21. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 - REF.: 06/2023

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.: 06/2023

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).

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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	Junho
Comissão de Humanização	Implantar as atividades propostas para o exercício, tendo como foco o funcionário	Executar 100% das atividades propostas	100%

Ações Humanização		
Junho	Previsto	5
	Realizado	5

Ações realizadas: "Fazer o bem sem olhar a quem"; "Tampinha do bem"; Melhoria da sinalização dos consultórios, nos elevadores e da observação; Aniversariantes do mês; Reforma de 3 cadeiras de rodas danificadas da unidade, pela ONG "Tampinha do bem".
Previstos: 5; **Realizados:** 05.

Ações de Humanização – Junho/2023

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

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	86%

Junho: No mês de Junho/2023 foram realizadas 288 pesquisas do total de 11584 atendimentos, tendo uma abrangência de 2,48% dos atendimentos, mantendo a satisfação positiva em 86,19%.

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

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

Junho: 43 pesquisas realizadas, com 100% das queixas respondidas em até 72h, sendo:
Insatisfeitos: Recepção: 5; Atendimento médico: 12; Atendimento enfermagem: 6; Atendimento farmácia: 5; Higiene e Limpeza: 5; Instalações físicas: 10.

Indicador 04 – Atividades de Educação Permanente (Anexo III)

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Atividades de Educação Permanente	Manter ativa a área da Educação Permanente	Realizar 100% das atividades programadas para o período	87%

*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	Junho
Integração com o Complexo Regulador	Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos	Manter reunião mensal	19/06/2023

Reunião realizada em 19 de junho de 2023.

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

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Manter 100% das prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência	100%	77%

Ação	Descritivo	Meta	Junho
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação	100%	81%

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

Prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência, 158/Nº Prontuários Checados - Prontuários checadas em conformidade - 138/Nº Prontuários checadas em não conformidade – 13/Nº - Prontuários que não se aplica 7/Nº.

Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação, 137/Nº Evoluções checadas - 88/Nº Prontuários checadas em conformidade - 15/Nº Prontuários checadas em não conformidade – Prontuários que não se aplica 5/Nº.

Indicador 07 – Protocolos Clínicos (Anexo V)

Ação	Descritivo	Meta	Junho
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	Junho
Comissões Técnicas	Implantar as atividades propostas para o Exercício, visando qualidade e segurança.	Executar 100% das atividades propostas.	92%

Comissão do Controle de Infecção Hospitalar: 23/06/2023.

Comissão de Revisão de Óbitos: 30/06/2023.

Comissão de Revisão de Prontuários: 30/06/2023.

Comissão de Humanização: 07/06/2023.

Comissão de Ética de Enfermagem: 16/06/2023.

Comissão do PGRSS: 23/06/2023.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 21/06/2023.

Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: 23/06/2023.

Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização: 23/06/2023.

Comissão de Perfurocortante: 23/06/2023.

Comissão de Ética Médica: 29/06/2023.

2.2 INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS

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

Ação	Meta		Junho
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	9346
		Pediatria	1466
		Ortopedia	483
		Odontologia	289
Total			**11584**

Indicador 02 – Exames Diagnósticos

Ação	Meta		Junho
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	10524
		Raio-X	2984
		Elecardiograma	343
Total			**13851**

Indicador 03 – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta		Junho
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	47
Total			**47**

Indicador 04 – Procedimentos Ambulatoriais

Ação	Meta		Junho
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	201
		Sutura	86
		Inalação	0
		Imobilização	336
Total			623

Indicador 05 – Classificação de Risco

Ação			Meta	Junho
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	00:13:38
		Verde	02:00:00	00:26:05
		Azul	04:00:00	00:56:39

Ação		Meta	Junho
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	00:14:53

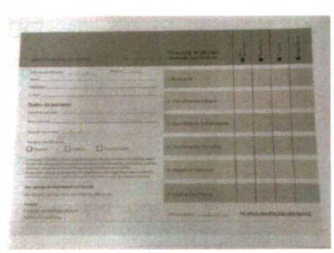
3. EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

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:

Junho/2023

CIDADE POR ESPECIALIDADE												
CIDADE	CLINICA MÉDICA		ORTOPEDIA		PEDIATRIA		ODONTOLOGIA		ENFERMAGEM		TOTAL POR CIDADE	
Santos	8548	92,72%	439	90,89%	1397	95,29%	261	90,62%	129	100,00%	10774	92,99%
São Vicente	377	4,08%	15	3,10%	40	2,72%	17	5,90%	0	0,00%	449	3,87%
Cubatão	54	0,58%	2	0,41%	1	0,06%	2	0,69%	0	0,00%	59	0,50%
Praia Grande	89	0,96%	4	0,82%	8	0,54%	3	1,04%	0	0,00%	104	0,89%
Guarujá	82	0,88%	13	2,69%	14	0,95%	3	1,04%	0	0,00%	112	0,96%
Outros	69	0,74%	10	2,07%	6	0,40%	2	0,69%	0	0,00%	86	0,75%
Total por Especialidade	9219	100%	483	100%	1466	100%	288	100%	129	100%	11584	100%

POR CLASSIFICAÇÃO		
VERMELHA	129	1%
AMARELA	1617	14%
VERDE	4638	40%
AZUL	4659	40%
* não Classificado	542	5%
Total Geral	11585	100%

6. COLABORADORES CONTRATADOS Anexo VI

CONTROLE DE QUADRO DE RECURSOS HUMANOS - CLT				
Ano/Mês	Quantitativo Mês Anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo Mês Atual
jun/23	188	6	3	191

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.

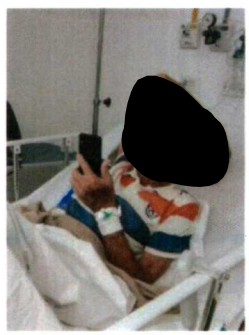
Atividades de Educação Permanente		
	Previstos	Realizados
Junho	15	37

Horas de Treinamento/Mês	
Junho	963:43:00

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
JUNHO/2023

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ------- **288**

RESULTADOS (por item respondido*)

ü **MUITO SATISFEITO**	**782**
ü **SATISFEITO**	**223**
ü **INSATISFEITO**	**43**
ü **REGULAR**	**118**

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

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

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Moisés Luis de Oliveira Neto
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

Santos

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS
PERÍODO 01/06/2023 à 30/06/2023

PRÓ-SAÚDE

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	% total atendido
11584	288	782	223	43	118	2,4861878453

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	135	39	5	24	203	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	131	32	12	19	194	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	137	39	6	16	198	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	130	36	5	17	188	100%
HIGIENE E LIMPEZA	128	40	5	19	192	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	121	37	10	23	191	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	66,50%	19,21%	2,46%	11,82%
ATENDIMENTO MÉDICO	67,53%	16,49%	6,19%	9,79%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	69,19%	19,70%	3,03%	8,08%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	69,15%	19,15%	2,66%	9,04%
HIGIENE E LIMPEZA	66,67%	20,83%	2,60%	9,90%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	63,35%	19,37%	5,24%	12,04%

Índice Global de Satisfação do Usuário	86,19%

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

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

FORMULÁRIO

ANALISE DOS CASOS

PRÓ-SAÚDE

Período: 01/06/2023 à 30/06/2023

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	296/2023	1/6/23	24/5/23	ELOGIO	[redacted]			SOU COLABORADOR DA UPA ZL DENTISTA, MAS TAMBÉM FUI PACIENTE NO DIA 24/05/2023, EM VIAS DE SAIR DE UM PLANTÃO DE 12H QUE SE INICIOU ÀS 07H00 E ÀS 18H35 FUI ACOMETIDO DE SEVERA CRISE RENAL COM FORTES DORES E INCAPACITADO ATÉ ME LOCOMOVER FUI ATENDIDO PELA AUX. TÉCNICA DE ENFERMAGEM ANA LUCIA QUE PRESTOU AUXILIO IMEDIATO NO SOCORRO ME ENCAMINHANDO ATÉ A SALA DE EMERGÊNCIA ONDE FUI ATENDIDO(SOCORRIDO) COM MUITA RAPIDEZ, EMPATIA E EFICIÊNCIA DA EQUIPES DE MEDICAÇÃO E EMERGÊNCIA, FICA ENTÃO MEU ELOGIO ÀS EQUIPES E EM ESPECIAL A ANA LUCIA, REGISTRO AINDA A COMPETÊNCIA PROFISSIONAL DAS EQUIPES COM HUMANIDADES NO ATENDIMENTO E AGRADEÇO A TODOS QUE PRONTAMENTE ME SOCORRERAM. ASSIM COMO SOCORREM A TODOS QUE PRECISAM DE SEUS SERVIÇOS. REGISTRO TAMBÉM A RECEPÇÃO QUE TEM PROEFICIÊNCIA DE GESTÃO ADM E DA DR. GISELE NO ACOMPANHAMENTO DA UPA ZL.	6/6/23	OBRIGADA PELA DEVOLUTIVA DO ATENDIMENTO. A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE PARA TODOS OS USUÁRIOS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE.
2	297/2023	2/6/23	1/6/23	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ACHO UM ABSURDO UM PACIENTE PASSANDO MAL E O ACOMPANHANTE NÃO PODER ENTRAR PARA DAR ASSISTÊNCIA E FALAR COM O MÉDICO JÁ QUE O MESMO NÃO SE ENCONTRA EM CONDIÇÕES NEM DE FALAR POR ESTAR COM PULMÕES TOMADOS POR BROCOPNEUMONIA, ISSO É DESUMANO. FICAMOS A MERCE DO PODER PÚBLICO, ESTE QUE PAGAMOS COM NOSSOS IMPOSTOS. GOSTARIA DE TER RESPOSTA, PORQUE ASSIM COMO EU, MUITOS AQUI FICAM DE MÃOS ATADAS.	5/6/23	PERANTE O EXPOSTO DESTACO QUE O ACOMPANHANTE DURANTE O ATENDIMENTO CLÍNICO RESERVA-SE AOS MENORES DE 18 ANOS, AOS ACIMA DE 60 ANOS E DEFICIENTES, SENDO QUE QUANDO FOR NECESSÁRIO, COMO PELA INCAPACIDADE DO PACIENTE EM SE EXPRESSAR, O MÉDICO RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO PODE E DEVE SOLICITAR A ENTRADA DO ACOMPANHANTE.
3	298/2023	2/6/23	1/6/23	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CGRATIDÃO AOS FUNCIONÁRIOS E MÉDICA, TODOS MUITO ATENCIOSOS.	5/6/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK POSITIVO E SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL.
4	299/2023	02/06/2023	02/06/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A MÉDICA ORTOPEDISTA CUBANA NÃO ME ATENDEU DENTRO DO SEU PLANTÃO E NÃO TINHA NENHUM PACIENTE. A MOÇA DA RECEPÇÃO AINDA AVISOU A MÉDICA E ELA IGNOROU (ANDRÉA CRM 190190)ESTAVA COM DOR E O TORNOZELO INCHADO E MESMO ASSIM A MÉDICA NÃO ME ATENDEU; A MÉDICA PASSEAVA PELO PRONTO SOCORRO AO INVÉS DE ATENDER A ÚNICA PACIENTE QUE AGUARDAVA. PARA PIORAR A SITUAÇÃO A PLANTONISTA QUE DEVIA TER ENTRADO DE MANHÃ TAMBÉM NÃO CHEGOU.	6/6/23	LAMENTAMOS PELO OCORRIDO, INDEPENDENTE DA NACIONALIDADE DO PROFISSIONAL QUE ESTÁ DEVIDAMENTE REGISTRO NO CONSELHO DE MEDICINA A ORIENTAÇÃO É O ATENDIMENTO DO USUÁRIO CO MAIOR PARA QUE NÃO HAJA PREJUÍZO. UNIDADE BUSCARÁ FORMAS DE ADMINISTRAR O FLUXO E AS SITUAÇÕES SEMELHANTES NÃO SE REPITA.
5	300/2023	02/06/2023	02/06/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]		AUSENTE	AGUARDANDO O ATENDIMENTO POR 30 MINUTOS E O DENTISTA NÃO ESTAVA NO LOCAL E TRABALHO E SÓ TINHA EU PARA SER CHAMADA.	7/6/23	INFORMAMOS QUE TEMOS 1 DENTISTA DE PLANTÃO A CADA 12H, SENDO QUE EM ALGUNS MOMENTOS O PROFISSIONAL SE AUSENTE DA SALA DE ATENDIMENTO PARA SE ALIMENTAR, SUBSTITUIR MATÉRIAIS (REPOSIÇÃO). AGRADECEMOS O APONTAMENTO, POIS A PRÓ SAÚDE PRECONIZA O ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS.
6	301/2023	02/06/2023	02/06/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]		[redacted]	ENFERMAGEM: UM POUCO DE DEMORA PARA TOMAR AS MEDICAÇÕES – FARMÁCIA: NUNCA FORNE A QUANTIDADE IDEAL DE MEDICAÇÃO. NÃO QUERO SER NÚMEROS ESTATÍSTICOS APENAS AJUDAR O SISTEMA.	6/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO. A FARMÁCIA INTERNA DISPONIBILIZA A DOSAGEM EXATA PARA O INÍCIO DO TRATAMENTO, FICANDO A CARGO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA O FORNECIMENTO DO CICLO COMPLETO. ESSA TRAMITAÇÃO É REALIZADA JUNTO AO PACIENTE PELA ENFERMAGEM E/OU MÉDICO E REFORÇADA PELA EQUIPE DA FARMÁCIA; PARA APLICAÇÃO DA MEDICAÇÃO LOGO APÓS A PRESCRIÇÃO MÉDICA, É LEVADO EM CONTA O TEMPO DE RETIRADA DE FORMA SEGURA COM A APLICAÇÃO DOS 13 CERTOS DA ENFERMAGEM.

Moises Luiz [illegible] Neto
Diretor Hospitalar

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

7	302/2023	02/06/2023	02/06/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	A NOITE TEM MUITO BARULHO DOS FUNCIONÁRIOS E DOS PACIENTES. MELHORAR O CAFÉ DA MANHÃ E O TRAVESSEIRO .	9/6/23	AGRADECEMOS SEU COMENTÁRIO. O CAFÉ DA MANHÃ É SERVIDO DE ACORDO COM A DIETA ESTABELECIDA PELOS MÉDICOS, ENTÃO SEGUIMOS CONFORME ORIENTAÇÕES. QUANTO AS TRAVESSEIROS,AGRADECEMOS SEU RETORNO E VAMOS AVALIAR PARA MELHOR ATENDÊ-LOS
8	303/2023	03/06/2023	03/06/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	BOA TARDE, MEU NOME É ISABEL MARIA DOS SANTOS ALVES ALGUNS ENFERMEIROS RECIBO MUITA SATISFAÇÃO COMO SIRÊ FOI O MELHOR DE TODOS ELE É PRESTATIVO, ATENCIOSO COM OS CLIENTES E TEM OUTROS ENFERMEIROS QUE ME OLHOU FEIO PORQUE CHAMAVA PARA PEDIR SAQUINHOS PARA MEU MARIDO DEPOSITAR OS VOMITO. OBRIGADO NOTA 10	6/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL.
9	304/2023	04/06/2023	04/06/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTEI MUITO DO ATENDIMENTO DE TODOS, EXCELENTE PROFISSIONAIS EM TODAS AS ÁREAS . SAI DAQUI MUITO SATISFEITA COM O ATENDIMENTO DE TODOS, PESSOAS CARISMÁTICAS E RESOLVERAM TUDO QUE PRECISEI AO ATENDIMENTO DA MINHA FILHA, QUE DEUS ABENÇOE CADA UM DE VOCÊS.	6/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR O ELOGIO PARA EQUIPE.
10	305/2023	04/06/2023	04/06/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	OS FUNCIONÁRIOS MIRIM E ADRIANA CORDEIRO SÃO EXCELENTES. PARABÉNS. PARABÉNS CLASSIFICAÇÃO 1. EXCELENTE ATENDIMENTO DE ADRIANA CORDEIRO E MIRIAM.	6/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO E IREMOS REPASSAR O ELOGIO PARA A EQUIPE.
11	306/2023	04/06/2023	04/06/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NO DIA 04/06/2023 ESTIVE NA UPA COM MEU FILHO PORÉM SÓ HAVIA UM PEDIATRA SENDO UM ABSURDO, UMA VEZ QUE NA FALTA DEVE—SE TER SUBSTITUTO PARA COMPLEMENTAR O QUADRO. FICAMOS QUASE DUAS HORAS PARA O ATENDIMENTO.	6/6/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO, MAS A ESPECIALIDADES APRESENTA DE PROFISSIONAIS, SENDO QUE, APESAR DA AUSÊNCIA DE UM PROFISSIONAL, EXISTA O ESPECIALISTA PARA OS ATENDIMENTOS PEDIÁTRICOS. UNICA BUSCARÁ FORMAS PARA QUE SE TENTA DISPONIBILIDADE TOTAL PARA QUE NÃO OCORRA PREJUÍZOS AOS USUÁRIOS.
12	307/2023	S/D	S/D	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	QUERO AQUI DESTACAR AS ENFERMEIRAS DA UPA ZONA LESTE QUE SÃO MARAVILHOSAS, UM BOM ATENDIMENTO, NATI E SIMONE E DEMAIS O MELHOR LUGAR.	6/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR O ELOGIO JUNTO A EQUIPE.
13	308/2023	04/06/2023	04/06/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	ESTOU A 30 MINUTOS AGUARDANDO PARA FAZER A FICHA PARA PASSAR NA CLASSIFICAÇÃO, A UPA NÃO ESTÁ CHEIA E A RECEPÇÃO NÃO CHAMA PARA FICHA, SOMENTE CLASSIFICAÇÃO E CONSULTÓRIO. COMPLICADO.	9/6/23	NOSSO FLUXO CONSISTE EM PRIMEIRO CHAMAR NA CLASSIFICAÇÃO PARA DEPOIS PASSAR NA RECEPÇÃO PARA ABERTURA DE FICHA. LAMENTAMOS O OCORRIDO E ESTAMOS TRABALHANDO EM BOAS PRÁTICAS PARA MELHOR ATENDE-LOS
14	309/2023	05/06/2023	05/06/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	GOSTO MUITO DAQUI, SEMPRE ME TRATARAM BEM, NÃO TENHO DO QUE RECLAMAR.	7/6/23	OBRIGADA, AGRADECEMOS O ELOGIO. ESTAMOS SEMPRE NOS EMPENHANDO PARA LHE PRESTAR O MELHOR ATENDIMENTO
15	310/203	05/06/2023	05/06/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NÃO TEM LIMPEZA NO QUARTO HOJE É DIA 5 DE JULHO E DESDE ONTEM. A EQUIPE DE ENFERMAGEM É EXCELENTE MAIS FICAR SÓ UMA TÉCNICA É POUQUÍSSIMO. MUITO TRABALHO SEM AJUDA PODERIA TER 2 TÉCNICAS	7/6/23	LAMENTAMOS O TRANSTORNO E VAMOS NOS EMPENHAR PARA QUE POSSAMOS MELHORAR SEMPRE. VAMOS TAMBÉM CONVERSAR COM A EQUIPE SOBRE O OCORRIDO

Moisés Lima
Diretor Assistencial

Eliana Rose da Silva
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste

16	311/2023	5/6/2023	5/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O TEMPO DE ESPERA LONGA NA RECEPÇÃO NO DIA 31 E 4, NO DIA 31 O ORTOPEDISTA PAUSOU O ATENDIMENTO PORQUE ESTAVA NA EMERGÊNCIA.	15/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, A BENEFICIÁRIA EM QUESTÃO FOI ATENDIDA DE ACORDO COM A NECESSIDADE DE SUA DEMANDA, INICIALMENTE CLÍNICA E POSTERIORMENTE, APÓS ENCAMINHAMENTO, ORTOPEDICA, AO FINAL DO ATENDIMENTO, A MESMA FOI LIBERADA COM ORIENTAÇÕES PARA CASA, CLASSIFICADA COM POUCO URGENTE, RECEBEU O ATENDIMENTO DENTRO DA MARGEM DE 2H/120 MINUTOS NOS DEMAIS ATENDIMENTOS CITADOS, CUMPRI-SE O PRAZO NORTEADO PELO DE MANCHESTER, O PROTOCOLO INTERNACIONAL UTILIZADO PARA CLASSIFICAR A PRIORIDADE DO ATENDIMENTO.
17	312/2023	5/6/2023	6/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NO DIA 04/06/2023 FUI AO LOCAL COM MEU FILHO COM FEBRE, O MÉDICO QUE ESTAVAM PARA ATENDER UM POUCO NEGLIGENTE DEIXOU OS PACIENTES ESPERANDO E FOI COMER SEM DAR NENHUMA SATISFAÇÃO, DEPOIS VOLTOU COM FIO DENTAL PASSANDO NO DENTE E FOI PASSEAR, OLHAR O CELULAR E UM MONTE DE GENTE ESPERANDO EM PLENO DOMINGO. 19:30 DA NOITE O OUTRO MÃO PODIA ATENDER O MÉDICO SÓ ATENDIA OS INTERNOS QUE ESTAVA INTERNADO E COM ISSO SAIMOS ALTA HORA DA NOITE DA UPA COM UMA CRIANÇA COM FEBRE E COM DOR.	6/6/23	LAMENTAMOS A EXPERIENCIA NEGATIVA E EMPATICA QUE A ORIENTAÇÃO É O ATENDIMENTO DOS DOIS PEDIATRAS. A SITUAÇÃO TODA SERÁ ABORDADA COM OS PROFISSIONAIS E BUSCAREMOS MEDIDAS PARA OTIMIZAR O FLUXOS DE ATENDIMENTOS.
18	313/2023	5/6/2023	6/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	UM DESCASO, UPA LOTADA E POUCO ATENDIMENTO, FORA QUE O SISTEMA É MUITO DEMORADO.	15/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, OS PACIENTES RECEBEM O ATENDIMENTO DENTRO DO PRAZO SINALIZADO PELO PROTOCOLO DE MANCHESTER, TEMPO MÁXIMO, PORÉM FATORES EXTERNOS PODEM COMPROMETER ESTE FLUXO,PONTUO COMO EXEMPLO O DIA DA SEMANA QUE ESTA PACIENTE COMPARECEU SEGUNDA- FEIRA E / OU ALGUNS HORÁRIOS DE PICO, BEM COMO O DESVIO DO ATENDIMENTO PRIMÁRIO PARA UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO. A MUNÍCIPE EM QUESTÃO PODERIA SER ATENDIDA EM 120 MINUTOS, O ATENDIMENTO FOI REALIZADO ANTES DO ATÉRMINO DO PRAZO.
19	314/2023	5/6/2023	6/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]ITO	[redacted]	A DEMORA DE ATENDIMENTO E UM ABSURDO CHEGUEI ÀS 14:30 LEVEI 1:30 PARA PASSAR NA TRIAGEM E MAIS MEIA HORA PARA FAZER A FICHA, SÃO 16:55 E AINDA NÃO FUI ATENDIDA, UM DESCASO TOTAL COM PACIENTE QUE É ASMÁTICO.	15/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, A BENEFICIÁRIA EM QUESTÃO FORA CLASSIFICADA COMO NÃO URGENTE PELO ENFERMEIRO QUE APLICOU A ESCALA DE MANCHESTER, SATURANDO 100% E COM OS DEMAIS SINAIS VITAIS ESTÁVEIS O SEU TEMPO DE ATENDIMENTO PODERIA SER EM ATÉ 240 MINUTOS (4 HORAS), ESSE PRAZO FOI CUMPRIDO, INFELIZMENTE DEMANDA EXTRA EXTERNA SOBRECARREGA A UNIDADE INTERFERINDO NA MAIOR AGILIDADE NO ATENDIMENTO NOS CLASSIFICADOS COMO NÃO URGENTE, EXEMPLO: DEMANDA DE ATENÇÃO PRIMARIA.
20	315/2023	5/6/2023	6/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	UNIDADE PERFEITA COM EXCELENTES PROFISSIONAIS, MUITO BOM, PARABÉNS A TODOS. MELHOR QUE UM HOSPITAL PARTICULAR, NOSSA CIDADE MERECIA ESTA UNIDADE. PARABÉNS AOS PROFISSIONAIS.	15/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA.
21	316/2023	5/6/2023	6/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MAIS LENÇÓIS E AVENTAIS PARA OS PACIENTES. OBRIGADA.	7/6/23	AGRADECEMOS SEU CONTATO E INFORMAMOS QUE DIMENSIONAMOS OS LENÇÓIS DE ACORDO COM O NÚMERO DE PACIENTES NA UNIDADE
22	317/2023	5/6/2023	6/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	BELO ATENDIMENTO TANTO DOS MÉDICOS COMO DOS ENFERMEIROS ESTÃO DE PARABÉNS, E O SIRÉ ATENCIOSO E BOM TÉCNICO.	15/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA
23	318/2023	05/06/2023	6/06/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PRIMEIRA VEZ QUE EU GOSTEI MUITO DO ATENDIMENTO E FUI MUITO BEM RECEBIDA. EQUIPE DA ENFERMAGEM NOTA 10. ENFERMEIRO MANUEL E TÉCNICA JÚLIA. OBRIGADA.	15/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE. OBRIGADA

Moisés Luis de Andrade
Diretor de Hospital

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

24	319/2023	5/6/2023	5/6/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	BANHEIRO PÉSSIMOS, SEM TRINCOS PARA FECHAR A PORTA, PORTA PAPEL HIGIÊNCIO NÃO EXISTE, QUEBRADOS POR TOTAL. CESTOS PARA O LIXO PÉSSIMO E TODO SUJO. ENFIM HORRÍVEL E EM PÉSSIMO ESTADO. PREFEITO VENHO CONHECER E USOU O BANHEIRO QUE VERGONHA HEN.	7/6/23	LAMENTAMOS SUA EXPERIENCIA, PORÉM NÃO TEMOS MAIS DISPONÍVEL NOS BANHEIROS POIS DEIXAMOS KITS HIGIÊNICOS DISPONÍVEIS NA NOSSA RECEPÇÃO, PROCURAMOS MANTER SEMPRE O BANHEIRO HIGIENIZADO PORÉM DEVIDO A ALTA FLUXO PODE-SE TER ACONTECIDO ESTA FALHA. PEDIMOS DESCULPAS.
25	320/2023	6/6/2023	6/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	QUERO ELOGIAR TODOS OS PROFISSIONAIS DA AREA DA SAÚDE, LIMPEZA, RECEPÇÃO E PRINCIPALMENTE A TIA SOL DA PEDIATRIA, POR SUA SIMPATIA, ALEGRIA E BOM ATENDIMENTO COM A MINHA FILHA EMILLYN, TE AMO TIA SOL	13/6/23	OBRIGADA, AGRADECEMOS O ELOGIO. ESTAMOS SEMPRE NOS EMPENHANDO PARA OFERECER O MELHOR ATENDIMENTO. (LÍDER DE HOTELARIA). O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA (SUPERVISORA DE ENFERMAGEM).
26	321/2023	6/6/2023	6/6/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	OS MÉDICOS DEVERIAM PELO MENOS EXAMINAR OS PACIENTES, NÃO LEVANTAM DA CADEIRAS NEM PARA OLHAR UMA GARGANTA, PRINCIPALMENTE A PEDIATRIA QUE SÃO CRIANÇAS QUE PRECISAM SER EXAMINADAS. O ATENDIMENTO NA CLASSIFICAÇÃO É MUITO DEMORADO.	12/6/23	PERANTE AO EXPOSTO ENFATIZO QUE O EXAME FÍSICO É PARTE ESSENCIAL DO ATENDIMENTO MÉDICO E POSSIBILITA O DIRECIONAMENTO CORRETO DO QUADRO, SENDO ASSIM UMA ATITUDE QUE DEVE SER AMPLAMENTE UTILIZADA PELO PELOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE.
27	322/2023	6/6/2023	6/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	SEM COMENTÁRIOS! DO JEITO QUE ESTA,ESTÃO DE PARABÉNS;	12/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA
28	323/2023	6/6/2023	6/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ACHO QUE O UPA MELHOROU SIM, PORÉM AINDA FALTA UM POUCO DE REOGANIZAÇÃO. ESTOU CIENTE DA DEMANDA DE PACIENTES, PORÉMÉ NECESSÁRIO SEMPRE MANTER A ORGANIZAÇÃO, TALVEZ COLOCAR AIS MÉDICOS NOS TURNOS, SLA, MAS TUDO TEM SEU JEITO. AGORA, SAINDO UM POUCO DA QUESTÃO DA SAÚDE, O BANHEIRO ESTÁ SEM PAPEL HIGIÊNICO, ISSO É O ACÚMULO! NÃO PODE ACONTECER DE JEITO NENHUM, TIVE QUE PEGAR COM UMA MOÇA UM LENCINHO. (TAMBÉM NÃO ACHO LEGAL A CONFUSÃO DOS ATENDIMENTOS E DA PEGA DOS EXAMES, SINTO A SAUDADES DESSA SEPARAÇÃO. PS. A CANETA É MUITO BOA, COM AMOR, JÚLIA.	12/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, SEGUINDO O PROTOCOLO DE MANCHESTER, A CLASSIFICAÇÃO AZUL NÃO É URGENTE, NÃO APRESENTA RISCO E PODERIA ATÉ DAR SEGUIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE. POR ESSE MOTIVO, PESSOAS COM MAIOR DETERIORAÇÃO DO QUADRO CLÍNICO DEVERÃO SER ATENDIDAS NA FRENTE. O DESVIO DE DEMANDA NÃO COMPATÍVEL COM O PRONTO ATENDIMENTO É O MAIOR DESAFIO DA NOSSA UNIDADE, PORÉM ESTAMOS SEMPRE EM BUSCA DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIOS.
29	324/2023	6/6/2023	6/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CHEGUEI AS 11: 45 ,FUI ATENDIDA PELA MÉDICA AS 15H. UMA FALTA DE RESPEITO. QUANTO A MEDICAÇÃO, PORQUE NÃO DISPONIBILIZAR O TRATAMENTO COMPLETO NA UPA? E FAZER O CIDADÃO DOENTE TER QUE ENFRENTAR OUTRA FILA NA POLICLINICA, CHEGAR NA SUA VEZ E NÃO TER O MEDICAMENTO DISPONÍVEL?	7/6/23	AGRADECEMOS SEU CONTATO, PORÉM DISPONIBILIZAMOS O KIT HIGIENE EM NOSSA RECEPÇÃO, INFELIZMENTE TIVEMOS CASOS DE FURTOS E POR ISSO DEIXAMOS DE MANEIRA INDIVIDUAL.
30	325/2023	7/6/2023	7/6/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	ESTÁ OTIMO, MAS ESTÁ DEMORANDO MAIS DO QUE ANTES, MAS CONTINUA OTIMO, PESSOAS MUITO EDUCADAS, SÓ TENTE NÃO DEMORAR MUITO.	12/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, SOBRE O TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO, SEGUIMOS A CLASSIFICAÇÃO DE MANCHESTER O TEMPO MÉDIO DE ESPERA DE ACORDO COM O QUADRO CLÍNICO DO PACIENTE. AUMENTO DE DEMANDA EXTERNA TAMBÉM INFLUENCIA NESSA DEMANDA.
31	326/2023	7/6/2023	7/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CRÍTICAS: ALGUMAS CADEIRAS QUEBRADAS, PERMANÊNCIA DE PESSOAS DE RUA NA ÁREA DE ENTRADA, FAZENDO O USO DO BANHEIRO. ELOGIO: MÉDICOS, ENFERMEIROS, QUADRO DEMAIS FUNCIONÁRIOS E TODOS MUITO GENTIS.	7/6/23	AGRADECEMOS OS ELOGIOS PARA EQUIPE ASSISTENCIAL O QUAL SERÁ REPASSADO PARA TODOS QUE ATENDERAM OS PACIENTES. A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO DE QUALIDADE AOS NOSSOS USUÁRIOS. INFELIZMENTE ALGUMAS DAS NOSSAS CADEIRAS QUE SE QUEBRAM SEMPRE ENVIAMOS PARA O CONSERTO, O QUE AS VEZES A DEMORA A RETORNAR COM ISSO FICAMOS COM POUCAS NA UNIDADE PARA ATENDÊ-LOS. ESTAMOS SEMPRE NOS EMPENHANDO PARA QUE POSSAMOS MELHORAR ATENDÊ-LOS
32	326/2023	7/6/2023	7/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ELOGIO: MÉDICOS, ENFERMEIROS, QUADRO DEMAIS FUNCIONÁRIOS E TODOS MUITO GENTIS.	7/6/23	AGRADECEMOS OS ELOGIOS PARA EQUIPE ASSISTENCIAL O QUAL SERÁ REPASSADO PARA TODOS QUE ATENDERAM OS PACIENTES

Moisés Luiz de Oliveira Neto
Diretor Substituto

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

33	327/2023	7/6/2023	7/6/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	GOSTARIA DE AGRADECER O ÓTIMO ATENDIMENTO DO DR.MAURICIO E TECNICA DE ENFERMAGEM ANY PELO CARINHO E CUIDADO COM MEU FILHO. PARABÉNS PARA A UPA ZONA LESTE.	7/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, QUE SERÁ TRANSMITIDO PARA A EQUIPE ASSISTENCIAL. A PRÓ SAÚDE PRECONIZA EM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS.
34	328/2023	6/6/2023	6/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	MUITO BOM, LIMPO E ORGANIZADO, TODOS OS FUNCIONÁRIOS DISPOSTO A AJUDAR OS PACIENTES. NOTA 10	7/6/23	OBRIGADA!AGRADECEMOS O ELOGIO, ESTAMOS SEMPRE NOS EMPENHANDO PARA OFERECER O MELHOR ATENDIMENTO
35	329/2023	7/6/2023	7/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	SEMPRE É BOM O ATENDIMENTO, TODOS COM HUMOR. LIZANDO E SHEILA MUITO SIMPÁTICAS	12/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIAGADA.
36	330/2023	12/6/2023	12/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DEI ENTRADA AO PRONTO SOCORRO ÀS 02:11 DA MANHÃ COM MEU ESPOSO DEPENDENTE DE DPC COM MUITA FALTA DE AR ELE FOI ATENDIMENTO IMEDIATO E INDICADO FAZER UMA COLETA DE EXAMES DE SANGUE E URINA ÀS 3:30 DA MANHÃ A ENFERMEIRA DISSE QUE O EXAME FICARIA PRONTO ÀS 06:30, ÀS 07:00 QUANDO FUI PEGAR O RESULTADO DO EXAME FALARAM QUE O EXAME FOI PARA ANALISE _AS 06:5, OU SEJA, O MEU ESPOSO FICARÁ MAIS 4 HORAS ESPERANDO O RESULTADO PARA PASSAR EM RETORNO MÉDICO.	13/6/23	PEDIMOS DESCULPAS PELO DISSABOR, O FLUXO DE ANALISE DE COLETA É ENCAMINHAR A AMOSTRA DE 1H/1H RETIRADO PELO MOTOBOY, OTIMIZANDO ASSIM O TEMPO DE ESPERA PARA LIBERAÇÃO DOS RESULTADOS, REALMENTE TIVEMOS ALGUNS DESENCONTROS PONTUAIS COM A EMPRESA LABORATORIAL QUE AFETOU NO NOSSO RESULTADO FINAL. ESTAMOS REVENDO FLUXO PARA QUE INCIDENTES DESSA NATUREZA NÃO OCORRA NOVAMENTE.
37	331/2023	7/6/2023	12/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	REFERENTE A OBSERVAÇÃO PEDIDO DE GARRAFA COM AGUA PARA TRAZER DE CASA, ACHO ERRADO ISSO. DIFERENÇA DE TRATAMENTO DE SETOR, NA EMEGÊNCIA SÃO OTIMOS, NA OBSERVAÇÃO DEIXAM A DEJESAR, PACIENTE PEDE ÁGUA, APOIO E É FEITO COM MÁ VONTADE, INCLUSIVE O PACIENTE FICOU SEM ÁGUA, EU CHEGANDO TIVE QUE DAR MAIS QUE EU TROUXESSE DE CASA. NAO DA ATENÇÃO NECESSÁRIA PARA OS PACIENTE. ELOGIOS: ALESSANDRA (TÉCNICA DE ENFERMAGEM) NATHALIA (ASSISTENTE SOCIAL) SÃO OTIMAS PROFISSIONAIS.	13/6/23	SOBRE A QUEIXA, IREMOS RASTREAR E REORIENTAR OS PROFISSIONAIS NÃO PROCEDE A ORIENTAÇÃO DE QUE O PACIENTE DEVERÁ TRAZER ÁGUA OU ALIMENTO DE CASA, TANTO UM COMO O OUTRO É FORNECIDO PELO SERVIÇO NUTRICIONAL DA INSTITUIÇÃO, PEDIMOS DESCULPAS PELA FALHA NA COMUNICAÇÃO.
38	331/2024	8/6/2023	13/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ALESSANDRA (TÉCNICA DE ENFERMAGEM) NATHALIA (ASSISTENTE SOCIAL) SÃO OTIMAS PROFISSIONAIS.	13/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
39	332/2023	10/6/2023	12/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGRADEÇO AO DR. CARLOS PELA SUA ATENÇÃO E DEDICAÇÃO AOS ENFERMEIROS REMERSON, PATRICIA SANTANA, AMANDA, VÂNIA, SIRE PELO CARINHO, OBRIGADO A TODOS. GRATIDÃO	13/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA.
40	333/2023	7/6/2023	12/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	QUERO AGRADECER AO ATENDIMENTO DA ENFERMEIRA VANIA E O ENFERMEIRO SIRÉ CUIDAREM MUITO BEM DE MIM, MUITO SIMPATICOS CUIDADOSO, TODA A EQUIPE DE PARABÉNS.	13/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA.
41	334/2023	S/D	12/6/2023	ELOGIO	AUSENTE	[redacted]	[redacted]	QUERO DEIXAR A MINHA GRATIDÃO. A MELHOR EQUIPE DE ENFERMAGEM. REMERSON E PATRICIA ALTAMENTE ATENTOS E ATENCIOSOS, MESMO NA ALTA CORRERIA QUE SE ENCONTRAM EM ALGUNS DIAS. PARABÉNS PARA ELES.	12/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA.

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

42	335/2023	12/6/2023	12/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NOS SENTIMOS INSEGURANÇA SEM UMA GUARDA MUNICIPAL NA PONTA DO HOSPITAL, MUITOS MORADORES DE RUA TAMBÉM NA PORTA ABORDANDO AS PESSOAS E FALANDO PALAVRAS GRITANDO.	19/6/23	BOM DIA! NOSSA UPA FAZ PARTE DOS SUS, COM ISSO NÃO PODEMOS NOS MANTER COM A PORTA FECHADA E PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA NOS PROCURAM TAMBÉM PARA O ATENDIMENTO. QUANTO A GUARDA MUNICIPAL, A MESMO NOS ATENDE SEM QUE SE FAZ NECESSÁRIO. LAMENTAMOS O OCORRIDO E ESTAMOS SEMPRE NOS EMPENHANDO PARA MELHORIAS
43	336/2023	10/6/2023	12/6/2023	RECLAMAÇÃO	MA[redacted] SAN[redacted]	[redacted]	[redacted]	ESTOU COM MINHA MÃE DE 90 ANOS COM UM SINAL DE TUMOR NA GARGANTA E OS MÉDICO FIZERAM EXAMES DE SANGUE E ESTAM FALANDO QUE POSSÍVEL QUE VÃO DAR ALTA. COMO VOU LEVAR UMA PACIENTE QUE NÃO CONSEGUE COMER NADA NEM TOMAR REMÉDIO COM MUITA DIFICULDADE PARA ENGULI ISSO E MUITO TRISTE E UM DESCASO COM O IDOSA DE 90 ANOS	13/6/23	PERANTE AO EXPOSTO ENFATIZO QUE APÓS AVALIAÇÃO DO PRONTUÁRIO, FOI EVIDENCIADO QUE A IDOSA FOI ASSISTIDA, REALIZOU EXAMES LABORATORIAIS E MANTEVE-SE HEMODINAMICAMENTE DURANTE TODO PERÍODO DE OBSERVAÇÃO SENDO PERANTE AVALIAÇÃO DO PROFISSIONAL MÉDICO, NECESSIDADE DA CONTINUIDADE DOS CUIDADOS DOMICILIAR.
44	337/2023	13/6/2023	#N/D	RECLAMAÇÃO	A[redacted]	ANÔNIMO	AUSENTE	MUITA DEMORA NO ATENDIMENTO PASSEI MAIS DE 3 HORAS COM DOR E ISSO É LAMENTÁVEL	13/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, COMO NORTEADOR DE TEMPO DE ATENDIMENTO UTILIZAMOS O PROTOCOLO INTERNACIONAL DE MANCHESTER, ONDE CORES DE PULSEIRA SINALIZAM A URGÊNCIA OU NÃO DE ATENDIMENTO, O DESVIO DE FLUXO DE PACIENTES APTOS A SEREM ATENDIDOS PELA ATENÇÃO PRIMÁRIA E SE DIRECIONAM A UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO É UM GRANDE GARGALO PARA A INSTITUIÇÃO
45	338/2023	13/6/2023	13/6/2023	RECLAMAÇÃO	A[redacted]HY[redacted]	ALE[redacted]HYA[redacted]ES	[redacted]	MINHA SITUAÇÃO E O MOTIVO DE ESTAR LÁ. UMA NOVA AVALIAÇÃO COM PERMISSÃO OU NÃO PARE VOLTAR ÀS ATIVIDADES DE TRABALHO, PORÉM FUI DITO QUE SERIA IMPOSSÍVEL POIS O FLUXO NORMAL É DE PROIBIÇÃO APOS UM CASO DE 72H. ELE COMPREENDEU O FATO, VIU APÓS OS RESULTADOS QUE LEVEI DE MEU EXAME DE RESSONÂNCIA QUE NÃO ERA UMA SIMPLES TORÇÃO E INDAGOU SOBRE UM ENCAMINHAMENTO PARA AMBOS E OU POLICLÍNICA, SENDO QUE NA PRIMEIRA CONSULTA O MESMO NÃO ME DEU. O MÉDICO FALOU QUE ISSO NÃO É PADRÃO E FOI CONFERIR AO MENOS O LOGIN DO MÉDICO, ELE SE ASSUSTOU DIZENDO QUE NÃO TINHA NOME, APENAS ESTAVA COMO USUÁRIO DA UPA. INDAGUEI PERGUNTANDO SE ENTÃO O ERRO VEM DA PRIMEIRA CONSULTA, E ELE DISSE QUE SIM, MAS QUE FELIZMENTE SÓ RESPNDE POR ELE E NÃO PELOS OUTROS. NÃO PODE ME DAR UM NOVO ATESTADO POIS SE NÃO ENTRARIA NO INSS, E AGORA CORRO RISCO	21/6/23	PERANTE AO EXPOSTO E APÓS AVERIGUAÇÃO DOS FATOS, O PROFISSIONAL CITADO REFERE EM RELATÓRIO QUE NÃO CITOU EM NENHUM MOMENTO DO ATENDIMENTO MÉDICO QUE HOUVE ALGUM "ERRO MÉDICO" POR PARTE DE OUTRO PROFISSIONAL. ENFATIZO QUE O PRIMEIRO ATENDIMENTO, ASSIM COMO CONDUTA FORAM REALIZADO POR MÉDICO ESPECIALISTA EM ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA, SENDO ENCAMINHADO PARA ALGUMA CONTINUIDADE UMA CONDUTA MÉDICA, CASO O PROFISSIONAL NÃO VEJA NECESSIDADE NÃO EXISTE UMA OBRIGATORIEDADE DE ENCAMINHAR PARA CONDUÇÃO NO AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES.
46	339/2023	S/D	14/6/2023	ELOGIO	ANÔN[redacted]	ANÔNIMO	AUSENTE	AS TÉCNICAS: FLÁVIA, ANA PAULA, JULIANE SÃO EXCELENTES PROFISSIONAIS.	15/6/23	OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS AOS PROFISSIONAIS. OBRIGADA
47	340/2023	S/D	14/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	ATENDIMENTO DEMORADO, PODERIA SER MAIS AGIL, O UPA NÃO ESTÁ CHEIO	15/6/23	O PACIENTE EM QUESTÃO FORA CLASSIFICADO SEGUNDO O PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE MANCHESTER, ONDE SUA GRAVIDADE SINALIZADA FOI DE NÃO URGENTE (AZUL) PODENDO SER ATENDIDO EM 240 MINUTOS OU ENCAMINHADO PARA OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE, O DESVIO DE FLUXO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA PARA O PRONTO ATENDIMENTO COMPROMETE O FLUXO E IMPACTA NO TEMPO DE ATENDIMENTO. O MUNÍCIPE EM QUESTÃO RECEBEU SUA CONSULTA MÉDICA E AS DEMAIS TRATATIVAS NA METADE DO TEMPO ACEITÁVEL
48	341/2023	13/6/2023	13/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O LABORATÓRIO PÉSSIMO, ESTOU HÁ 6 HORAS ESPERANDO O RESULTADO DO EXAME COM MINHA FILHA DE TRÊS ANOS DOENTE SEM SE ALIMENTAR POR QUE NÃO SABE O QUE TEM SEM UM CONFORTO, A HORAS ESPERANDO O RESULTADO NO MEIO DE PESSOAS QUE TEM COISAS PIORES E MUITOS TRANSMISSIVEIS, TOTALMENTE. QUE NÃO TEM PREVISÃO DE QUE HORAS FICA PRONTO E NEM UM MEIO DE COMUNICAÇÃO COM ESSE LABORATÓRIO TOTALMENTE INCOMPETENTE.	15/6/23	LAMENTAMOS A INSATISFAÇÃO E PONTUAMOS ALGUMAS DIVERGÊNCIAS DE HORÁRIOS, A EQUIPE QUE NOS PRESTA SERVIÇO LABORATORIAL, ESSA SITUAÇÃO PONTUAL SETORIAL ESTA SENDO ACOMPANHADA POR ESFERAS MAIORES COM INTUITO DE QUE FATOS DESSA NATUREZA NÃO SE REPITAM. A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES
49	342/2023	S/D	S/D	ELOGIO	[redacted]CANU[redacted]	[redacted] CARUTO	AUSENTE	TUDO CERTO, OBRIGADO PELO ATENDIMENTO DAS ENFERMEIRAS E MÉDICOS, MELHOR QUE PARTICULAR.	15/6/23	OBRIGADA PELA SINALIZAÇÃO. O ELOGIO SERÁ REPORTADO A EQUIPE.
50	343/202	13/6/2023	13/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]		FALTA ORGANIZAÇÃO, DESORIENTADO DA FORMA DE ATENDIMENTO, FALTOU ALGUÉM NA PORTA PARA TIRAR A SENHA E EXPLICAR. A TV DA FRENTE DEVE CHAMAR OS PACIENTES, FICA MAIOR A LETRA	19/6/23	BOM DIA! AGRADECEMOS A SUGESTÃO NOS ENVIADA. NOSSO TOTEN FICA NA FRENTE E É DE FACIL ACESSIBILIDADE, NOSSOS CONTROLADORES FICAM MAIS ADENTRO DA UPA PARA QUE POSSAM GARANTIR A ORGANIZAÇÃO DA ENTRADA DE PACIENTES. TODOS OS COLABORADORES SÃO ORIENTADOS QUANTO À NECESSIDADE DE INFORMAR AOS NOSSOS PACIENTES E/OU ACOMPANHANTES QUANTOS AS DÚVIDAS.

Moisés Lima da Silva Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Negrão
Enf. Qualidade
Coren Tuna Lusto - Sanas

51	344/2023	14/6/2023	15/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A DOUTORIA NAO SENTIU CONFORTAVEL COM A MINHA PRESENÇA(ACOMPANHATE) ESTOU COM MINHA MÃE PARA AJUDA-LA E DEU PARA PERCEBER UMA INSEGURANÇA. PARABÉNS PARA A LETÍCIA DA OUVIDORIA, MUITO EDUCADA E FELIZ	15/6/23	INFELIZMENTE A PERCEPÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO ADVÉM DAS CONCEPÇÕES PESSOAIS E EXPERIÊNCIAS, ENFATIZO QUE A UNIDADE PRIORIZA ATENDIMENTO HUMANIZADO.
52	345/2023	15/6/2023	15/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FUI MUITO BEM ATENDIMENTO DESDE A RECEPÇÃO, PASSANDO PELA TRIAGEM, DRA, RAIO X E TAMBÉM FARMÁCIA. OBRIGADA DEUS ABENÇOE	19/6/23	BOM DIA! AGRADECEMOS O ELOGIO E O RECONHECIMENTO! ESTAMOS CONSTANTEMENTE NOS EMPENHANDO PARA QUE POSSAMOS LHE OFERECER O MELHOR ATENDIMENTO! O ELOGIO SERÁ REPASSADO À EQUIPE.
53	346/2023	14/6/2023	15/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	DOIS FUNCIONÁRIOS DO RAIO X PARA FACILITAR O ATENDIMENTO, A FILA DE ESPERA É GRANDE E UMA SALA/FUNCIONÁRIO NÃO É O SUFICIENTE COM A DEMANDA DOS PACIENTES.	15/6/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, SINALIZAMOS QUE O NÚMERO DE PROFISSIONAIS E COMPATÍVEL COMO NÚMERO DE ATENDIMENTO DA UNIDADE (QUANTITATIVO X DEMANDA), O REMANEJAMENTO VAI ALÉM DOS OLHOS POPULACIONAL, SENDO FEITO DIVERSOS ESTUDOS E COBERTURA DE CONTRATO POR ESFERAS MAIORES, É ACEITÁVEL QUE HAJA MAIOR FLUXO DE PESSOAS EM DETERMINADOS HORÁRIOS IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO. EXAME REALIZADO EM 32 MINUTOS.
54	347/2023	14/6/2023	15/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	HOJE NÃO VOU PASSAR EM ATENDIMENTO, AQUI É NOTA 10. ORGANIZAÇÃO E FUNCIONÁRIOS OTIMOS.	19/6/23	BOM DIA! AGRADECEMOS O ELOGIO E RECONHECIMENTO, ESTAMOS CONSTANTEMENTE NOS EMPENHANDO PARA MELHOR ATENDIMENTO! O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
55	348/2023	14/6/2023	15/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FALTA DE RESPEITO, A ENFERMEIRA CLASSIFICA COMO VERDE, ALÉM DA DEMORA MÉDICA. SOU ACOMPANHANTE E MEU PAI ESTÁ TRÊS DIAS SEM COMER E É ERRADO TER CLASSIFICADO COMO RISCO MODERADO!	15/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO OS PROFISSIONAIS APLICAM COM NORTEADOR DE URGÊNCIA DE ATENDIMENTO O PROTOCOLO DE MANCHESTER, ONDE É LEVADO EM CONTA A DETERIORAÇÃO CLÍNICA DO PACIENTE CONFRONTANDO COM SEUS SINAIS VITAIS, NESTE CASO, O PACIENTE FOI CONSIDERADO COMO POUCO URGENTE, COM O TEMPO RECOMENDADO DE ATÉ 120 MINUTOS PARA ATENDIMENTO, CASO NECESSÁRIO FOSSE, O MESMO PODERIA SER AVALIADO NOVAMENTE E SE ALTERAÇÕES JUSTIFICÁVEIS, RECLASSIFICADO.
56	349/2023	S/D	S/D	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	HÁ UM ANO ATRÁS ENTREI NO PS NA EMERGÊNCIA E O DR JEFERSON SALVOU MINHA VIDA. ELE NÃO É SÓ MÉDICO, É UM SER HUMANO INCRÍVEL, SE PREOCUPOU SINCERAMENTE COMIGO E COM MEUS FILHOS QUE ESTAVAM DESESPERADOS. ESPERO QUE ESTE MÉDICO CONTINUE FAZENDO ESTE ÁRDUO, PORÉM, LINDO TRABALHO, POIS PRECISAMOS DE MAIS PESSOAS ASSIM. TODO O MEU RESPEITO E AGRADECIMENTO. PRISCILA	15/6/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E REPASSAMOS AO PROFISSIONAL.
57	350/2023	14/6/2023	15/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	NÃO É FEITO O PROCEDIMENTO DE IMEDIATO, NÃO QUERO QUE ELE FICA INTERNADO SEM SABER QUAL SERÁ O PROXIMO PASSO.	15/6/23	PERANTE AO EXPOSTO ENFATIZO QUE OS PACIENTES QUE SÃO INDICADOS A INTERNAÇÃO A NÍVEL HOSPITALAR SÃO INSERIDOS EM UMA FERRAMENTA PARA REALIZAR A BUSCA ATIVA DO RECURSO ADEQUADO AO QUADRO, PARA POSTERIOR TRANSFERENCIA.

Diretor Hospitalar

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

58	351/2023	14/6/2023	15/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	É REFERENTE QUE MEU FILHO DE 7 ANOS, ALGUMAS SEMANAS ATRÁS FOI AO PRONTO SOCORRO DA ZONA LESTE, COM UM INCHAÇO DO LADO ESQUERDO DO PESCOÇO E O MÉDICO DISSE QUE ERA CAXUMBA, SEM AO MENOS OLHAR PARA O MEU FILHO E NEM SEQUER TOCOU NELE. DEU DIPIRONA E DISSE QUE ERA PARA ELE FICAR EM CASA 7 DIAS. PASSADOS OS 7 DIAS, VOLTAMOS AO PRONTO SOCORRO NOVAMENTE, SE ELE JÁ PODERIA VOLTAR PARA ESCOLA E UM OUTRO MÉDICO DISSE QUE NÃO ERA CAXUMBA (O PRÓPRIO MÉDICO DISSE QUE O OUTRO MÉDICO NÃO PODERIA DAR ESSE DIAGNÓSTICO SEM AO MENOS TER FEITO ALGUNS EXAMES) E SIM UMA INGUA. PASSOU 2 DIAS E ELE INDO PARA ESCOLA E NO FINAL DE SEMANA DIA 11, MEU FILHO SE QUEIXA DE FORTES DORES DE CABEÇA E VOLTAMOS AO PRONTO SOCORRO DA ZL, FOI PASSADO PRA ELE TOMAR SORO E MEDICAMENTOS EM CASA. NO DIA SEGUINTE,12, MEU AMANHECER NOVAMENTE COM FORTES DORES DE CABEÇA E FEBRE DE 38 GRAUS, LEVAMOS NOVAMENTE AO MESMO PRONTO SOCORRO E FOI PASSADO DIPIRONA E DECADRON NA VEIA E FOI RETIRADO SANGUE PARA EXAME. ESPERAMOS MAIS DE 4 HORAS DENTRO DO PRONTO SOCORRO E MEU FILHO COM FOME, ATÉ SAIR O RESULTADO. SAIU O RESULTADO E TEVE TROCA DE PLANTÃO, FUI MOSTRAR O RESULTADO DO EXAME PARA A MÉDICA EM PLANTÃO, SÓ QUE ELA NÃO ENCONTRAVA A FICHA DO MEU FILHO NO SISTEMA, ELA DISSE QUE O OUTRO MÉDICO TINHA DADO ALTA PRO MEU FILHO E INCLUSIVE TINHA ASSINADO A ALTA, SENDO QUE ESTÁVAMOS ESPERANDO O RESULTADO DO EXAME DENTRO DO PRONTO SOCORRO A MAIS DE 4 HORAS. UM ABSURDO ISSO! DEU ALGUMAS ALTERAÇÕES NO EXAME, A MÉDICA NOS ORIENTOU A VOLTAR NO DIA 14 PARA REALIZAR UM NOVO EXAME DE SANGUE. FIZEMOS ISSO HOJE DIA 14, MINHA ESPOSA CHEGOU UMAS 10:00 HORAS DA MANHÃ E QUANDO FOI 11 HORAS ELE RETIROU O SANGUE. ERA 13 HORAS DA TARDE FOMOS INFORMADOS DE QUE PRECISARIA RETIRAR NOVAMENTE MAIS UM TUBO, POIS SEGUNDO ELES O OUTRO DEU ICONSSISTENTE. ESSE NOVO RESULTADO SAIU ÀS 17 HORAS. MAIS UM ABSURDO, MAIS DE 4 HORAS NOVAMENTE DE ESPERA E COM FOME. FORA O DESPREPARADO E MÁ VONTADE DO PROFISSIONAL (SE É QUE PODE SER CHAMADO ASSIM) DE AO MENOS OLHA OU TOCAR NO MEU FILHO E JÁ IR FALANDO QUE ERA CAXUMBA. OUTRA COISA, É APENAS DUAS ENFERMEIRAS, PARA REALIZAR A TRIAGEM DE RISCO. SENDO QUE NA ESPERA DA TRIAGEM, JÁ TEM 20 PESSOAS. TEM QUE TER UMA MELHORIA OU PRIORIDADE NAS SAÍDAS DOS RESULTADOS DOS EXAMES DE SANGUE PELA TERCEIRIZADA CELLULA MATTER, PARA O PRONTO SOCORRO OU SALA NO PRÓPRIO PRONTO SOCORRO PARA OS EXAMES. DO QUE EM HORA E HORA, UM MOTOBOY VIM RETIRAR OS TUBOS E LEVAR ATÉ A TERCEIRIZADA CELLULA MATTER. SE ELE PEGAR TRÂNSITO E/OU CAIR DE MOTO E QUEBRAR OS TUBOS? ESSE PONTOS PRECISAM SE VERIFICADOS.	19/6/23	PERANTE O EXPOSTO PELO USUÁRIO, E SU PARTIÇÃO NARRATIVA DOS FATOS, NOSSA UNIDADE PREZA PELO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO, SENDO EXAME FÍSICO UM ALCANCE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RACIOCÍNIO CLÍNICO A AVENTAR AS HIPÓTESES DIAGNÓSTICOS DAS CONDUTAS SERÃO REORIENTADOS A CADA EQUIPE PROFISSIONAL
59	352/2023	15/6/2023	16/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NA SALA DE ESPERA DA RECEPÇÃO UM PACIENTE ESTAVA COM MUITA DOR E TODOS OS FUNCIONARIOS IGNORARAM.	19/6/23	BOM DIA! A TRIAGEM É FEITA DE ACORDO COM A ESCALA, DE ACORDO COM AS NORMAS INTERNACIONAIS E AVALIAÇÃO DA ENFERMAGEM, LUTAMOS SEMPRE MANTER O PACIENTE CONFORTÁVEL DURANTE SUA ESPERA POR ATENDIMENTO. O PACIENTE CONFORTÁVEL DURANTE SUA ESPERA POR ATENDIMENTO. SENTIMOS MUITO PLEO OCORRIDO.
60	353/2023	15/6/2023	16/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A MÉDICA DEVERIA EXAMINAR OS PACIENTES E NÃO FICAR SENTADA.	19/6/23	PERANTE EXPOSTO DESTACO QUE O EXAME FÍSICO É UMA CONDUTA ESSENCIAL SEMPRE QUE FOR NECESSÁRIO.
61	354/2023	15/6/2023	16/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	A DOUTORIA MEXENDO NO CELULAR ONTEM (14/06) DURANTE O ATENDIMENTO. EXAME DE SANGUE SER MAIS RAPIDO	19/6/23	PERANTE O EXPOSTO ENFATIZO QUE DIVERSOS PROTOCOLOS, ASSIM COMO MEDICAÇÕES PADRONIZADAS NO SERVIÇO ESTÃO DISPONÍVEIS PARA OS DISPOSITIVO MÓVEIS
62	355/2023	15/6/2023	16/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TOMOGRAFIA UM AMOR DE PESSOA! EXCELENTE PESSOA, TEM UM AMOR PELA PAIXÃO. ENFERMEIROS DA NOITE TOP!	19/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA.

Moises [illegible]
Diretor Assistencial

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

63	356/2023	15/6/2023	16/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O ATENDIMENTO AO PACIENTE É MUITO DEMORADO, PACIENTE CHEGA A ESPERA O ATENDIMENTO ATÉ 3H DE ESPERA MESMO COM DOR OU PRESSÃO ALTA QUE É O MEU CASO.	16/6/23	A BENEFICIÁRIA EM QUESTÃO FORA CLASSIFICADA PELA FERRAMENTA QUE NORTEIA O TEMPO QUE O PACIENTE DEVE SER ATENDIDO PELO GRAU DE DETERMINAÇÃO CLÍNICA E ALTERAÇÃO DE SINAL VITAL, APONTADO COMO NÃO URGENTE. O PRAZO PARA O ATENDIMENTO SER PRESTADO É DE 240 MINUTOS, ESSE TEMPO FOI RESPEITADO CONFORME ANÁLISE SISTÊMATICA, DEMANDAS EXTERNAS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA ATRAPALHAM A OTIMIZAÇÃO DO TEMPO
64	357/2023	15/6/2023	16/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SEMPRE VEIO AQUI COM A MINHA FAMILIA E SEMPRE FOMOS BEM TRATADOS, OS MÉDICOS ESTÃO DE PARABÉNS	19/6/23	AGRADECEMOS O CONTATO E O FEEDBACK POSITIVO. SERÁ REPASSADO PARA A EQUIPE
65	358/2023	16/6/2023	16/6/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	BOA TARDE, CHEGUEI AQUI ÀS 11H00 DA MANHÃ PARA SER ATENDIDA E JÁ SÃO 13H E NAO FUI ATENDIDA, ACHO ASSIM, SE TEM 3 CONSULTÓRIOS PORQUE NÃO COLOCAM 2 PARA ATENDER A EMMERGÊNCIA E UM DA COR DE NÃO MUITA URGÊNCIA. É FALTA DE RESPEITO COM AS PESSOAS QUE CHEGARAM PRIMEIROS. AS PESSOAS TEM QUE	19/6/23	FALTAM DADOS PARA ANÁLISE E ENFATIZO QUE O ATENDIMENTO SEGUE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO
66	359/2023	16/6/2023	16/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGORA SÃO 14:40 E ELA NÃO FOI ATENDIDA, MINHA SOGRA NÃO CONSEGUE COLOCAR O PÉ NO CHÃO E É PREFERENCIAL, GOSTARIA DE DAR UM ELOGIO, MAS A DEMORA É LONGA.	21/6/23	LAMENTAMOS A EXPERIENCIA CONSIDERADA NEGATIVA PELA USUÁRIA, ENFATIZO QUE A CLASSIFICAÇÃO VERDE PRECONIZA QUE O ATENDIMENTO OCORRA EM ATÉ 2 HORAS. A UNIDADE VEM RECEBENDO UMA DEMANDA ESPONTÂNEA COM AUMENTO PROGRESSIVO MENSALMENTE O QUE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA. ENFATIZO QUE A UNIDADE BUSCA SEMPRE OTIMIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COM QUALIDADE.
67	360/2023	16/6/2023	16/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A TROCA DE ACOMPANHANTE É FORA DOS PADRÕES, TEM QUE SER MAIS FLEXÍVEL, FAZER A TROCA QUANDO FOR NECESSÁRIO	16/6/23	OBRIGADA PELA SUGESTÃO, A TROCA DE ACOMPANHANTE ACONTECE 2X AO DIA, 09:30 ÀS 09H/20H ÀS21H, EM RESPEITO E PRIVACIDADE DOS DEMAIS PACIENTES E PROFISSIONAIS QUE AQUI EXERCEM SUA ATIVIDADE LABORAL, EXISTEM REGRAS A SEREM SEGUIDAS, ENTENDEMOS QUE CADA CASO É ÚNICO, PORÉM DE MANEIRA GLOBAL OS HORÁRIOS ATENDEM AS NECESSIDADES DOS BENEFICIÁRIOS.
68	361/2023	16/6/2023	16/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EQUIPE MUITA ATENCIOSA EM ESPECIAL O DR. LUCAS PEDROSA QUE FOI MUITO PROFISIONAL E ATENCIOSO	21/06/2023	AGRADECEMOS PELO FEEDBACK POSITIVO E SERÁ REPASSADO PARA O PROFISSIONAL.
69	362/2023	16/6/2023	16/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MUITO BOM, SEMPRE PASSEI AQUI E SEMPRE FUI BEM TRATADO, ACOMPANHEI AS REFORMAS E ATÉ MESMO QUANDO ERA OUTRA UNIDADE, NÃO TENHO DO QUE RECLAMAR DE SANTOS E MUITO MENOS DA PRÓ SAÚDE. A DEMORA É NORMAL, ATÉ EM LUGARES PARTICULARES É ASSIM . A SOCIEDADE PRECISA APRENDER A TRABALHAR A PACIENCIA.	19/6/23	BOM DIA! AGRADECEMOS O ELOGIO E SEU RECONHECIMENTO. ESTAMOS CONSTANTEMENTE NOS EMPENHANDO PARA SEMPRE MELHOR ATENDÊ-LOS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO À EQUIPE.
70	363/2023	16/6/2023	19/6/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	NÃO VOU ME IDENTIFICAR, É UM DESCASO COM O SER HUMANO, PERÍODO DAS 16H ÀS 22H	20/6/23	POR FALTA DE DETALHES, NÃO FOI POSSÍVEL RASTREAR A SITUAÇÃO RELACIONADA AO DESCONTENTAMENTO, POR ESSE MOTIVO, NOS LIMITAMOS A DIZER QUE A DEMANDA EXTERNAS RELACIONADAS A ATENDIMENTO PRIMÁRIO ATRAPALHAM A OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE INFLUENCIAM NA ESPERA POR ATENDIMENTO.

Moises Luiz [illegible]
Diretor Hospitalar

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

71	364/2023	16/6/2023	19/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O RESPONSÁVEL PELA TRIAGEM FOI NADA ACOLHEDOR, APRESENTANDO GROSSERIA EM SUA FALA, DEMONSTRAÇÃO DE PRESSA NO ATENDIMENTO. EM RELAÇÃO AO SUS, A ESCUTA E O ACOLHIMENTO AOS PACIENTES SÃO OS PRIMEIROS PASSOS QUE SE ENCONTRA ALI, NÃO SOMOS RESUMIDOS APENAS SINTOMAS E MEDICAÇÕES; ATÉ O MESMO, UMA TRIAGEM ONLINE SERIA MELHOR DO QUE A TRIAGEM QUE FOI REALIZADA PELO RESPONSÁVEL. EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO, A MÉDICA APRESENTOU UM POUQUINHO MAIS DE ACOLHIMENTO, PORÉM, DA MESMA MANEIRA QUE NA TRIAGEM, NÃO PERMITIU A CONTEXTUALIZAÇÃO DOS SINTOMAS, DEMONSTRANDO PRESSA E UM POUCO DE GROSSERIA NA FORMA DE ABORDAR OS SINTOMAS. PODEM PARECER DETALHES, ENTRETANTO O CUIDADO TEM QUE PRIMEIRO PARTIR DO PROFISSIONAL DE SAÚDE, DESDE A CONDUÇÃO DO ATENDIMENTO, ATÉ A FORMA DE COMUNICAÇÃO.	20/6/23	LAMENTAMOS, REFORÇAMOS QUE A PRÓ-SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ATITUDE QUE NÃO SEJAM SODADAS A RESPEITO E HUMANIZAÇÃO. PROFISSIONAIS IDENTIFICADOS, COMO PLANO DE AÇÃO APLICAREMOS TREINAMENTO RELACIONADO A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SUPERVISORA DE ENFERMAGEM). AGRADECEMOS O FEEDBACK DO USUÁRIO, ENFATIZO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO E O ACOLHIMENTO DO USUÁRIO DEVIDO AO AUMENTO PROGRESSIVO DE USUÁRIOS DA UNIDADE SE BUSCA SEMPRE OTIMIZAR O ATENDIMENTO SEM QUE HAJA PREJUÍZO AO PACIENTE. TAIS POSTURAS CONTINUARÃO A SEREM REFORÇADOS COM TODOS OS PROFISSIONAIS (COORDENADOR DE ENFERMAGEM)
72	365/2023	17/6/2023	19/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	DEMOROU MUITO.	20/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, EM QUESTÃO RECEBEU A CLASSIFICAÇÃO NÃO URGENTE (AZUL) POR DOR ABDONIMAL, SINAIS VITAIS E ESTÁVEIS E UM PRAZO DE 240 MINUTOS PARA A REALIZAÇÃO GLOBAL DO ATENDIMENTO. LAMENTAMOS NÃO OTIMIZAR O TEMPOS, DEMANDAS EXTERNAS VINDAS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA PREJUDICAM O FLUXO, MESMO ASSIM O ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO OCORRE DENTRO DO TEMPO ACEITÁVEL.
73	366/2023	18/6/2023	19/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PALOMA CAROLINA É UM AMOR, SUPER SIMPATICA, EDUCADA, BOM HUMOR,MUITO ATENCIOSA E GENTE BOA. ESTOU SENDO TRANSFERIDA E QUERIA LEVAR ELA COMIGO. VAMOS SENTIR SAUDADES DELA.	20/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA.
74	367/2023	19/6/2023	19/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO TANTO DA ADRIANA COMO DO D.R LUAN FORAM EXCELENTES. ESTRUTURA: LITERALMENTE AS CADEIRAS ESTÃO PRECISANDO DE MANUTENÇÃO.	21/6/23	BOM DIA! REFERENTE AS CADEIRAS ESTAMOS CONSTANTEMENTE ADEQUANDO AS PARA QUE FIQUEM SEMPRE EM BOM ESTADO. ENVIAMOS PARA A MANUTENÇÃO SEMPRE QUE NECESSÁRIO. AGRADEMOS O COMENTÁRIO E ESTAMOS SEMPRE TRABALHANDO PARA MELHOR ATENDÊ-LOS. (LÍDER DE HOTELARIA) O FEEDBAKC SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL MÉDICO (COORDENADOR MÉDICO)
75	368/2023	18/6/2023	18/6/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	A ENRFERMEIRA CLEIDE CRUZ EXCELENTE ENFERMEIRA, AS RECEPCIONISTA EXCELENTES PESSOAS, MENOS A AMANDA QUE É MUITO IGNORANTE, TODOS OS CONTRCLADORES DE ACESSO EXELENTES PESSOAS, MENOS A CONTROLADORA PRISCILA É IGNORNANTE. O TÉCNICO DE RADIOLOGIA MUITO ATENCIOSO, AS TÉCNICAS FLAVINHA, ANA PAULA, DULCE, LEONARDO, SULEM, DANDARA EXCELENTES PROFISSIONAIS. DOUTORA LARISSA LOURDES EXELENTES PROFISSIONAIS.	20/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA.
76	369/2023	19/6/2023	19/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	NO DIA 18/06 PERIODO DA TARDE/NOITE O RESULTADO DE EXAME DEMOROU POIS NÃO LEVARAM A AMOSTRA DE SANGUE DA MINHA PARA PARA ANALISE, VALE RESSALTAR QUE O MOTORÓY JÁ HAVIA REGISTRADO O PROTOCOLO COM A SUPERVISORA RESPONSÁVEL E PRECISOU LIGAR NA CLINICA PARA RESOLVER O CASO.	20/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO E LAMENTAMOS O OCORRIDO, REALMENTE TIVEMOS ALGUNS PROBLEMAS PONTUAIS RELACIONADOS COM O LABORATÓRIO QUE NOS PRESTA SERVIÇO. ESTAMOS TAMBÉM EM AÇÕES DIÁRIAS JUNTOS AOS PROFISSIONAIS DO LABORATÓRIO PELOS NOSSOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM A FINALIDADE DE EVITAR QUE EVENTOS DESSA NATUREZA SE REPITAM.
77	370/2023	19/6/2023	19/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE DESTACAR ATENÇÃO DA EQUIPE DE MEDICAÇÃO NO PRIMEIRO ANDAR QUE NOS ATENDEU CHEGANDO COM MUITA ATENÇÃO E PROFISSIONALISMO, QUANDO A ENFERMEIRA PALOMA, ALÍCIA, SIRÉ, GUILHERME, KÁTIA, ADRIANA E TODOS MUITOS ATENCIOSOS, ALÉM DO MÉDICO CARLOS E GUILHERME QUE NOS ATENDEU DOMINGO.	20/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. AGRADECEMOS O RETORNO
78	371/2023	18/6/2023	19/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTEI DA MUDANÇA DEIXANDO PAI E MÃE ENTRAR COM OS FILHOS, PRINCIPALMENTE QUANDO ELE É AUTISTA, O RECONHECIMENTO DO CORDÃO É FUNDAMENTAL E DIREITO DELES.	20/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, AGRADECEMOS O RETORNO.

Diretor Hospitalar

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

79	372/2023	19/6/2023	19/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	BOA NOITE, O PLANTÃO QUE COMEÇOU ÀS 19H SÃO PESSOAS COMPROMETIDA COM AS SUAS AÇÕES NO TRABALHO. A TECNICA DE ENFERMAGEM PESSOA DE AURÉA MARAVILHOSA QUE CONSEGUE CONTAGIAR A GENTE COM SUA ALEGRIA E BOM HUMOR. FLÁVIA E MIGUEL DA ALA DE MEDICAÇÃO.	20/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, AGRADECEMOS O RETORNO.
80	373/2023	19/6/2023	19/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]		SUGESTÃO: BANHEIRO QUIMICO PROXIMO DO UPA E A GUARDA MUNICIPAL DE PLANTÃO PARA DIMINUIR O FLUXO DE MORADORES DE ARÉA LIVRE.	21/6/23	NÓS DA UPA CONTAMOS COM SANITÁRIOS DISPONÍVEIS NA RECEPÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DOS PACIENTES/ACOMPANHANTES. SEMPRE QUE HÁ NECESSIDADE NÓS CHAMAMOS A GUARDA PARA SUPORTE.
81	374/2023	16/6/2023	19/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MEU PAI FOI INTERNADO NA MADRUGADA DO DIA 14/06/2023 PRO DIA 15/06 E HOJE É DIA 16/06 ELE AINDA ESTAVA SEM ÁGUA, SEM COMIDA NA SONDA, SEM MEDICAÇÃO E SEM SORO. MEU PAI É UM PACIENTE ACAMADO E SEM CONDIÇÕES DE SE DEFENDER ELE NÃO FALA, NÃO ANDA ESSE TIPO DE ACONTECIMENTO É UM ABSURDO. UM HOSPITAL NÃO TER REMÉDIO PARA O PACIENTE. QUANDO ELE FOI INTERNADO PASSAMOS A LISTA DE MEDICAMENTOS QUE ELE TOMA E O DOUTOR DE PLANTÃO FALOU QUE TINHA TODOS OS REMÉDIOS QUE NÃO PRECISÁVAMOS NOS PREOCUPAR, MAS QUANDO CHEGAMOS AQUI HOJE DIA 16/06 ELE AINDA ESTAVA SEM TOMAR REMÉDIO -OR QUE A UPA ALEGA NÃO TER A MEDICAÇÃO PARA O PACIENTE. ALÉM DO MEU DESCASO NO TRATAMENTO O DR. DE PLANTÃO HOJE ÁS 16H TEVE A CAPACIDADE DE DIZER QUE O SER HUMANO AGUENTA 40 DIAS SEM COMIDA ENTÃO NÃO TINHA PROBLEMA DO MEU PAI ESTAR SEM COMIDA E ÁGUA.	23/6/23	PERANTE AO EXPOSTO E A AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO DESTACO QUE O PACIENTE REALIZOU HIDRATAÇÃO ENDOVENOSA DESDE A ENTRADA, SENDO PRESCRITO EXPANSÃO NA ENTRADA E REALIZADO DIARIAMENTE 1500 ML SOLUÇÃO FISIOLOGICA 0,9%, ALÉM DE ANTIBIOTICOTERAPIA ENDOVENOSA, ASSIM COMO ANTIARRITIMICO ENDOVENOSO SINTOMÁTICOS. PACIENTE POSSUIA PRESCRIÇÃO DIETÉTICO ORAL E PERANTE QUADRO PRESCRITO DIETA ENTERAL 16/06/2023. ALGUMAS MEDICAÇÕES DE USO CONTINUO EXISTEM NA PADRONIZAÇÃO MEDICAMENTOSA DA UNIDADE, OUTROS NÃO, SENDO NECESSÁRIO A AVALIAÇÃO POR PARTE DO PROFISSIONAL ASSISTENTE A MANUTENÇÃO OU NÃO DAS MEDICAÇÕES DE USO CONTINUO BASEADO NO QUADRO CLÍNICO NAQUELE DADO MOMENTO
82	375/2023	19/6/2023	20/6/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	DR GABRIEL RIZARDI DA COSTA EXTREMAMENTE DESAGRADÁVEL, DESRESPEITOSO E SEM EMPATIA. MINHA MÃE CHEGOU AO HOSPITAL ÁS 16H64 E FOI ATENDIDA ÁS 18:57 (MEDICAÇÃO)	21/6/23	FALTA DE DADOS IMPOSSIBILITA AVERIGUAR OS FATOS
83	376/2023	20/6/2023	20/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	COLOCAR CORTINAS NAS JANELAS DOS CORREDORES, O HORÁRIO DA JANTA É MUITO CEDO. FUNCIONÁRIOS NOTA 100	21/6/23	BOA TARDE! AGRACEDEMOS VOSSA SUGESTÃO, QUE SERÁ REPASSADA E AVALIADA. AGRADECEMOS TAMBÉM O ELOGIO QUE SERÁ REPASSADA Á EQUIPE
84	377/2023	20/6/2023	20/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ADOREI O ATENDIMENTO! CLASSIFICAÇÃO: CONHECER MELHOR O QUADRO CLINICO, FAMILIAR DO PACIENTE POIS HÁ ASSUNTOS INTERNOS. SALA DE ESPERA: EM TODOS OS LUGARES PRECISA ENXERGAR QUE OS PACIENTES ESTÃO PRECISANDO DE APOIO. DE FORMA GERAL RECEPÇÃO, CLASSIFICAÇÃO, MÉDICOS, ENFERMEIROS E PORTARIA. A COMUNICAÇÃO CERTA É IMPORTANTE PARA ACOLHER O PACIENTE	21/6/23	BOA TARDE! AGRADECEMOS VOSSA SUGESTÃO E ESTAMOS TRABALHANDO PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA MAIS COMPLETO E MELHOR POSSÍVEL. APLICAMOS TREINAMENTOS E ESTAMOS SEMPRE ORIENTANDO NOSSOS COLABORADORES.
85	378/2023	20/6/2023	21/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VENHO NO ATENDIMENTO POR UMA BRONQUITE OU ASMA QUE APARECEU AOS 68 ANOS. APESAR DE SER IDOSA E QUANDO VENHO ESPERO DEMAIS E SEMPRE ESTOU COM MUITA FALTA DE AR!!! É MUITO RUIM, NÃO SER AS PRIORIDADES QUAIS SÃO HORRÍVEL. FICAR COM FALTA DE AR. FORA ISSO , ACHO TUDO MUITO BOM, GOSTARIA DE NÃO ESPERAR TANTO, COM FALTA DE AR. NA CLASSIFICAÇÃO O ATENDIMENTO É SEMPRE BOM, MAS FALO DE FALTA DE AR, MAS SEMPRE ESPERO, É RUIM.	22/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, COMO NORTEADOR DE PRIORIDADE DE ATENDIMENTO, OS ENFERMEIROS UTILIZAM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE DE ACORDO COM OS SINAIS VITAIS MAIS SINTOMAS CLÍNICOS É PRIORIZADO O ATENDIMENTO RELACINADO AO TEMPO DE ESPERA, UM DOS SINAIS OBSERVADOS PARA PACIENTES SINTOMÁTICOS PARA PARTE RESPIRATÓRIA É A SATURAÇÃO DE OXIGÊNIO NO SANGUE, ESSA BENEFICIÁRIA EM QUESTÃO ESTAVA EM 95%, ACEITÁVEL DENTRO DO TEMPO DE ATENDIMENTO PRESTADO, APROXIMADAMENTE 1 HORA.
86	379/2023	20/6/2023	21/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DR. DANIELA MUITO ATENCIOSA E COMPETENTE. PARABÉNS! ÓTIMA PROFISSIONAL	23/6/23	AGRADEÇO FEEDBACK POSITIVO SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL

Moises Luiz de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

87	380/2023	21/6/2023	21/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NÃO TIVE BOLETIM MÉDICO AINDA, PODERIA TER MAIS VEZES	23/6/23	PERANTE EXPOSTO ENFATIZO QUE A SUGESTÃO SERÁ ANALISADA COM OS RESPONSÁVEIS TÉCNICOS DA UNIDADE, AGRADECEMOS
88	381/2023	21/6/2023	21/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MINHA ÚNICA OBSERVAÇÃO SÃO OS HORÁRIOS DE TROCA DE ACOMPANHANTE, POIS DEVERIA TER UM INTERMEDIÁRIO DEVIDO AO TRABALHO, É DIFÍCIL ATENDER AO PRIMEIRO HORÁRIO, TODA A EQUIPE DO HOSPITAL FOI MARAVILHOSA, COM EXCESSÃO DE ALGUMAS PESSOAS DA RECEPÇÃO QUE FORAM UM POUCO RUDES.	22/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, ATÉ O MOMENTO O FLUXO DE VISITA E TROCA DE ACOMPANHANTE ATENDE AS NECESSIDADES DOS FAMILIARES, ENTENDEMOS QUE NA NECESSIDADE PONTUAL E ESPECÍFICA, DEVE -SE COMUNICAR A ENFERMEIRA DO SETOR PARA ENVOLVIMENTO E ANALISE DE ESFERAS MAIORES
89	382/2023	21/6/2023	21/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ACORDEI TROCANDO SORO SEM ME AVISAR. NÃO ME ACORDARAM	22/6/23	PACIENTE EM ESPECÍFICO DEU ENTRADA PELA SALA DE EMERGÊNCIA COM DESCONFORTO RESPIRATÓRIO, RECEBEU BRONCODILATADOR VIA RAL E ENDOVENOSA, IREMOS REORIENTAR A EQUIPE REFERENTE A SINALIZAÇÃO SOBRE A INFORMAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA
90	383/2023	22/6/2023	22/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	PARABÉNS AO MÉDICO DR. CARLOS E AOS ENFERMEIROS DO PERÍODO: SIRÉ E TODOS DOS REFERIDOS PLANTÕES. PARABÉNS TAMBÉM A ALESSANDRA (ENFERMEIRA)	27/6/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA
91	384/2023	22/6/2023	22/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O ATENDIMENTO DE ALGUNS PROFISSIONAIS ESTÁ DE PESSIMO NÍVEL, AS PESSOAS PRINCIPALMENTE OS MÉDICOS ACHA QUE ESTAMOS AQUI PARA BRINCADEIRAS, QUE NÓS NÃO TEM TRABALHO E NEM FAMÍLIA PARA CUIDAR, A MAIORIA SÓ PENSA NO DINHEIRO E NÃO NO PROFISSIONALISMO, TRABALHE MAIS COM AMOR AO PRÓXIMO E RESPONSABILIDADE.	27/6/23	AGRADEÇO O FEEDBACK E ENFATIZO QUE A UNIDADE PRECONIZA O ATENDIMENTO HUMANIZADO E O ACOLHIMENTO POR TODOS OS SEUS PROFISSIONAIS.
92	385/2023	22/6/2023	22/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EXCELENTE ATENDIMENTO DE TODOS.	26/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, ELE SERÁ REPASSADO A EQUIPE
93	386/2023	22/6/2023	22/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TRABALHO MAIS HUMANIZADO NO ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM, NÃO ATENDE AS NECESSIDADES,FIQUEI COM SEDE POIS NINGUEM QUERIA PEGAR ÁGUA, TRABALHEI MUITO TEMPO EM HOSPITAL	26/6/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO E NÃO COMPACTUAMOS COM ESSE TIPO DE COMPORTAQMENTO, EM GERAL, RECEBEMOS ELOGIOS SOBRE HUMANIZAÇÃO, TENDO EM VISTA QUE ESSE ASSUNTO É DE GRANDE IMPORTÂNCIA PARA NÓS, POR ESSE MOTIVO, PRECISARIAMOS DE DETALHES PARA ABORDAGEM DIRETA JUNTO AO PROFISSIONAL, VALE RESSALTAR QUE RECENTEMENTE HOUVERAM ALTERAÇÕES NA ESCALA DO SETOR, TAMBÉM COM A FINALIDADE DE MELHORAR NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO.
94	387/2023	22/6/2023	22/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AQUI OS FUNCIONÁRIOS SÃO MUITO VALOR, AS GUERREIRAS BEM ATENCIOSAS, PORÉM EU DESTAGO OS FUNCIONÁRIOS GUILHERME, EU DOU 10000 PRA ESSE RAPAZ, SEM DESMERECER OS OUTROS	26/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, ELE SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
95	388/2023	21/6/2023	22/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SUGESTÃO: USO OBRIGATÓRIO DE MASCARA DENTRO DO UPA. O PRÓPRIO ORGÃO DE SAUDE NÃO PROMOVE A PREVENÇÃO	26/6/23	CONFORME A ORIENTAÇÃO DA ANVISA COM ATUALIZAÇÃO EM 31 DE MARÇO DE 2023, O USO DE MÁSCARA DEIXA DE SER OBRIGATÓRIO, PASSA A SER MEDIDA DE PRECAUÇÃO PADRÃO PARA OS PROFISSIONAIS DURANTE AO ATENDIMENTO DIRETO AOS PACIENTES, SENDO AUTORIZADO E RETIRADA DO EPI AO SEDA DAS ÁREA DE ATENDIMENTO DIRETO, AGRADECEMOS A SUGESTÃO A MEDIDA JÁ É IMPLANTADA NA UNIDADE DE MODO GLOBAL, PRECISARIAMOS DE INFORMAÇÕES ESPECÍFICAS PAR SITUAÇÕES PONTUAIS.

Diretor Hospitalar

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

96	389/2023	23/6/2023	23/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FUI MUITO BEM ATENDIDO NESTA MADRUGADA. PARABÉNS PELA GESTÃO DA EQUIPE. E A MIRIAM NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ME ATENDERAM DE FORMA HUMANIZADA. OBRIGADA.	26/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, ELE SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
97	390/2023	22/6/2023	23/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE EXTERNAR O MEU ATENDIMENTO A EQUIPE MÉDICA	27/06/2023	AGRADECEMOS O ELOGIO E SERÁ REPASSADO A EQUIPE
98	391/2023	22/6/23	23/6/23	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AS CADEIRAS ESTÃO QUEBRADAS E AINDA TER QUE ESPERAR O RESULTADO DEPOIS DE 3 HORAS MAIS NÃO PODE SAIR PARA COMER	30/6/23	AS LONGARINAS DA UNUIDADE ESTÃO SENDO TROCADAS GRATIVAMENTE, AONDE JÁ FORAM TROCADAS 30 UNIDADES QUANTO À SAUDE DOS PACIENTES ENQUANTO AGUARDAM OS EXAMES É UMA FORMA DE CONTROLE E SEGURANÇA DOS QUAL ESTÃO SOB RESPONSABILIDADE DA UNIDADE.
99	392/2023	23/6/2023	23/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTEI MUITO DESSA UNIDADE, DAS ENFERMEIRAS, OS ATENDIMENTOS E BANHO.	26/6/23	AGRADECEMOS OS ELOGIOS, ELES SERÃO REPASSADOS A EQUIPE.
100	393/2023	23/6/2023	23/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	UMA DAS COISAS QUE PERCEBI É QUE ESTÁ FALTANDO ENXOVAL E COBERTORES.	30/6/23	AGRADECEMOS SEU COMENTÁRIO E ESTAMOS EM FASE DE DIMENSIONAMENTO DOS ENXOVAIS PARA QUE POSSAMOS MELHOR ATENDÊ-LOS.
101	394/2023	23/6/2023	23/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AUMENTAR OS COBERTORES E LENÇOIS.	30/6/23	AGRADECEMOS O COMENTÁRIO E ESTAMOS EM FASE DE DIMENSIONAMENTO DOS ENXOVAIS PARA QUE POSSAMOS MELHOR ATEND
102	395/2023	23/6/2023	23/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO DE QUALIDADE SOBRE QUALQUER CONVÊNIO PROFISSIONAL, PESSOAS EDUCADISSIMO E ATENCIOSO	26/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, ELE SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
103	396/2023	23/6/2023	26/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	A TODOS OS FUNCIONARIOS DE SAÚDE DA UPA, QUERO DAR OS MEUS PARABÉNS PELO ATENDIMENTO.	26/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ ENCAMINHADO AOS FUNCIONÁRIOS.
104	397/2023	23/6/2023	26/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	PARABÉNS PARA RAFAELA, LIZANDRA E LETICIA. DENIS DO RAIO X E JUSSARA E MARCIA.	26/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR O ELOGIO JUNTO A EQUIPE.

Diretor Hospitalar

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

105	398/2023	24/6/2023	26/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TROCAR AS CADEIRAS DA RECEPÇÃO DAS PACIENTES. ESTÃO QUEBRADAS. QUE ABSURDO.	30/6/23	AS LONGARINAS DA UNUIDADE ESTÃO SENDO TROCADAS GRATIVAMENTE, AONDE JÁ FORAM TROCADAS 30 UNIDADES. ESTAMOS AGUARDANDO CHEGAR NOVAS NA UNIDADE PARA SUBSTITUIR
106	399/2023	24/6/2023	26/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE DEIXAR UM COLOCAÇÃO EM RELAÇÃO SOMENTE ACOMPANHANTE, POIS JÁ ESTIVE NA UNIDADE PARA ATENDIMENTO E COMO ACOMPANHANTE DE TERCEIRA IDADE E NÃO TENHO A RECLAMAR. PORÉ EM ACOMPANHAMENTO A PACIENTE QUE NÃO É PERMITIDA ACOMPANHANTE FICA MUITO A DESEJA, VINDO COM MEU PRIMO EM EMERGÊNCIA E DIAS HORAS SEM SI QUER NOTICIAS DO MESMO, PODIA SAIR QUE VENHA UMA POSIÇÃO A RELAÇÃO A NÓS QUE NÃO PODEMOS ENTRAR E ACOMPANHAR UM FAMILIAR	27/6/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO. POR SE TRATAR DE UM LOCAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, ALTO FLUXO E DINAMISMO INTENSO, A DISPONIBILIDADE DOS PROFISSIONAIS PARA INFORMAÇÕES E FEEDBACK JUNTO AOS FAMILIARES É NO HORÁRIO DE VISITA AS 16H, CASO ALTERAÇÃO IMPORTANTE OCORRA COM ESSE PACIENTE, ENTRAMES EM CONTATO COM O FAMILIAR RESPONSÁVEL PELA INTERNAÇÃO, ESSA É A DINÂMICA ADOTADA NO GERAL, PORÉM TEMOS A CONSCIÊNCIA QUE CADA CASO É ÚNICO ONDE ENFERMEIRA ESTÁ RESPONSÁVEL E DISPONÍVEL PARA TRATATIVAS ESPECÍFICAS DE ACORDO A NECESSIDADE.
107	400/2023	24/6/2023	26/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FUI BEM ATENDIDO PELO ENFERMEIRA CLEIDE CRUZ. ATENDIMENTO DE 1º MUITO ATENCIOSA E COMPROMETIDA NO QUE FAZ; FIQUEI MUITO FELIZ POR TER SIDO RECEPCIONADA POR ELA. QUE DEUS ABENÇÕE.	26/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR OS ELOGIOS JUNTO A EQUIPE.
108	401/2023	23/6/2023	26/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A ENFERMEIRA RAFAELA FOI MUITO SOLICITA E MUITO PROFISSIONAL, TENHO DIFICULDADES EM ACHAR A MINHA VEIA E ELA PEGOU DE PRIMEIRA	26/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, IREMOS REPASSAR JUNTO A EQUIPE
109	402/2023	25/6/2023	26/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O MONITOR DE INFORMAÇÃO ESTÁ COM LETRAS MINUSCULAS, DIFICIL DE LER	30/6/33	AFIM DE ATENDER A SOLICITAÇÃO DE PACIENTE, O SETOR DE T.I DA UNIDADE FEZ AS CONFIGURAÇÕES NECESSARIAS PARA ADEQUAR O TAMANHO DA LERA E ASSIM FICAR MAIS VISIVEL AS UNIDADES.
110	403/2023	26/6/2023	27/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABÊNS DRA MARCELLE PELO SEU ATENDIMENTO. QUE DEUS ABENÇOE. RECLAMAÇÃO: CHEGUEI ÀS 08:30 COM A MINHA MÃE FRANCISCA NUMA CADEIRA DE RODAS POIS ESTOU 2 HORAS AGUARDANDO O ATENDIMENTO MÉDICO ELA ESTÁ 86 ANOS. A ÁREA DA SAÚDE PRECISA MELHORAR MAIS.. DESDE JÁ AGRAÇO.	27/6/23	PERANTE AO EXPOSTO E A ANALISE DE PRONTUÁRIO FOI VERIFICADO QUE A PACIENTE PASSOU PELA RECEPÇÃO AS 09:33 RECEBENDO ATENDIMENTO AS 10:15, DENTRO DO PADRONIZADO PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO O FEEDBACK SERÁ REPASSADO A PROFISSIONAL.
111	404/2023	26/6/2023	27/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O ATENDIMENTO NA ENFERMAGEM PARA MEDICAÇÃO: FALAÇÃO ALTA E MUITAS RISADAS, MINHA ESPOSA COM FEBRE DE 39,5 C EM UMA CADEIRAS DE RODAS E EU COM BEBÊ DE COLO. FIQUEI AGUARDANDO DE PÉ NA PORTA ENQUANTO A ENFERMEIRAS RIAM, NÃO PRESTAVA AJUDA COM A CADEIRA. FALTA DE EMPATIA E RESPEITO.	30/6/23	LAMENTAMOS O FATO RELATADO, REALIZAREMOS ORIENTAÇÕES PERTINETES JUNTO A EQUIPE, SALIENTAMOS QUE A PRÓ SAÚDE NÃO CAMPACTUA COM ESSE TIPO DE COMPARTAMENTO.
112	405/2023	26/6/2023	27/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	INGRID ANDRADE DOS SANTOS	[redacted]	APÓS A SOME DAS 16H E SAIR 23:35, SENDO SÓ UMA MÁ VONTADE NA TRIAGEM EM DAR UMA ATENÇÃO DEVIDA . UM ABSURDO A ESPERA DE 4 HORAS . PRECISA MELHORAR	29/6/23	AGRADECEMOS O RETORNO, A PACIENTE EM QUESTÃO FOI CLASSIFICADA COMO NÃO URGENTE (AZUL) COM TEMPO ALVO DE ESPERA DE ATÉ 240 MINUTOS, ESSE TEMPO FOI ATENDIDO E A CLASSIFICAÇÃO RESPEITADA, INFELIZMENTE NÃO FOI OTIMIZADO O TEMPO DE ESPERA DEVIDO A DEMANDAS EXTERNAS PERTINENTES A ATENÇÃO PRIMÁRIA, DESVIOS DE FLUXOS É UM GRANDE GARGALO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO.
113	406/2023	27/6/2023	27/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	INFELIZMENTE FUI MUITO MA ATENDIDO E MAU TRATADO PELA RECEPÇÃO DESSE HOSPITAL. APENAS PEDI UMA INFORMAÇÃO PELA FUNCIONÁRIA MARCIA ÀS 10:20 E FUI MUITO MAU RECEBIDO,MUITO MESMO. FUNCIONÁRIA MUITO MAU HUMORADA ALÉM DE NÃO ME DAR ATENÇÃO GRITOU COMIGO E ME ORIENTOU TOTALMENTE ERRADO FAZENDO EU PERDER MINHA VEZ, POIS ATÉ OS AMIGOS DE TRABALHO DA M MESMA FICOU ESPANTADO COM A MAU ATENDIMENTO DELA E VIERAM ME ATENDER DE UMA MELHOR FORMA, FIQUEI MUITO CONSTRANGIDO E PEÇO A VOCÊS UM POSICIONAMENTO SOBRE ISSO. POR FAVOR, UMA FUNCIONÁRIO DESSA NAO PODE CONTINUAR A TRABALHAR DESSA FORMA. ESPERO TER UM RETORNO	30/6/23	LAMENTAMOS E PREZAMOS POR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E COM EMPATIAS. REALIZAMOS TREINAMENTOS PARA NOSSOS COLABORADORES E ORIENTAÇÕES PARA QUE POSSAMOS ATENDÊ-LOS DA MELHOR FORMA POSSÍVEL

Moisés Luiz [illegible] Neto
Diretor Hospitalar

[illegible] Rose da Silva Ne[illegible]
[illegible]elidade
[illegible] Leste - SP

114	407/2023	27/6/2023	28/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MINHA QUEIXA E DA MINHA FAMÍLIA É EM RELAÇÃO AO SISTEMA REGULADOR DE VAGAS EM UNIDADES HOSPITALARES. SENTIMOS QUE A UPA FAZ TUDO QUE PODE AO SEU ALCANCE, MAS O SISTEMA EXTERNO É BEM FALHO.	29/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO DIRECIONADO A UPA. A OPINIÃO DOS MUNÍCIPES É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS. SOBRE A REGULAÇÃO DE VAGAS NÃO TEMOS NADA A DECLARAR.
115	408/2023	27/6/2023	28/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CONTROLADORA DE ACESSO ÀS 13H00 SEM EDUCAÇÃO NO DIA 26 ENTENDO QUE A DEMANDA DE PACIENTES É GRANDE MAS PRECISAMOS DE AMOR E CARINHO, PRESENCIEI CENAS CHATAS ONTEM COM OUTROS PACIENTES.	30/6/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO QUE PREZAMOS PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO, CORDIAL E COM EMPATIA; ESTAMOS SEMPRE ENFATIZANDO ESSA IMPORTÂNCIA, REALIZAMOS TREINAMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA NOSSOS COLABORADORES PARA QUE POSSAMOS ATENDÊ-LOS SEMPRE DA MELHOR FORMA. NOVAMENTE SENTIMENTOS E VAMOS NOS EMPENHAR PARA QUE POSSAMOS MELHORAR SEMPRE.
116	409/2023	28/6/2023	28/6/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ACHO QUE VCS DEVERIAM AGILIZAR O ATENDIMENTO PARA DIVERSAS CAUSAS DE DOENÇAS, NO CASO A MINHA, FUI A UPA ZONA LESTE, CHEGUEI LÁ AS 10H45 PARA IR AO DENTISTA, POIS MEU DENTE QUEBROU E ESTAVA COM DORES, TIVE QUE ESPERAR ATÉ AS 11:40 PARA PASSAR NA TRIAGEM, SENDO QUE AINDA FUI DESIGNADO PARA ASSAR NUM CLINICO GERAL ANTES DO DENTISTA. ACHO QUE DEVERIAM ANALISAR O TIPO DE OCORRÊNCIA E CHAMAR O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL.	3/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, NÃO FOI POSSÍVEL COLETAR MAIORES INFORMAÇÕES JUNTO AO SISTEMA POR FALTA DE NÚMERO DE ATENDIMENTO, TENTAMOS CONTATO NO TELEFONE DISPONÍVEL E NÃO FOMOS ATENDIDAS; SINALIZAMOS QUE FATORES EXTERNOS IMPLICAM NA OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO; A ALTA DEMANDA DESVIADA DA ATENÇÃO PRIMÁRIA PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO É UM DOS MAIORES DESAFIOS PARA A UNIDADE.
117	410/2023	28/6/2023	30/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABÉNS, UM LUGAR LIMO E CONFIAVEL!! CONTINUEM ASSIM	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO! REPASSAREMOS A EQUIPE.
118	411/2023	S/D	30/6/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	DECLARO QUE FUI BEM ATENDIDO PELA EQUIPE DA UPA ZONA LESTE EM TODOS OS MOMENTOS OS MOMENTOS QUE PASSEI DENTRO DESSA UNIDADE, SEMPRE TINHA ALGUEM DA EQUIPE AO MEU LADO, SEMPRE PERGUNTANDO SE EU ESTAVA BEM, ESSA PREOCUPAÇÃO ME MOTIVOU A FAZER ESSA DECLARAÇÃO DE AGRADECIMENTO PARA ESSA EQUIPE RAFAELA, ELIZA, ANDREIA, BEATRIZ, LIZANDRA! PARABÉNS PELO PROFISSIONALISMO.	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
119	412/2023	29/6/2023	30/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	ONSTERNAR MEUS AGRADECIMENTOS A RECEPCIONISTA MARIA RAIAN	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E SERÁ REPASSADO A COLABORADORA.
120	413/2023	S/D	30/6/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	MUITO BOM O ATENDIMENTO DO DR. MAURICIO GUEDES. PRECISAMOS DE MAIS PROFISSIONAIS ASSIM.	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, E PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE E HUMANIZADO AOS SEUS USUÁRIOS.
121	414/2023	29/6/2023	30/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ME SENTIR ACOLHIDO E CUIDADO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM DA INTERNAÇÃO POR TODO O PERÍODO QUE TIVE NA UNIDADE.	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
122	415/2023	29/6/2023	30/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EQUIPE MUITO ATENTA E SOLICITA WAGNER A NOITE, GUILHERME, VANIA E ADRIANA (DIA) TODOS PRESTATIVOS. AGRSADEÇO DESDE JÁ. COMANDADA PELA ENFERMEIRA RAQUEL. MUITO OBRIGADA.	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

Moisés [illegible]
Diretor Hospitalar

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

123	416/2023	30/6/2023	30/6/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	JÁ UTILIZEI SERVIÇOS DA UPA CENTRAL VARIAS VEZES E POSSO DIZER COM SEGURANÇA QUE A UPA LESTE É MUITO MELHOR EM TODOS OS ASPECTOS.	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
124	417/2023	30/6/2023	30/6/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DOUTOR CARLOS MUITO BOM, APENAS NA EMERGÊNCIA PODERIA SER UM POUCO MAIS RÁPIDO PARA PASSAR AS INFORMAÇÕES;	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, A PRÓ SAÚDE PRECONIZA ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS.
125	418/2023	30/6/2023	3/7/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CHEGUEI ÀS 18:44 SENHAV174 FUI ATENDIDO ÀS 21:15 QUANDO ENTREI NO CONSULTÓRIO A SENHA 203. MINHA ETIQUETA É AZUL SENDO QUANDO CHEGUEI ESTAVA CHAMANDO 166 2 MAIS PACIENTES CHEGARAM. VOCÊS NÃO PENSAM QUE ESTÁ DEMORANDO MUITO O ATENDIMENTO MÉDICO. VOCÊS SÃO TIMOS SEMPRE FUI BEM ATENDIDO, MAS PODERIAMOS SER MAIS ÁGIOS OS CONSULTÓRIOS.	6/7/23	PERANTE EXPOSTO LAMENTAMOS A SITUAÇÃO EXPOSTA ENFATIZO QUE O AUMENTO CONTINUO DE PACIENTE VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA DOS PACIENTES, SENDO QUE A INSTITUIÇÃO ESTÁ SEMPRE BUSCANDO FORMAS DE OTIMIZAR O ATENDIMENTO COM QUALIDADE
126	419/2023	30/6/2023	3/7/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PACIENTES QUE AGUARDAM REMOÇÃO FICAM EM LUGAR IMPRÓPRIO NA ESPERA. DEVERIA HAVER UMA SALA DE ESPERA ONDE O USUÁRIO DO SERVIÇO, ENFERMEIRO, PODESSE FICAR AGUARDANDO DE FORMA CONFORTÁVEL, HAJA VISTO QUE AS CONDIÇÕES PARA ESTAREM NESTE LOCAL SÃO NO MÍNIMO DOLOROSAS, SIM AMBIENTE CONFORTÁVEL COM MACA, UM MÍNIMO DE HUMANIZAÇÃO NO CUIDADO, EMPATIA E QUALIDADE NO SERVIÇO PRESTADO, TORNA-SE ATÉ MESMO, DIGO, MENOS ESTRESSANTE PARA OS FUNCIONÁRIOS. DIGNIDADE NO MOMENTO DE DOR.	5/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, CONTAMOS COM POLTRONAS RECLINÁVEIS NA SALA DE MEDICAÇÃO E EMERGÊNCIA, NA ANTESALA DE ESEPRA PARA DE MEDICAÇÃO E COLETA, TEMOS ASSENTOS COMUNS, POSSUIMOS ENFERMEIRO QUE ATUA NO APOIO DA EQUIPE, PODENDO SER ACINADO PARA ANALISE DE CADA CASO E ATENDER SUAS NECESSIDADES, A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES.
127	420/2023	30/6/2023	3/7/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	BOA NOITE! QUERO AGRADECER A DEUS AS PESSOAS MARAVILHOSAS QUE AJUDARAM UMA MÃE A CUIDAR DE SEU FILHO, DOUTOR ANDRÉ SALLUM E ASSISTENTE SOCIAL NATHALIA E A RECEPCIONISTA RENATA. QUE DEUS ABENÇOE E COLOQUE ESTAS PESSOAS NA VIDAS, DE TODAS QUE PRECISAM DE AJUDA.	6/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL
128	421/2023	30/6/2023	3/7/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARA MIM TODOS TUDO ÓTIMOS, PERFEITOS E MELHOR IMPOSSÍVEL. SOU MUITO GRATA Á TODOS. PARABÉNS AO DOUTOR IVAN ALVES DA SILVA.	3/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE.

Total de Elogios: 58
Total de Reclamações: 55
Total de Sugestões: 15
TOTAL: 128

Eliana Rose da Silva Negócio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

FORMULÁRIO

PRÓ-SAÚDE

ANALISE DOS CASOS

SEQ.	NOTIFICAÇÃO	DATA DE CADASTRO - SOM	DATA DE RECEBIMENTO OCORRÊNCIA UPAZL	PRAZO DE RESPOSTA	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)
17796/2021	SOM	1/6/23	01/06/2023	04/06/2023	2/6/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	FALTA DE VAGA/INTERNAÇÃO	OUTROS	[redacted]		MUNICIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE SOLICITA POSSIVEIS PROVIDÊNCIAS REFERENTE A TRANSFERÊNCIA PARA UTI HOSPITALAR DE PACIENTE COM URGÊNCIA QUE ESTÁ INTERNADO NA UTI DA UPA ZONA LESTE. SEGUE O RELATO: "POR FAVOR, O PACIENTE TEM NEOPLASIA DE PROSTATA COM METÁSTASE E ESTÁ INTERNADO NA UTI UPA ZONA LESTE AGUARDANDO TRANSFERÊNCIA PARA UTI HOSPITALAR COM URGÊNCIA. É POSSIVEL SOLICITAR AJUDA PARA ESSA TRANSFERÊNCIA POR AQUI? EU IMPLORO AJUDA. OBRIGADA. AGUARDA DESDE 29/05/2023 TRANSFERÊNCIA PARA UTI HOSPITALAR DEVIDO INSTABILIDADE DOS SINAIS VITAIS E NECESSIDADE DE TRANSFUSÃO DE SANGUE." PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. [illegible]	INFORMAMOS QUE ESTA MANIFESTAÇÃO NÃO É PERTINENTE A ESTA UNIDADE
18297/2023	SOM	06/06/2023	07/06/2023	10/06/2023	07/06/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃ	[redacted]		MUNICIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA DE PROTOCOLOS ADOTADOS PELA UPA ZONA LESTE. PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. KZ. SEGUE RELATO: "NO DIA 31/05/2023, HOUVE UM PROBLEMA NA UPA DA MACUCO/AV. AFONSO PENA, FOI PERCEBIDO QUE ESTAVA ACONTECENDO ALGO QUANDO SÓ CHAMAVAM A CLASSIFICAÇÃO E NÃO AS PULSEIRAS AZUIS DA CLASSIFICAÇÃO E AS PESSOAS NÃO ESTAVAM SENDO ATENDIDAS (PULSEIRAS AZUIS) DESDE AS 15 HORAS DA TARDE. SENDO QUE CHEGUEI AS 17:15 H E FUI NOTAR ESTA SITUAÇÃO AS 18:30H, LOGO EU E MAIS ALGUMAS PESSOAS PERGUNTAVA QUANTAS PESSOAS TINHA NA FRENTE E CADA VEZ UMA RESPONDIA UMA COISA DIFERENTE. FORA QUE NOTAMOS QUE FOI DOIS CARAS PASSANDO NA FRENTE COM PULSEIRA AZUIS E CHEGARAM DEPOIS DO MEU HORÁRIO PORQUE UM DELES CAUSOU DIZENDO QUE QUERIA SER ATENDIDO E UMAS DAS RESPONSAVEIS PASSOU ELE NA FRENTE PARA ATENDIMENTO. APÓS PASSAR O PLANTÃO PERGUNTEI NOVAMENTE PARA MOÇA QUANTAS PESSOAS AINDA TINHA NA MINHA FRENTE E NEM DIRETO OLHOU PRA MINHA CARA (UM DESCASO) E RESPONDEU 30 PESSOAS EU DISSE COMO A MOÇA TINHA FALADO 15 E VC NEM SABE MEU NOME E MEU NUMERO PARA TER CERTEZA DISSO QUE ESTÁ RESPONDENDO, AI ELA DISSE VOU FALAR PARA MOÇA DO LADO VER E A OUTRA RESPONDEU TEM 22. CADA UMA FALAVA UMA COISA. IMPRESSIONANTE. PEDI PARA CHAMAR O RESPONSÁVEL E VEIO DO PLANTÃO DA NOITE E ELA PEDIU DESCULPAS PORQUE REALMENTE OS MEDICOS NÃO ESTAVAM CHAMANDO AS PULSEIRAS AZUIS, DISSE QUE ENTRE ELES ACHAVA QUE TINHA ALGUÉM ATENDENDO AS PULSEIRAS AZUIS E O PUTO TUDO FICANDO PRA TRAS NÃO SENDO ATENDIDOS POR ISSO, QUE FOI UM ABSURDO!!! E APÓS FALAR COM A RESPONSÁVEL ELA VEIO DIZER QUE UM DOS MEDICOS IRIA ATENDER SOMENTE AS PULSEIRAS AZUL."	INFORMO QUE A EQUIPE ASSISTENCIAL ENCONTRAVA-SE COMPLETA NESSA DATA. A UPA REALIZA OS ATENDIMENTOS DE ACORDO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME A GRAVIDADE DA PATOLOGIA (VERMELHO, ATENDIMENTO IMEDIATO / AMARELO, EM ATÉ 30 MINUTOS / VERDE, EM ATÉ 2 HORAS / AZUL, EM ATÉ 4 HORAS) E NÃO PELA ORDEM CRONOLOGICA DE CHEGADA DO PACIENTE NA UNIDADE. NOTADO EM TELA A PACIENTE PEGOU A SENHA ÁS 18:14, PASSOU PELA CLASSIFICAÇÃO ÀS 17:21 E FOI ATENDIDA PELO PLANTONISTA MÉDICO ÀS 11:50. A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS
19114/2023	SOM	14/06/2023	15/06/2023	18/06/2023	19/6/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	COMPORTAMENTO DE FUNCIONÁRIO	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	AUSENTE	"BOA NOITE. GOSTARIA DE DEIXAR REGISTRADO UMA RECLAMAÇÃO SOBRE A FUNCIONÁRIA AMANDA QUE FICA NA RECEPÇÃO DA UNIDADE DA UPA DA ZONA LESTE DE SANTOS. TIVE UM REUNIÃO HOJE COM O COORDENADOR EZEQUIAS E COM A DANI DA PROPRIA UNIDADE SOBRE UM ASSUNTO REFERENTE AO DIA 12 E NADA FOI RESOLVIDO. E HOJE MAIS UMA VEZ TRABALHO PARA A EMPRESA GLOBAL MED DENTRO DESTA UNIDADE. ELA UMA FUNCIONÁRIA MAL-EDUCADA QUE TRATA AS PESSOAS COM DESRESPEITO, É DESUMANA, MALDOSA E É UMA PESSOA PROFISSIONAL PARA O CARGO QUE EXERCE. É EXTREMAMENTE DESCONFORTAVEL TRABALHAR COM UMA PESSOA DESSA. IMAGINA COMO É A TRATATIVA DELA QUANDO ATENDE UM PACIENTE. HOJE ELA INFORMOU QUE MANDARIA OS PACIENTES DA RECEPÇÃO PARA A MINHA SALA DA GLOBAL PARA QUE EU ATENDESSE ELES. JÁ NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE ELA ME TRATA COM DESEQUILIBRIO E COM DESRESPEITO. NÃO CONHEÇO ELA E NEM ELA ME CONHECE. JÁ HOUVE OUTROS ACONTECIMENTOS COM OUTROS FUNCIONARIOS SOBRE A FALTA DE RESPEITO POR PARTE DELA. AGORA EU DEIXO UMA PERGUNTA. É COMUM TER ESSE PERFIL DE FUNCIONARIOS TRABALHANDO NA RECEPÇÃO? POIS A PORTA DE ENTRADA DE QUALQUER UNIDADE HOSPITALAR É A RECEPÇÃO. QUE TRATE AS PESSOAS COM EMPATIA, COM EDUCAÇÃO E COM RESPEITO. SEM MAIS."	A UNIDADE NÃO ACEITA QUALQUER TIPO DE DESRESPEITO COM OS COLEGAS DE TRABALHO, TERCEIROS E MUITO MENOS COM PACIENTES. OS COLABORADORES SÃO TREINADOS E CAPACITADOS ANTES E DURANTE SEU CONTRATO DE TRABALHO. A COLABORADORA EM QUESTÃO FOI ADVERTIDA FORMALMENTE E REORIENTADA QUANTO A CONDUTA NO AMBIENTE DE TRABALHO
19157/2021	SOM	15/06/2023	15/06/2021	18/06/2021	20/06/2021	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		VENHO COM MUITA DOR E VERGONHA FAZER O MEU RELATO. EM 21/07/2022 FUI INTERNADA CONTRA A MINHA VONTADE PELA MINHA MAE COM A ALEGAÇÃO DE QUE ESTAVA EM SURTO PSICÓTICO NA UPA ZONA LESTE, EM SANTOS (SP). INTERNAÇÃO ESTA QUE ESTAVA PREVISTA PARA 21 DIAS E QUE DUROU 3 DIAS. FUI PROVAVELMENTE FUI ESTUPRADA DROGADA E DORMINDO. A NOITE, NOS DIAS 21 E 22. NÃO SEI SE A MINHA MAE ESTAVA PRESENTE. PROVAVELMENTE FUI DROGADA POR UM ACESSO, MANIPULADA E ESTUPRADA POR HOMENS COM OS PRENOMES JOÃO PAULO, JOÃO PEDRO QUE ACHO QUE ERAM DE FORA DA UPA E JEFFERSON, NOME ESTE QUE OUVI DUAS VEZES. ACHO QUE ERA UM MEDICO E UM ENFERMEIRO DA UPA ZONA LESTE. DESCONFIO QUE FUI ESTUPRADA POIS ACORDEI TOTALMENTE NUA, AMARRADA NOS BRAÇOS E PERNAS E SEM VESTIGIO DE SECREÇÃO, E COM UMA SENSAÇÃO QUE ASPIRARAM ALGO NO MEU UTERO, NEM SEI SE ESTAVA GRAVIDA E ME ABORTARAM OU SE FOI PARA ELIMINAR VESTIGIOS. NESTA UPA, TRABALHEI POR 15 DIAS COMO RECEPCIONISTA E PEDI DEMISSÃO PORQUE UM COLEGA DE RECEPÇÃO DE PRENOME JOÃO VITOR ME AMEAÇOU DE FORMA VELADA COM UMA FACA NO REFEITÓRIO DUAS VEZES. NÃO SEI SE TAMBEM FUI ESTUPRADA DORMINDO NA MINHA CASA POR 5 DIAS POR ESTE JOAO PEDRO OU JOAO PAULO, VISTO QUE CONHEÇO 2 PROFESSORES DE MUSICA, MAIS ESPECIFICAMENTE DE VIOLAO DA VILA CRIATIVA NO BAIRRO ENCRUZILHADA EM SANTOS. POIS SENTIA COMO SE TIVESSEM ME MANIPULANDO MAS QUANDO ACORDAVA NÃO VIA NINGUEM. E ELES SABIAM MEU ENDEREÇO PELA FICHA DE INSCRIÇÃO	AS INFORMAÇÕES ESTÃO FORA DO CONTEXTO, NÃO SENDO POSSÍVEL ENTENDER O QUE REALMENTE ACONTECEU, JÁ QUE TRÁS INFORMAÇÕES DO CONTEXTO PESSOAL. NÃO HÁ REGISTROS DAS INFORMAÇÕES MENCIONADAS
19205/2023	SOM	16/06/2023	16/06/2023	20/06/2023	30/06/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA ONDE MUNICIPE RECLAMA DO PROTOCOLO EM VIGOR NA UPA ZONA LESTE - SEÇÃO DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE. OCORRE QUE ESTEVE NA UPA-ZL POR VOLTA DAS 21H, POIS SENTIA-SE COM DORES EM DECORRÊNCIA "FLEBITE" E FAZ TRATAMENTO NA REDE, MAS COMO ERA FERIADO, A ÚNICA OPÇÃO FOI ESTA. NO MOMENTO DA TRIAGEM, CONTOU TODO SEU PROBLEMA AO RESPONSÁVEL, MAS O MESMO JÁ COMEÇOU DIZENDO QUE ESTAVAM SEM SISTEMA E DEPOIS DISSE QUE TERIA DE SE DIRIGIR AO SEAMB/SP, EXPLICOU QUE ERA FERIADO E LÁ NÃO ERA PRONTO SOCORRO, MAS MESMO EXPONDO OS FATOS, O PROFISSIONAL LHE NEGOU ATENDIMENTO E A CLASSIFICOU COMO NÃO TENDO DIREITO A CONSULTA. POR FIM TEVE DE RECORRER A UM PRONTO SOCORRO PARTICULAR, PAGAR A CONSULTA PARA TER ACESSO A MEDICAÇÃO QUE AMENIZASSE SEU SOFRIMENTO. QUESTIONA SE ESTE É A REGRA NO ATENDIMENTO DE UM PRONTO SOCORRO, POIS ACREDITA QUE DEVAM ATENDER EMERGÊNCIAS, OU SE ESTE ENFERMEIRO AGIU DE MÁ FÉ E LHE NEGOU ATENDIMENTO SIMPLESMENTE POR UMA AVALIAÇÃO EQUIVOCADA DE SUA PARTE. PEDE MANIFESTAÇÃO DA CHEFIA DA UNIDADE (AL) - OBS NOME DO FUNCIONARIO: ENFERMEIRO FRANCISCO	PARA PRÓ SAÚDE É CLARO QUE TODOS TEM DIREITO AOS SERVIÇOS NECESSÁRIOS PARA RECUPERAÇÃO DE SUA SAÚDE, BEM COMO ACESSO IGUALITÁRIO E GRATUITO A ASSISTÊNCIA INTEGRAL. SINALIZAMOS QUE NÃO COMPACTUAMOS COM ESSA QUEBRA DE FLUXO E POSTURA INADEQUADA. NOSSA EQUIPE DE ENFERMEIROS CLASSIFICADORES SÃO CAPACITADOS PARA RECEBER O MUNICIPE UTILIZANDO A FERRAMENTA PADRÃO QUE POSSIBILITA A PRIORIZAÇÃO DO ATENDIMENTO (CLASSIFICAÇÃO DE RISCO), SENDO O PACIENTE CLASSIFICADO COMO NÃO URGENTE, EXISTE A POSSIBILIDADE DO ATENDIMENTO TER UM TEMPO MAIOR DE ESPERA, DEVIDO A FALTA DE GRAVIDADE, OU ORIENTAÇÕES RELACIONADAS A ATENÇÃO PRIMÁRIA, MAS JAMAIS A DISPENSAÇÃO DO PACIENTE SINTOMÁTICO SEM PRESTAR ATENDIMENTO CONFORME DE DIREITO. O PROFISSIONAL EM QUESTÃO FORA IDENTIFICADO E ACIONADO PARA ESCLARECIMENTO SISTÊMICO DOS FATOS, O MESMO ALEGA NÃO SE RECORDAR DE TAL SITUAÇÃO. PARA QUE SITUAÇÕES DESSA NATUREZA NÃO VENHA A SE REPETIR, ESTAREMOS APLICANDO MEDIDAS CABÍVEIS DE ACORDO COM O GRAU DESSE EVENTO. LAMENTAMOS O OCORRIDO E ESTAMOS A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva [illegible]
[illegible]
UPA Zona Leste [illegible]

19774/2023	SOM	16/06/2023	16/06/2023	21/06/2023	21/06/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO MÉDICO/ FARMÁCIA	RECLAMAÇÃO	[redacted]		OCORREU UMA SITUAÇÃO QUE NO MEU VER FOI PREOCUPANTE. PARA CIÊNCIA O MÉDICO ME DEU UMA RECEITA COM MEDICAMENTOS PARA TOMAR COM O NOME DE OUTRO PACIENTE FICO SEM SABER SE OS MEDICAMENTOS ERAM REALMENTE PRA MIN OU PARA O PACIENTE COM O NOME NA RECEITA NO DIA [illegible] AS 08H00 [illegible] ESSE HORARIO ANTES DA TROCA DE PLANTÃO. TOMEI POR DOIS DIAS SEM PERCEBER QUE O NOME NÃO ERA O MEU. A FARMACIA DA UPA ME DEU TODOS OS REMEDIOS PRESCRITOS E PEDIU MEU DOCUMENTO PARA ISSO E TBEM NÃO PERCEBEU QUE NÃO ERA MEU NOME. PARA DOIS DIAS SABADO E DOMINGO SEM PERCEBER COMECEI A TOMAR E FOI SOMENTE NOTAR ESSE PROBLEMA QUANDO FUI BUSCAR NO AME O RESTANTE DOS 2 DIAS QUE FALTAVAM. ACHO MUITO ESTRANHO DESDE QUE TOMEI A MEDICAÇÃO ESTAVA ME DANDO UM FORMIGAMENTO NA BOCA TODA. ENFIM TIVE QUE RETORNAR PARA CONVERSAR COM O MEDICO DESTA SITUAÇÃO. PASSEI ANTES COM O OUTRO E DEPOIS APOS COM O MESMO QUE ERROU A PRESCRIÇÃO ELE SUSPENDEU UMA DAS MEDICAÇÕES QUE DISSE QUE PODERIA ESTAR COM EFEITO COLATERAL E DISSE QUE A MEDICAÇÃO DE CORTICOIDE ERA MESMO PRA MIN E SÓ FOI NA HORA IMPRESSO COM NOME ERRADO. MAS FOI UM ENORME CONSTRANGIMENTO QUE CAUSOU COM TUDO ISSO, E AINDA POR CIMA FOI DIFICIL DE SE ENCONTRAR ALGUEM RESPONSÁVEL PARA TENTAR RESOLVER TODA ESSA SITUAÇÃO. UMA ENFERMEIRA QUE OUVIU EU CONTAR TUDO E SE COMPADECEU EM AJUDAR O NOME DELA É [illegible] NA DATA [illegible] APOS AS 17:30 [illegible]. CERTAS SITUAÇÕES DESSA PODE MATAR UMA PESSOA, ENTÃO ME ACHEI NA OBRIGAÇÃO DE VCS ESTAREM CIENTE DESTE OCORRIDO. INFELIZMENTE ME ABORRECI MUITO!	LAMENTAMOS O OCORRIDO, PORÉM TAL FATO TRATA-SE DE ALGO PONTUAL ONDE HOUVE UM ERRO DE DIGITAÇÃO, POIS A PRESCRIÇÃO FOI REALIZADA PARA O PACIENTE QUE ESTAVA SENDO ATENDIMENTO NAQUELE MOMENTO EM CONSULTÓRIO. IDENTIFICADA ESSA SITUAÇÃO PONTUAL, COMO PLANO DE AÇÃO SERÁ IMPLANTADA UMA PRÁTICA DE CONTROLE NA FARMÁCIA DE DISPENSAÇÃO DA UPA, ONDE SERÁ OBRIGATÓRIO A CONFERÊNCIA DO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE OU DO ACOMPANHANTE QUE ESTIVER RETIRANDO A MEDICAÇÃO, CONFORME PORTARIA Nº [illegible] SMS IMPLANTADA NO DIA 05/06/2023. A PRÓ SAÚDE PREZA POR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AO USUÁRIO
20051/2023	SOM	23/06/23	29/06/23	29/06/2023	29/06/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	FUNCIONÁRIOS	RECLAMAÇ	[redacted]		MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM DA UPA ZONA LESTE. SEGUE RELATO: "NO DIA 26 DE MAIO, APÓS DUAS TENTATIVAS DE SUICÍDIO SEGUIDAS, DEI ENTRAVA NA UPA LESTE. TIVE UM TRATAMENTO ABOMINAVEL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM QUE FOFOCAVAM DO CASO, DANDO PALPITES SEM FUNDAMENTOS, ME QUESTIONAVAM A TODO MOMENTO PELA SITUAÇÃO, FAZENDO COMENTÁRIOS DESNECESSÁRIOS E ME TRATAVAM MUITO MAL DEIXANDO TODA A SITUAÇÃO PIOR. RECEBI UM TRATAMENTO QUE É INCONCEBÍVEL VINDO DE OUTRO SER HUMANO AINDA MAIS QUANDO SE TRATA DE UM PROFISSIONAL DE SAÚDE. TODOS, SEM EXCEÇÃO, INCLUSIVE O ENFERMEIRO RESPONSÁVEL, ALÉM DE TRATAR COM DESCASO AINDA ME TRATOU MAL FALANDO DE MODO GROSSEIRO E RÍSPIDO, E NÃO ATENDENDO DEMANDAS BÁSICAS DA PACIENTE COMO IR AO BANHEIRO OU SER INFORMADA DO SEU ESTADO DE SAÚDE. É INACREDITÁVEL QUE ESSES PROFISSIONAIS LIDEM COM PESSOAS VULNERAIS SE COLOCANDO EM UMA POSIÇÃO SUPERIOR." PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. KZ	LAMENTAMOS O CASO RELATADO, SINALIZAMOS QUE A PRÓ SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ESSE TIPO DE COMPORTAMENTO, IREMOS ABORDAR OS PROFISSIONAIS COM A FINALIDADE DE APROFUNDAMENTO NAS INFORMAÇÕES AQUI CITADAS. O ENFERMEIRO RESPONSÁVEL PELO SETOR NA DATA RECLAMADA FOI ABORDADO ISOLADAMENTE E RECEBEU ORIENTAÇÕES POR ESCRITO
20377/2023	SOM	27/06/2023	27/06/2023	30/06/2023	30/06/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO FARMÁCIA	RECLAMAÇ	[redacted]		MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA SOBRE ROTINAS E PROTOCOLOS PARA RETIRADA DO MEDICAMENTO AZITROMICINA NA UPA ZONA LESTE. SEGUE O RELATO: "PASSEI COM O PACIENTE NA UPA DA ZONA LESTE E O PEDIATRA RECEITOU AZITROMICINA, CHEGUEI NA FARMÁCIA E O ATENDENTE DISSE QUE NÃO TEM. SÓ QUE VI LÁ NO CESTINHO E FALEI PARA ELE. ELE FALOU QUE NÃO PODIA DAR, PORQUE EU TERIA QUE IR À POLICLÍNICA PEGAR. GOSTARIA DE SABER SE NA UPA NÃO ESTÃO MAIS FORNECENDO A MEDICAÇÃO E SE SOU EU QUE TENHO QUE PEGAR NA UNIDADE QUE SOU ATENDIDA?"	NA UNIDADE É DISPENSADO TRATAMENTO PARA O PRIMEIRO DIA ÚTIL E O RESTANTE DEVE SER RETIRADO NA POLICLÍNICA, CONFORME PORTARIA DA SMS. NO DIA EM QUESTÃO FOI DISPENSADO UMA MEDICAÇÃO PARA O PACIENTE, PORÉM AO QUE INDICA O RELATO NÃO FOI DISPENSADO OUTRA, O QUE NÃO CONDIZ COM NOSSOS PROTOCOLOS. PEDIMOS DESCULPAS PELO TRANSTORNO CAUSADO E INFORMO QUE TODOS OS COLABORADORES DO SETOR RECEBERAM ORIENTAÇÃO SOBRE O FLUXO DO MUNICÍPIO
20472/2023	SOM	29/06/2023	28/06/2023	01/07/2023	30/06/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA SOBRE MOROSIDADE NO ATENDIMENTO DA UPA ZONA LESTE. RELATA QUE ESTEVE NA DATA DE 27/06/2023 NO LOCAL E PRESENCIOU PESSOAS QUE ESTAVAM AGUARDANDO POR ATENDIMENTO MÉDICO DAS 15:00 ATÉ AS 19:21 E QUESTIONA ONDE ESTÃO OS MÉDICOS PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. KG	INFORMO QUE A EQUIPE ESTAVA COMPLETA. A UPA ZONA LESTE TRABALHA COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES SÃO ATENDIDOS DE ACORDO COM A GRAVIDADE DA PATOLOGIA E NÃO A ORDEM DE CHEGADA CRONOLÓGICA. VERMELHO - ATENDIMENTO IMEDIATO, VERDE - 2 HORAS, AZUL - 4 HORAS, AMARELO - 30 MINUTOS. LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA RUIM EM NOSSA UNIDADE, MAS A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS
20454/2023	SOM	27/06/2023	29/06/2023	03/07/2023	04/07/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	ILUMINAÇÃO	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	X	LÂMPADA QUEIMADA/APAGADA PRAÇA VISCONDE DE OURO PRETO, 11 - ESQUINA, LATERAL DA BANCA DE JORNAIS	A EQUIPE DE MANUTENÇÃO NA QUAL É TERCEIRIZADA JÁ AVALIOU A DEMANDA E CONSTATOU QUE A FIAÇÃO ESTÁ DANIFICADA CAUSANDO CHOQUE. EM MEDIDA PREVENTIVA EMERGENCIAL FOI FEITO O DESLIGAMENTO DA REDE, ATÉ A RETIRADA DO POSTO PARA CORRIGIR TODA FIAÇÃO E SANAR A PENDÊNCIA
20658/2023	SOM	29/06/2023	29/06/2023	03/07/2023	04/07/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	RECLAMAÇ	[redacted]		MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA DA POSTURA DE ENFERMEIRA DA UPA ZONA LESTE. RELATA QUE A SUA MÃE DE 92 ANOS PRECISOU PASSAR NA UNIDADE. O MÉDICO PEDIU UM EXAME DE URINA, PORÉM SE TORNARIA INVIÁVEL PELA IDADE E POR CONTA DE SUA MÃE USAR FRALDA. ENTÃO FOI PEDIDO A ENFERMEIRA PARA COLOCAR UMA SONDA, PORÉM A MESMA NEGOU, POIS NÃO ESTAVA NUM DIA BOM E APENAS [illegible] ANDANDO SEM REALIZAR O SEU TRABALHO. RESSALTA TAMBÉM A FALTA DE SEGURANÇA DA UNIDADE E PEDE QUE SEJA REVISTO ATENDIMENTO NA PARTE DA NOITE E MADRUGADA. [illegible] PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. KZ	EM CONVERSA COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM DO PLANTÃO NOTURNO A PRESENTE NA DATA DO DIA [illegible] DO OCORRIDO. RELATAM QUE NÃO CHEGOU NENHUMA PRESCRIÇÃO COM SONDA DE ALÍVIO, E MUITO MENOS RECUSA DE PASSAGEM DE SONDA POR ALGUM PROFISSIONAL ENFERMEIRO. ESTOU À DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES.

Total de Elogios: 0

Total de Reclamações: 10

Total de Outros: 01

TOTAL: 11

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Ne[illegible]

Moises Luis de [illegible] Neto
Diretor Hospitalar

ANEXO III

Núcleo de Educação Permanente

PRÓ-SAÚDE

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	486:42:00	171:55:00	709:50:00	796:03:00	612:38:00	933:27:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	3710:35:00
In Company	6:00:00	180:00:00	15:00:00	18:20:00	355:40:00	18:06:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	593:06:00
Externo	0:00:00	22:52:00	35:00:00	120:00:00	67:05:00	12:10:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	257:07:00
Total Horas Treinamentos	492:42:00	374:47:00	759:50:00	934:23:00	1035:23:00	963:43:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	4560:48:00
Total de Colaboradores	184	178	177	176	177	162							25296:00:00
Total de Admitidos	9	6	14	10	7	6							52
Total de Participantes na Integração	4	6	14	10	7	6							47
Total de Integração Institucional Mês	9	3	14	10	7	6							49

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

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
otal de Temas Programado	5	3	15	9	10	15							57
otal de Temas Realizado	5	3	13	5	9	13							48
otal de Temas Extra PAT	25	15	9	28	16	24							117
% de Aderência do Plano (Meta 85%)	100%	100%	87%	56%	90%	87%							84%
% Extra PAT	500%	500%	60%	311%	160%	160%							205%

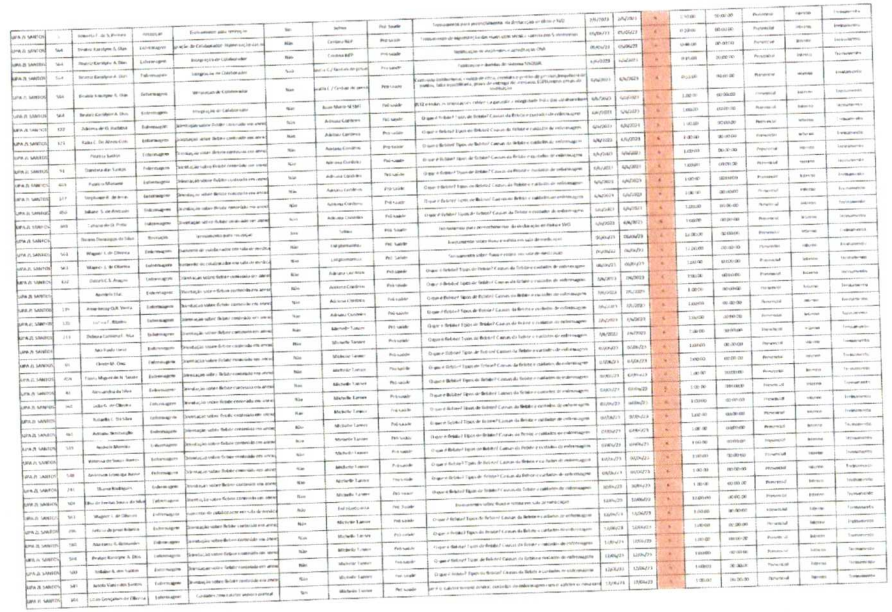
[redacted]

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

PAT - PLANO ANUAL DE TREINAMENTO	N° de Capacitações Previstas	Total de participantes x Programado x Realizado	R$ Orçado x Realizado	Total de Horas
	13	51%		51%

Treinamento	Publico Alvo	Entidade de capacitação	N° de Participantes			Carga Horária				Valor Unit. (R$)	Quantidade de Turmas deTreinamentos por mês Mensal			Status	Data da Remarção
			Previsto	Realizado	Aderência	Unit / Prevista	Total Prevista	Unit / Realizada	Total Realizada	Unitário Previsto	Total Previsto	Total Realizado	JUN	(Realizado no prazo)	
Utilização dos dispositivos e punção: protocolo institucional	Enfermagem	Pró Saúde	50	58	116%	1:00:00	50:00:00	0:00:00	0:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Não	28/5/2023
Qualidade nos cadastros realizados no MV	Odonto	Pró Saúde	3	1	33%	1:00:00	3:00:00	1:30:00	1:30:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	1	Não	30/7/2023
Preenchimento de declaração de óbitos e documentos SVO	Recepção	Pró Saúde	10	5	50%	1:00:00	10:00:00	1:30:00	7:30:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Redução de tempo de espera na classificação de risco	Enfermagem	Pró Saúde	20	24	120%	1:00:00	20:00:00	1:00:00	24:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Protocolo de AVC	Médicos	Pró Saúde	30	0	0%	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00		Não	sem prazo
PGRSS RDC222/18	Equipe multiprofissional	Pró Saúde	100	27	27%	0:30:00	50:00:00	0:30:00	13:30:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Atendimento telefônico: quais informações passar ao cliente	Recepção	Pró Saúde	10	0	0%	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	0	Não	30/07/23
Apresentação de indicadores	Líderes	Pró Saúde	10	10	100%	1:00:00	10:00:00	2:40:00	26:40:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
EPI'S NR06	Equipe multiprofissional	Pró Saúde	70	19	27%	0:30:00	35:00:00	0:30:00	9:30:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Acidente de trabalho	Equipe multiprofissional	Pró Saúde	70	49	70%	0:30:00	35:00:00	0:30:00	24:30:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Treinamento F.I.S.P.Q	Equipe multiprofissional	Pró Saúde	70	28	40%	0:30:00	35:00:00	0:30:00	14:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Aperfeiçoamento do Faturamento	Faturamento	Pró Saúde	2	2	100%	0:15:00	0:30:00	0:15:00	0:30:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Controle eficaz das chaves	Controlador de acesso	Pró Saúde	4	4	100%	0:30:00	2:00:00	0:30:00	2:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Treinamento sobre higienização hospitalar	Higienização	Pró Saúde	8	8	100%	1:00:00	8:00:00	1:00:00	8:00:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	4	Sim	
Revisão de protocolo de segurança do paciente	Farmácia	Pró Saúde	10	4	40%	0:30:00	5:00:00	0:40:00	2:40:00	R$ 0,00	R$ 0	R$ 0,00	3	Sim	

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

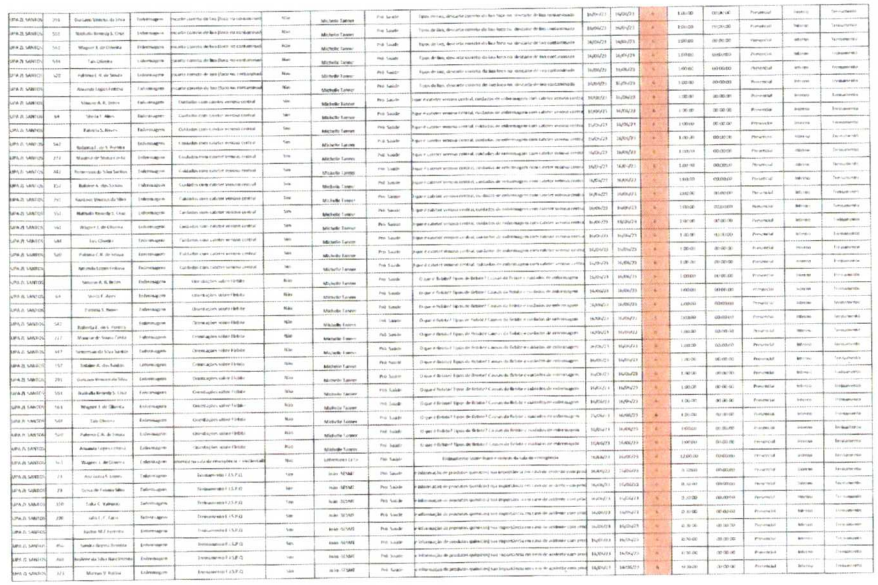


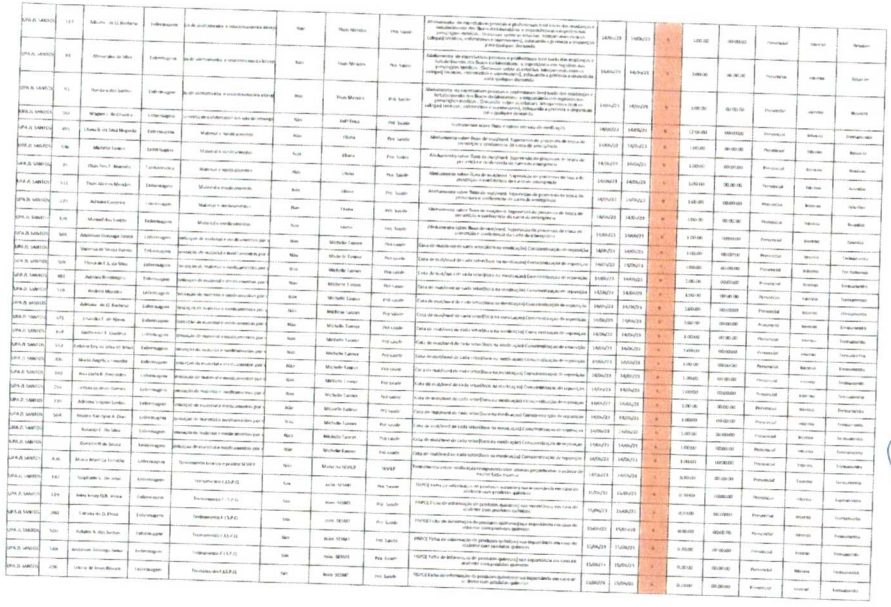
Cristina Donatto Francelino
Enf/Neg
UPA Zona Leste - Santos

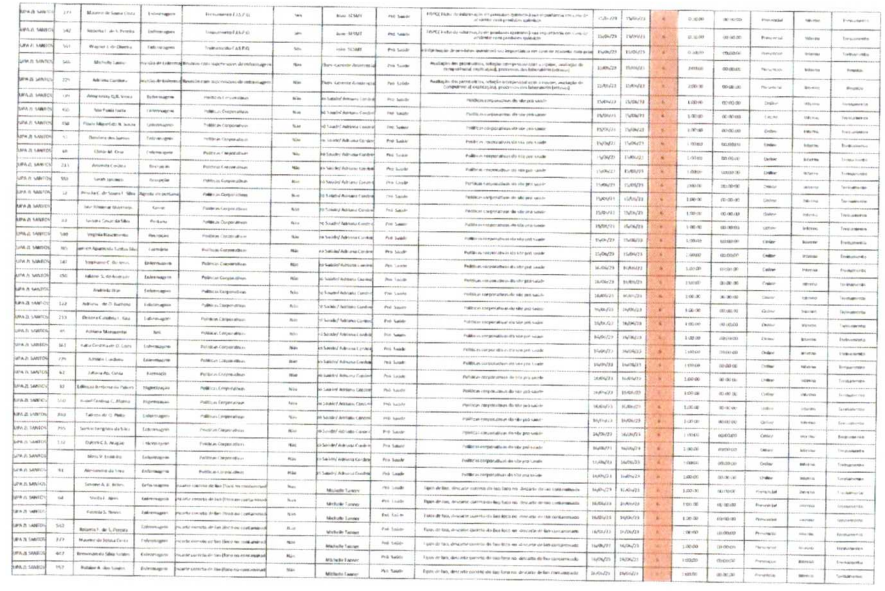
Cristina Donatto Francelino
Enf/Neg
UPA Zona Leste - Santos

Cristina Dongallo Francellino
Enf. Resp.
UPA Zona Leste - Santos

Cristina Dongallo Francellino
Enf. Resp.
UPA Zona Leste - Santos







Cristina Donato Francisino
Enf. Mat. Pediátrica
UPA Zona Leste - Santos

Cristina Donato Francisino
Enf. Mat. Pediátrica
UPA Zona Leste - Santos

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nép
UPA Zona Leste - Santos

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nép
UPA Zona Leste - Santos

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

ANEXO V

Monitoramento dos Protocolos Clínicos

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO SCIH –JUNHO/2023

Taxa de letalidade por sepse

Durante o período do mês de Junho ocorreu 1 óbito com a sepse de foco pulmonar e choque séptico, confirmada através de clínica e exames laboratoriais, não sendo evidenciado o agente causador. O resultado foi obtido através da análise do prontuário, e acompanhamento da declaração de óbito, protocolo aberto e fechado com os critérios solicitados, exceto hemocultura que não é realizado devido fluxo da unidade.

Tivemos 01 paciente do sexo masculino, hospitalizado com quadro suspeito para tuberculose, confirmado após com resultado de BAAR positivo, aguardando vaga na unidade até presente data e 5 pacientes que hospitalizaram com suspeita de tuberculose com coleta BAAR negativo.

Foi notificado 01 caso de Hepatite C diagnosticado através de teste rápido, iniciado tratamento e encaminhamento para continuidade de tratamento ambulatorial.

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 ***01 formulário*** do protocolo sepse durante o período, aberto, confirmado e finalizado.

Plano estratégico:

Iniciado plano de ação junto a Diretora Técnica, Coordenação de equipe médica e Gerencia de enfermagem para abertura, preenchimento e fechamento correto dos protocolos, apresentando aumento da adesão aos protocolos. Seguimos com auditoria in loco no mês de julho para acompanhar se a técnica realizada condiz com o que está descrito no protocolo. 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 de hospitalizados e tuberculose em até 24hs com os resultados quando houver.

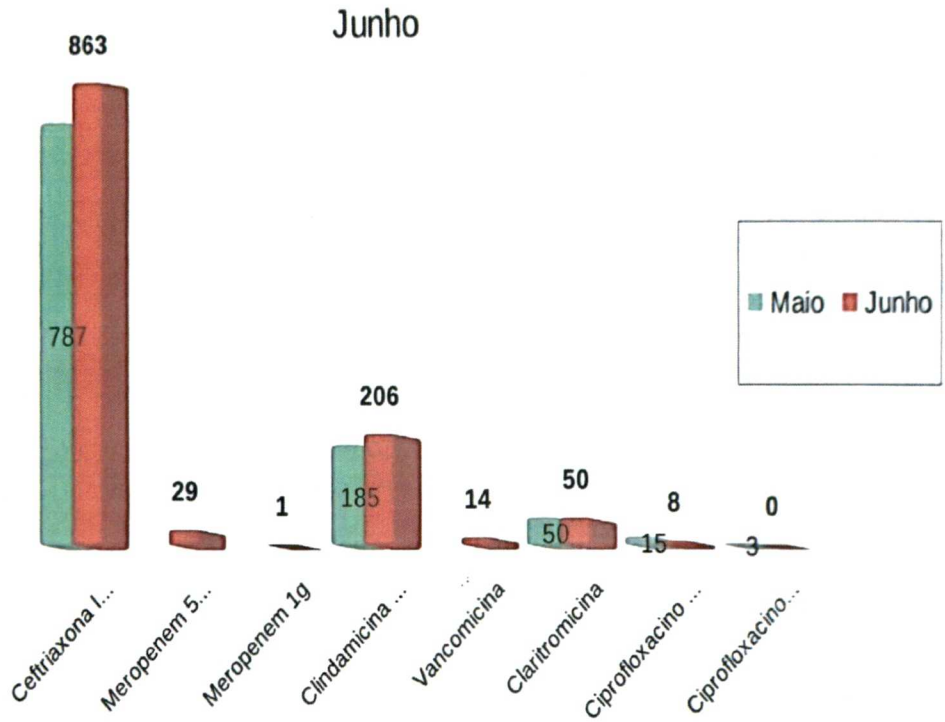
Consumo de antimicrobianos

Comparação ao mês anterior

Ceftriaxona IV/IM: Houve aumento de 76 frascos em relação a maio;
Clindamicina: Houve aumento de 21 frascos em relação a maio;
Ciprofloxacino 0,2% 400mg: Redução de 7 unidades em relação a Maio;
Claritromicina: Manteve padrão de utilização em relação Maio;
Meropenem 500mg IV: Houve utilização de 29 unidades
Meropenem 1g IV: Houve utilização de 1 unidades
Vancomicina 500mg: Houve utilização de 14 unidades

Digitalizado com CamScanner

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 30 de Junho de 2023.

Durante o período não houve Infecção Relacionada Assistência à Saúde, o paciente com óbito associado e/ou ocasionado por sepse, foi evidenciado 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 15 formulários destes 53,30% conforme 46,70% 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.

Digitalizado com CamScanner

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

No total de **54** formulários de checklist boas práticas na inserção do **cateter vesical de demora,** houve 94.45% de conformidade em todos os critérios solicitados, e 5.55% 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 e melhora da adesão da equipe em relação ao processo se segurança do paciente e prevenção de infecções.

Segue plano de ação é manter a auditoria in loco para reforçar 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.

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Thais Álvares Mendes
[redacted]

DIRETORIA TÉCNICA

GERÊNCIA ASSISTENCIAL

Gisele Abud Nicolau
[redacted]

Digitalizado com CamScanner

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

Incidência de queda de paciente

Durante o período houve uma notificação de queda, dentre os 342 pacientes com risco de queda na unidade.

No total de pacientes atendidos (permaneceram mais de 24 horas) no período 01/06/2023 a 30/06/2023, na unidade de Emergência foram atendidos 54 pacientes, na observação 89 e 3 crianças na sala de Observação de Pediatria que foram avaliados para risco para queda.

O número total de atendimentos na unidade foi de 11.584 em comparação ao mês anterior houve uma queda de 1.477 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 84% de conformidade,* encontra-se acima da meta preconizada (70%).

O consumo de álcool gel foi de 16 litros, houve um aumento de 11,20 litros em comparação ao mês anterior.

Consumo de sabonete líquido foi de 58,80 litros, houve um aumento de 25,20 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;

Santos

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
Praça Visconde de Ouro Preto, S/Nº - CEP: 11025-190 – Estuário – Santos, SP
Telefone: (13) 3228-3704 – www.prosaude.org.br

PRÓ SAÚDE

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 30 de junho 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 15 formulários, destes 53,30% conforme, 46,70% não conforme. Dentre estes não conforme, houve checklist com:

- Ausência de carimbo;
- Ausência de assinatura do executor;
- Ausência de dados complementares do paciente;

Em comparativo ao mês anterior podemos observar uma queda na aderência do checklist, porém ainda encontramos uma melhora na conformidade do 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 54 formulários avaliados houve 94,45% de conformidade e 5,55% 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 uma pequena queda na adesão do preenchimento dos formulários de checklist, que pode estar atrelada ao quantitativo de atendimentos que para mês de junho também foi menor, obtivemos uma melhora significativa na conformidade dos formulários, ainda assim continuaremos treinamento e reorientação a equipe de enfermagem quanto a importância do preenchimento correto dos formulários. 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.

Santos

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
Praça Visconde de Ouro Preto, S/Nº - CEP: 11025-190 – Estuário – Santos, SP
Telefone: (13) 3228-3704 – www.prosaude.org.br

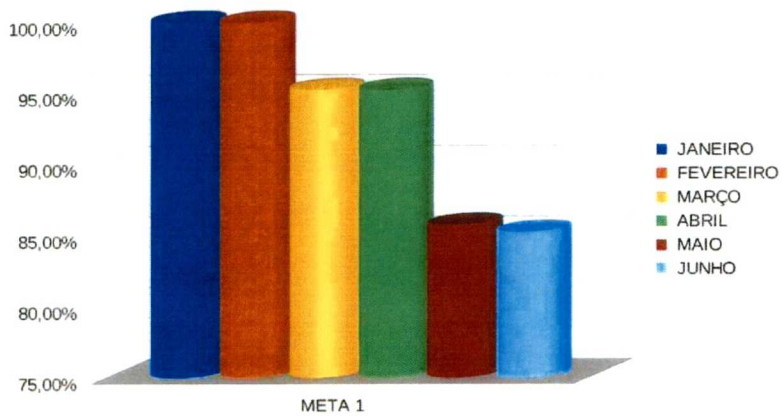
PRÓ SAÚDE

Conformidade na implantação dos protocolos de segurança do paciente

Realizado auditoria in loco evidenciado o cumprimento de 85,20% dos itens avaliados abaixo houve um melhor adesão aos protocolos de segurança do paciente em comparação ao mês de maio que obtivemos 77,71%.

Meta 1 Identificação do paciente

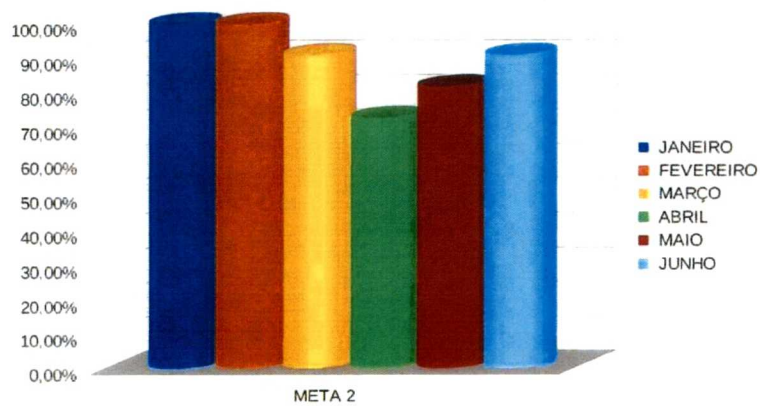
O protocolo apresenta taxa de 90,48% de conformidade. Mesmo atingindo a meta acompanharemos, realizando auditoria in loco para o melhor gerenciamento do protocolo de identificação do paciente da unidade.



Gráficos de comparação aos meses anteriores

Meta 2: Comunicação efetiva

No mês de junho o protocolo apresenta taxa de 90,91% de conformidade.



Gráficos de comparação aos meses anteriores

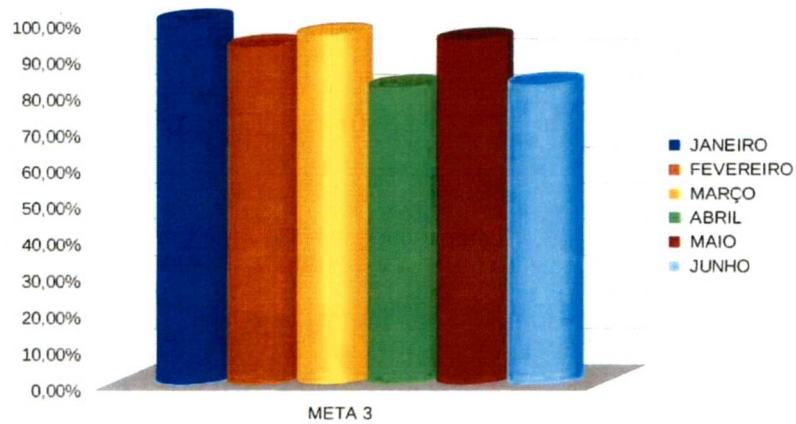
Santos

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
Praça Visconde de Ouro Preto, S/Nº - CEP: 11025-190 – Estuário – Santos, SP
Telefone: (13) 3228-3704 – www.prosaude.org.br

PRÓ SAÚDE

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

Realizado auditoria em 300 prontuários e verificamos que estamos mantendo a meta de 100% da prescrição de medicamentos e 82,66% na administração do medicamento. Sendo 17% 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. Estamos conscientizando a equipe da importância de seguir os 13 certos na administração de medicamentos.

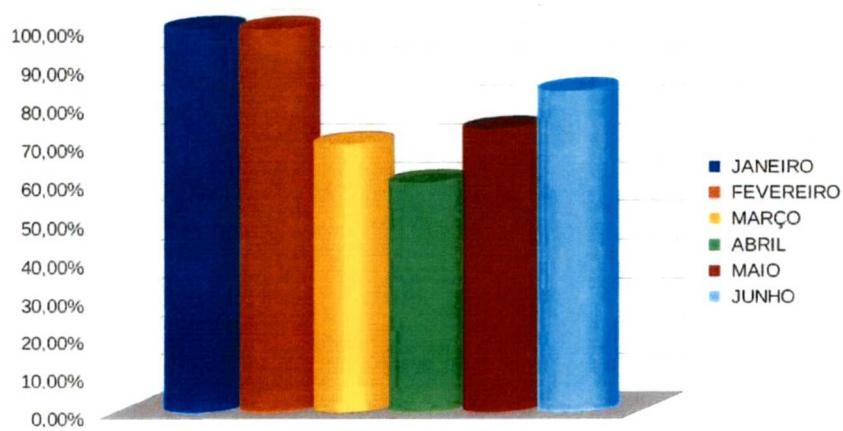


META 3

Gráficos de comparação aos meses anteriores.

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

O protocolo apresenta taxa de 84% de conformidade. 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 5

Gráficos de comparação aos meses anteriores.

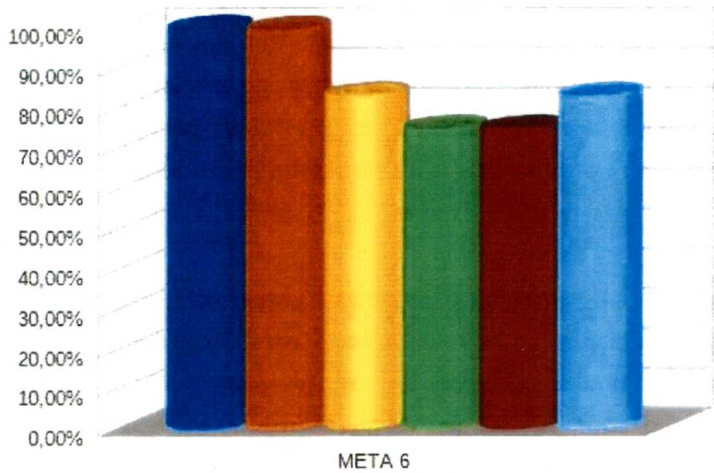
Santos

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
Praça Visconde de Ouro Preto, S/Nº - CEP: 11025-190 – Estuário – Santos, SP
Telefone: (13) 3228-3704 – www.prosaude.org.br

PRÓ SAÚDE

Meta 6: Reduzir o risco de queda.

O protocolo apresenta taxa de 83,33% de conformidade. Estamos conscientizando as equipes da importância da utilização dos equipamentos de segurança para sinalização de risco de queda.

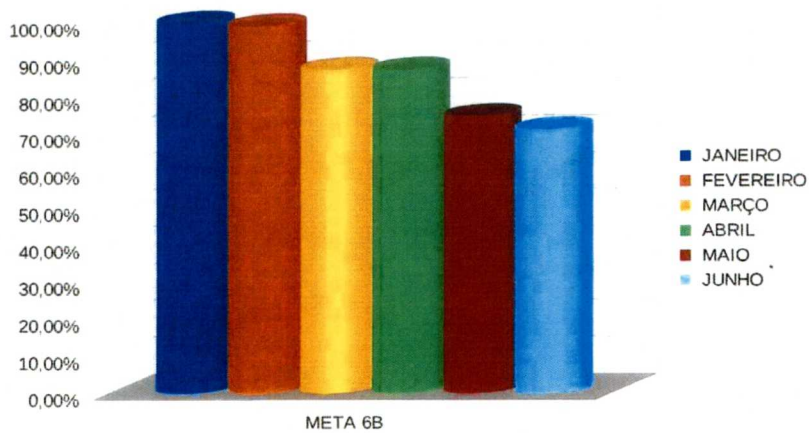


META 6

Gráficos de comparação aos meses anteriores.

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

O protocolo apresenta taxa de 71,43% de conformidade. Realizamos conscientização de ações preventivas para mitigar risco de lesão e incentivo a realização das notificações de incidentes.



META 6B

Gráficos de comparação aos meses anteriores.

Santos

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
Praça Visconde de Ouro Preto, S/Nº - CEP: 11025-190 – Estuário – Santos, SP
Telefone: (13) 3228-3704 – www.prosaude.org.br

PRÓ SAÚDE

Protocolos Gerenciáveis

- **AVC**

Foram abertos 7 protocolos de AVC com 5 confirmados para AVC com prevalência de 100% do sexo feminino com idade acima de 61 anos. Dos protocolos abertos tivemos 42,86% conformes e 57,14% não conformes. Em comparação ao mês anterior tivemos uma pequena queda na adesão dos protocolos, que podem estar relacionado a queda no número de atendimento em comparação ao mês anterior, 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. Estes protocolos parcialmente conforme não trouxeram risco ao paciente, mas retrabalho para a equipe na coleta das informações.

- **Dor Torácica**

Foram abertos 5 protocolos de dor torácica com maior prevalência do sexo masculino com 80%, feminino 20%, com maior prevalência acima de 61 anos. Dos 5 protocolos abertos 1 foi confirmado. O protocolo de atendimento de dor torácica apresenta 100% de conformidade. Em comparação ao mês anterior tivemos uma que na quantidade de protocolos abertos, contudo, uma significante taxa de melhora na conformidade do preenchimento dos formulários, continuamos trabalhando com a equipe da importância do preenchimento correto.

- **Sepse**

Foi aberto 1 protocolo de sepse totalizando 100% masculino, com 100% de conformidade. Com prevalência acima de 74 anos. Sendo 1 de sepse de foco pulmonar, confirmado por clínica e laboratoriais este paciente veio a óbito.

NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

Gisele Abdo Nicolau [redacted]

DIRETORIA TÉCNICA

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

Santos

Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos
Praça Visconde de Ouro Preto, S/Nº - CEP: 11025-190 – Estuário – Santos, SP
Telefone: (13) 3228-3704 – www.prosaude.org.br

PRÓ SAÚDE