3	15	9	10								42
Total de Temas Realizado	5	3	13	5	9								35
Total de Temas Extra PAT	25	15	9	28	16								93
% de Aderência do Plano (Meta 85%)	100%	100%	87%	56%	90%								83%
% Extra PAT	500%	500%	60%	311%	160%								221%

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor de Unidade

Cristina D. Francelino
[redacted]

PRÓ-SAÚDE

PAT - PLANO ANUAL DE TREINAMENTO

N° de Capacitações Previstas	Total de participantes x Programado x Realizado	R$ Orçado x Realizado	Total de Horas
12	41%		61%

Treinamento	Publico Alvo	Entidade de capacitação	N° de Participantes			Carga Horária				Valor Unit. (R$)			Quantidade de Turmas deTreinamentos por mês Mensal	Status	Data da Remarçã
			Previsto	Realizado	Aderência	Unit / Prevista	Total Prevista	Unit / Realizada	Total Realizada	Unitário Previsto	Total Previsto	Total Realizado	MAIO	Realizado no prazo	
Higienização das mãos	Equipe multiprofissional	Pró saúde	60	7	12%	00:45:00	45:00:00	00:20:00	2:20:00	R$ 0	R$ 0	R$ 0,00	2	Estendido	Até 30/06/
Treinamento de Sistema SISQUAL	Equipe multiprofissional	Pró saúde	10	8	80%	00:10:00	1:40:00	00:10:00	1:20:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	2		
Treinamento SolMV	Equipe TI	Pró Saúde	2	1	50%	00:45:00	1:30:00	00:45:00	0:45:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	1		
Sistema de infusão e dispositivos	Equipe de enfermagem	Pró Saúde	50	56	112%	01:00:00	50:00:00	01:00:00	56:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4		
Apresentação de indicadores	Lideranças	Pró Saúde	16	16	100%	01:45:00	28:00:00	01:45:00	28:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	1		
Treinamento de estoque e PVPS/ PEPS	Equipe de compras	Pró Saúde	2	2	100%	00:35:00	1:10:00	00:35:00	1:10:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	1		
Treinamento de líderes	Equipe multiprofissional	Pró Saúde	5	5	100%	01:00:00	5:00:00	01:00:00	5:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	1		
Treinamento -atendimento ao colaborador	Equipe multiprofissional	Pró Saúde	50	5	10%	00:40:00	33:20:00	00:40:00	3:20:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4		
Treinamento e relacionamento interpessoal	Recepção	Pró Saúde	10	12	120%	00:40:00	6:40:00	00:40:00	8:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4		
SESMT-FISPQ Segurança para produtos químicos	Equipe multiprofissional	Pró Saúde	50	0										Não realizado	Até 30/06/

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

[redacted]
Enfe[redacted]eira

ANEXO V

Monitoramento dos Protocolos Clínicos

BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO SCIH –MAIO/2023

Taxa de letalidade por sepse

Durante o período do mês de maio ocorreram 03 óbitos com causa primária ou secundária relacionados a sepse, sendo de origem pulmonar, urinário e misto. Os resultados foram obtidos através da análise do prontuário, e acompanhamento da declaração de óbito, após análise criteriosa de cada prontuário, evidenciado que os 3 casos já evidenciavam sinais clínicos ao chegar à unidade confirmados posteriormente por exames laboratoriais, não foram abertos protocolo de sepse, mas iniciado antibioticoterapia.

Foram abertos 2 protocolos de SEPSE, sendo 01 de foco urinário, confirmado por clínica e laboratoriais, aguardando transferência até presente data, 01 caso de foco urinário com tratamento iniciado na unidade e posterior transferência para Hospital Arthur Domingues Pinto.

Tivemos 01 paciente do sexo masculino, hospitalizado com quadro clínico de lesão necrosada em MIE com diagnóstico de sepse cutânea, não evidenciado protocolo de sepse aberto; evoluindo com suspeita de tuberculose, com resultado de BAAR negativo, transferido para Complexo Hospitalar Estivadores.

Foram notificados 01 caso de Sífilis diagnosticado através de teste rápido, iniciado tratamento e encaminhamento para continuidade em policlínica; 1 caso suspeito de Varicela e Monkeypox devidamente notificados, coletado exame de Monkeypox e enviado ao SECEDE, até o momento sem resultado no IAL- Instituto Adolfo Lutz; 01 caso confirmado de Hepatite B através de teste rápido, notificado e colhido sorologia com resultado positivo.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar disponibiliza os Protocolos de Sepse – PC.TRATAMENTO SEPSE.DT.001/MT.ANTIMICROBIANOS.DT.001 às equipes e intensifica sobre a importância da abertura do Protocolo Sepse.

Foi registrada abertura de ***02 formulários*** do protocolo sepse durante o período.

Plano estratégico:

Conscientização para abertura e preenchimento correto dos protocolos, com continuidade de auditoria in loco no mês de junho para acompanhar a técnica realizada se condiz com o que está descrito no protocolo e acompanhamento do preenchimento e fechamento correto do mesmo. Manter acompanhamento intensificado das notificações compulsórias junto ao censo diário e desfecho do caso na unidade, com alinhamento de envio de notificações de meningite, sarampo, dengue e tuberculose em até 24hs com os resultados quando houver.

Consumo de antimicrobianos

Comparação ao mês anterior

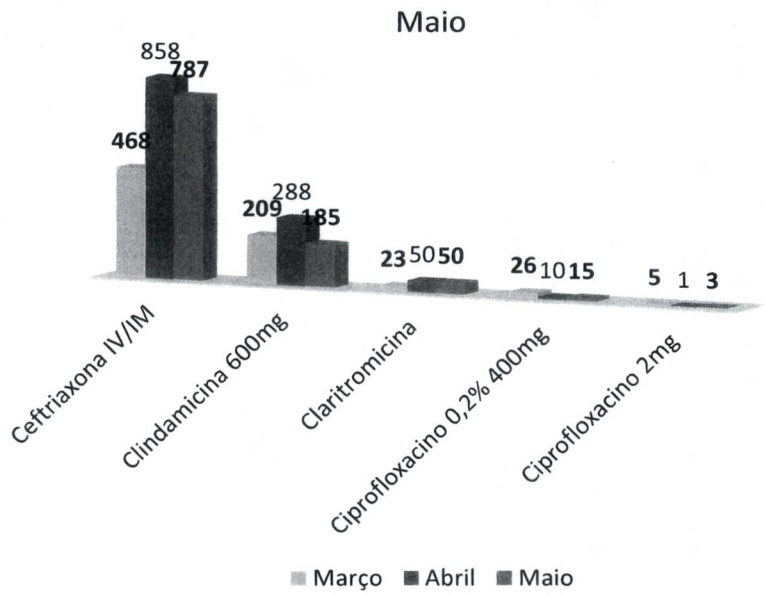
Ceftriaxona IV/IM: Houve redução de 71 frascos em relação a abril;

Clindamicina: Houve redução de 103 frascos em relação abril;

Ciprofloxacino 0,2% 400mg: Aumento de 5 unidades em relação a abril;

Claritromicina: Manteve padrão de utilização em relação abril;

Ciprofloxacino 2mg: Aumento de 2 unidades em relação a abril.



Densidade de Incidência de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde

O Relatório foi elaborado com base nos dados levantados durante o período de 01 a 31 de maio de 2023.

Durante o período não houve Infecção Relacionada Assistência à Saúde, 03 dos pacientes com óbito associado e/ou ocasionado por sepse, foram evidenciados em avaliação de prontuário que já chegaram na unidade com sinais clínicos presentes e confirmado com alterações laboratoriais, sendo evidenciada a liberação de antimicrobiano compatível com infecções comunitárias, seguindo critérios de utilização de antimicrobianos não restritos.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar adota medidas de controle e vigilância contínua das boas práticas, com utilização de indicadores de processos, através de *Bundle* que são monitorados pelos seguintes indicadores:

Nosso formulário de checklist de boas **práticas na inserção do cateter venoso central** são em duas vias, evidenciado que foram preenchidos 35 **formulários** destes 51,43% conforme 48,57% não conforme por ausência de carimbo e assinatura do médico e/ou enfermeiro, sem evidência de contaminação e danos ao paciente de acordo com bundlle de passagem de cateter e anotações em prontuário.

No total de **57** formulários de checklist boas práticas na inserção do **cateter vesical de demora,** houve 77,19% de conformidade em todos os critérios solicitados, e 22,80% não conforme, evidenciado ausência de carimbo do executor e ou dados do paciente e não preenchimento completo do check list, não ocasionando dano ao paciente e nem risco de infecção, mas um retrabalho para saber quem executou o procedimento.

Nosso plano de ação é manter a auditoria in loco para reforçar e conscientizar a equipe sobre a importância de colocar o carimbo após a assinatura e preenchimento de 100% de bundlles de cateterismo vesical de demora realizado nos setores, orientando a importância de seguir o protocolo institucional com as técnicas corretas para mitigar o risco de infecção, garantindo um atendimento segurança ao paciente durante o procedimento realizado.

[redacted]

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

DIRETORIA TÉCNICA

[redacted]

GERÊNCIA ASSISTENCIAL

Thaís Alvares Mendes

[redacted]

RELATÓRIO MENSAL DO NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE – Maio/2023

Incidência de queda de paciente

Durante o período não houve notificação de queda, dentre os 333 pacientes com risco de queda na unidade.

No total de pacientes atendidos (permaneceram mais de 24 horas) no período 01/05/2023 a 31/05/2023, na unidade de Emergência foram atendidos 30 pacientes, na observação 67 e 4 crianças na sala de Observação de Pediatria que foram avaliados para risco para queda.

O número total de atendimentos na unidade foi de 13.061 em comparação ao mês anterior houve um aumento de 991 atendimentos.

Plano estratégico de monitoramento e prevenção:

- Acompanhamento de notificações de incidente e orientação da prevenção de queda;

Taxa de Adesão da Higiene das Mãos

Os resultados foram obtidos através da análise dos Bundles de Higienização das Mãos, evidenciado in loco que dentre oportunidades de higienização das mãos.

O indicador *apresenta taxa de 74% de conformidade*, encontra-se acima da meta preconizada (70%).

O consumo de álcool gel foi de 4,80 litros, houve uma queda de 17,20 litros em comparação ao mês anterior.

Consumo de sabonete líquido foi de 33,60 litros, houve um aumento de 12,60 litros em comparação ao mês anterior.

Plano de ação que já vem sendo praticado:

- Como plano de ação realizamos a capacitação para conscientização dos riscos da não adesão a higienização das mãos nos cinco momentos na assistência ao paciente.
- Monitoramento de insumos e dispensadores de álcool gel e antisséptico para a higienização das mãos;

Densidade de Incidência de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde

O Relatório foi elaborado com base nos dados levantados durante o período de 01 a 31 de Maio de 2023.

Durante o período **não houve Infecção Relacionada Assistência à Saúde**, sendo evidenciada a liberação de antimicrobiano compatível com infecções comunitárias, seguindo critérios de utilização de antimicrobianos não restritos.

Nota-se que os pacientes já foram diagnosticados na entrada da unidade (SE) e na coleta de exames na Sala de Observação.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar adota medidas de controle e vigilância contínua das boas práticas, com utilização de indicadores de processos, através de Bundle que são monitorados pelos seguintes indicadores:

Nosso formulário de checklist de boas **práticas na inserção do cateter venoso central,** foram preenchidos 35 formulários, destes 51,42% conforme, 48,57% não conforme. Dentre estes não conforme, houve checklist com:

- Ausência de carimbo;
- Ausência de assinatura do executor;
- Ausência de motivo de passagem.
- Ausência de dados complementares do paciente;

Em comparativo ao mês anterior podemos observar um aumento na aderência do checklist, porém ainda encontramos não conformidades no preenchimento, como plano de ação realizaremos treinamento e reorientação a equipe de enfermagem e equipe médica, para conscientização da importância no preenchimento do checklist. A porcentagem de não conformidade não ocasionou dano ao paciente e nem risco de infecção mas um retrabalho para coleta dos dados.

Nosso formulário de checklist de boas práticas de inserção do **cateter vesical de demora.** Foram preenchidos 57 formulários avaliados houve 77,19% de conformidade e 22,80% de não conforme. Dentre estes não conforme, houve checklist com:

- Ausência de carimbo do executor;
- Ausência do motivo da passagem;
- Ausência dos dados complementares do paciente;

Em comparativo ao mês anterior podemos observar um aumento na adesão do preenchimento dos formulários de checklist, porém ainda encontramos não conformidades no preenchimento, como plano de ação realizaremos treinamento e reorientação a equipe de enfermagem . Continuaremos acompanhando in loco na passagem de cateter vesical de demora, orientando a importância de seguir o protocolo institucional com as técnicas corretas para mitigar o risco de infecção, garantindo um atendimento seguro ao paciente durante o procedimento realizado. A porcentagem de não conformidade não ocasionou dano ao paciente e nem risco de infecção mas um retrabalho para coleta de dados.

Conformidade na implantação dos protocolos de segurança do paciente

Realizamos a revisão dos protocolos de segurança do paciente e novos treinamentos para a equipe multidisciplinar. Realizado auditoria in loco evidenciado o cumprimento de 77,71% dos itens avaliados abaixo.

Meta 1 Identificação do paciente

O protocolo apresenta taxa de 85,71% de conformidade. Mesmo atingindo a meta acompanharemos, realizando auditoria in loco para o melhor gerenciamento do protocolo de identificação do paciente da unidade.

Meta 2: Comunicação efetiva

O protocolo apresenta taxa de 81,82% de conformidade.

Meta 3: Protocolo de Segurança na Prescrição, uso seguro e administração de medicamentos.

Realizado auditoria em 311 prontuários e verificamos que estamos mantendo a meta de 100% da prescrição de medicamentos e 94,85% na administração do medicamento. Sendo 5,14% não conforme, foi evidenciada ausência de carimbo e checagem na prescrição. Esta não conformidade não gerou impacto ou risco na assistência ao paciente mas retrabalho para equipe na coleta de dados. Realizamos treinamento sobre prescrição segurança e administração de medicamentos conscientizado a equipe da administração em seguir os 13 certos. Recebemos duas notificação de incidentes, de dano leve por flebite, após a analise evidenciamos que foi ocasionado pelos nossos serviços prestados. Realizaremos orientação a equipe de enfermagem sobre ações preventivas para mitigar risco de lesão.

Meta 5: Cuidado limpo é cuidado seguro – Higiene das mãos

O protocolo apresenta taxa de 74% de conformidade. Foi realizado treinamento de conscientização da importância de realizar a higienização das mãos nos 5 momentos preconizados. Continuamos monitorando a adesão do protocolo de higienização das mãos com auditorias in loco e conscientizando a equipe da importância de realizar a técnica dos 5 momentos.

Meta 6: Reduzir o risco de queda.

O protocolo apresenta taxa de 75% de conformidade. Estamos conscientizando as equipes da importância da utilização dos equipamentos de segurança para sinalização de risco de queda. Com relação aos pacientes orientações aos colaboradores para mitigar o risco de queda e da importância de realizar notificação de incidente caso tenha queda ou quase queda.

Meta 6B – Reduzir o risco de lesão de pele – Úlceras por pressão

O protocolo apresenta taxa de 75% de conformidade. Realizamos conscientização de ações preventivas para mitigar risco de lesão e incentivo a realização das notificações de incidentes.

Seguimos com plano de ação de auditoria in loco para monitoramento da adesão aos protocolos de segurança do paciente.

Protocolos Gerenciáveis

- **AVC**

Foram abertos 9 protocolos de AVC com 5 confirmados para AVC com maior prevalência do sexo feminino com 66,66%, masculino com 33,33% com idade acima de 74 anos com 77,77%. Dos protocolos aberto tivemos 77,77% conformes e 22,22% não conformes. Em comparação ao mês anterior tivemos um aumento na adesão do protocolos, porém ainda temos uma alta taxa de não conformidades no preenchimento, como plano de ação reorientaremos a equipe sobre a importância do preenchimento correto dos protocolos de AVC. Este protocolos parcialmente conforme não trouxe risco ao paciente, mas retrabalho para a equipe na coleta das informações.

- **Dor Torácica**

Foram abertos 7 protocolos de dor torácica com maior prevalência do sexo masculino com 71,42%, feminino 28,57%, com maior prevalência acima de 47 anos com 57,14%. Dos 7 protocolos abertos 2 confirmados. O protocolo de atendimento de dor torácica apresenta 28,57% conforme, 71,42% não conforme. Dos 71,42% de não conforme foi evidenciado ausência de assinatura do executor, desfeche final do protocolo e dados complementares do paciente. Evidenciamos embora que não tenha ocorrido comprometimento no atendimento a assistência ao paciente mas tivemos retrabalho para coleta de dados. Em comparação ao mês anterior tivemos uma que na quantidade de protocolos abertos, contudo, continuamos trabalhando com a equipe da importância do preenchimento correto.

- **Sepse**

Foram abertos 2 protocolo de sepse totalizando 100% masculino. Com maior prevalência acima de 66 anos. Sendo 02 de sepse de foco urinário, 01 de foco urinário, confirmado por clínica e laboratoriais, 01 caso de foco urinário com tratamento iniciado na unidade e posterior transferência para Hospital Arthur Domingues Pinto.

NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

[redacted]