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 N...
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - San...

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

PRÓ-SAÚDE

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

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

Moises 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 TAMBEM A RECEPÇÃO QUE TEM PROEFICIENCIA 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]	CC GRATIDÃO 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 UNICA 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 MATERIAIS (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.

Moisés Luiz de Oliveira 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

Moises Luis [illegible] Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva M. 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, ORTOPÉDICA, 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]NTO	[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 LENÇOIS 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 Neto
Diretor de Hospital

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. Quadado
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 POREM 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 AREÁ 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 TAMBÊM 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 Adjunto

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 ANÁLISE _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 ERMEGÊNCIA 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.

Manoel Alves de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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]	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 SO 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]CA[redacted]UTO	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 ÀS DÚVIDAS.

Moises Luis de Lima Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Negrão
Enf. Qualidade
COREN Coren Lusto - SP

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 ADVÊM 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 ÍNGUA. 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, E 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 [illegible]

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 ERMERGÊNCIA 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 ATE 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, 06:30 ÀS 08H/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 MEDICO)
75	368/2023	18/6/2023	16/6/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	A ENRFERMEIRA CLEIDE CRUZ EXCELENTE ENFERMEIRA, AS RECEPCIONISTA EXCELENTES PESSOAS, MENOS A AMANDA QUE É MUITO IGNORANTE, TODOS OS CONTROLADORES 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 MOTOBOY 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.

Marcelo [illegible]
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 ÀS 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 FISIOLÓGICA 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 DESACRADÁVEL, DESRESPEITOSO E SEM EMPATIA. MINHA MÃE CHEGOU AO HOSPITAL ÀS 16H64 E FOI ATENDIDA ÀS 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 À 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.

Moises Lima [illegible]
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 SAÚDE 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]TOS	[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 NOS 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]	[redacted]	[redacted]	APÓS A SOME DAS 19H 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

Moises Luiz [illegible] Neto
Diretor Hospitalar

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

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 MUNICIPES É MUITO IMPORTANTE PARA NOS, 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 E 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 ÀS 10H45 PARA IR AO DENTISTA, POIS MEU DENTE QUEBROU E ESTAVA COM DORES, TIVE QUE ESPERAR ATÉ ÀS 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]	PARABÊNS, 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! PARABÊNS 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. AGR5ADEÇO DESDE JÁ COMANDADA PELA ENFERMEIRA RAQUEL. MUITO OBRIGADA.	30/6/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

Moisés 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 LESTA 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 ANÁLISE 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 À 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 Linha Leste - Santos

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

UPA 24h Zona Leste

FORMULÁRIO

ANALISE DOS CASOS

PRÓ-SAÚDE

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)
17797/2023	SOM	18/06/2023	01/06/2023	04/06/2023	28/06/2023	PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	FALTA DE VAGA/INTERNAÇÃO	OUTROS	[redacted]		MUNICIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, onde solicita possíveis providências referente a transferência para UPA hospitalar de paciente com urgência, que está internado na UPA Zona Leste. Segue o relato: "POR FAVOR, O PACIENTE TEM ESPLASIA DE PROSTATA COM METÁSTASE E ESTÁ INTERNADO NA UPA ZONA LESTE. ACONTECEU TRANSFERÊNCIA PARA UPA HOSPITALAR, EMERGÊNCIA. É POSSÍVEL, EXISTIR PARA ESTA VAGA PARA ESTA TRANSFERÊNCIA POR ALGUÉM INFORMAR A UPA ZONA LESTE? ESTAMOS ESPERANDO DESDE 29/05/2023 TRANSFERÊNCIA PARA UPA HOSPITALAR DE VOVÓ INSTABILIDADE DE SINAIS VITAIS E NECESSIDADE DE TRANSFUSÃO DE SANGUE." PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS.	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	PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		MUNICIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, onde reclama de problemas ocorridos pela UPA Zona Leste. Para manifestação e providências, segue relato: "[illegible] HOJE EU PRECISEI NA UPA ZONA LESTE [illegible] ESPERANDO QUE ESTAVA AQUENTE. DAS 14:20 QUANDO [illegible] MINHA MÃE CLASSIFICAÇÃO AZUL ENTRAS PULSEIRAS AZUIS E AO PEDIR MAIS ATENDIMENTO ATENDIA UMA PESSOA AZUL. DESDE AS 15 HORAS ESTAVAM SENDO ATENDIDAS UMA PESSOA POR VEZ. ESTA SITUAÇÃO ATÉ 18:30H, QUANDO EU E MAIS ALGUMAS PESSOAS PEDIMOS PARA FALAR COM O MÉDICO. ELE DISSE QUE ESTAVA DEVENDO E NOTAMOS QUE FICOU CALADO. PASSAMOS NA FRENTE COM PULSEIRA AZUL E UMA DAMA DEPOIS DO MEU MARIDO PORQUE UM DELES CAIU MEXENDO QUE ELE ESTAVA DEVENDO E UMAS DAS PESSOAS QUE PASSARAM ELE NA FRENTE PARA ATENDIMENTO, APÓS PASSAR O PLANTÃO PERGUNTEI NOVAMENTE PARA MINHA COLEGA SE PESSOAS ANTES TINHA NA MINHA FRENTE E MAIS DEPOIS. QUE PRA MINHA DAMA QUE DEU ACESSO RESPONDEU 30 PESSOAS. AO DISSE COMO MINHA TINHA FALADO 15 E VOCÊ NEM SABE MEU NOME E MEU NUMERO PAVA TER CERTEZA DISSE QUE ESTAVA RESPONDENDO. ATÉ LA DISSE NÃO FALAR PARA MINHA CADEIRA. ELE A DISSE NÃO TEM 22. CADA UMA FALAVA PARA UMA DAMA RESPONSÁVEL E VENDO PLANTÃO DA NOITE E ELA PEDIU DESCULPA PORQUE REALMENTE OS MÉDICOS NÃO ESTAVAM. MAMANDO AO PULSEIRAS AZUIS DISSE QUE ENTRE ELES ACHAVA QUE TINHA ALGUÉM ATENDENDO AS PULSEIRAS AZUIS E EU PUDE TUDO FICANDO PRA TRÁS NÃO SENDO ATENDIDO. E PUSO QUE FOI UM ABSURDO E APÓS FALAR COM A RESPONSÁVEL ELA VEIO DIZER QUE VAI ENVIAR UM PARA ATENDER DIRETAMENTE AS PULSEIRAS AZUIS."	INFORMAMOS QUE A EQUIPE ASSISTENCIAL EM ATENDIMENTO NA UPA ZONA LESTE COMPLETA NESTA DATA A UPA REALIZA OS ATENDIMENTOS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME A ORDEM DE PRIORIDADE DA PATOLOGIA (VERMELHO ATENDIMENTO IMEDIATO, AMARELO EM ATÉ 30 MINUTOS, VERDE EM ATÉ 2 HORAS, AZUL EM ATÉ 4 HORAS). NA ÁREA VERMELHA, PACIENTE PRIORITÁRIO ATENDIMENTO IMEDIATO, AMARELO EM ATÉ 30 MINUTOS, VERDE EM ATÉ 2 HORAS, AZUL EM ATÉ 4 HORAS. NA ÁREA VERMELHA, PACIENTE PRIORITÁRIO ATENDIMENTO IMEDIATO, AMARELO EM ATÉ 30 MINUTOS, VERDE EM ATÉ 2 HORAS, AZUL EM ATÉ 4 HORAS.
19114/2023	SOM	14/06/2023	15/06/2023	18/06/2023	19/6/23	PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES HOSPITAIS PÚBLICOS 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 REJUNTE HOJE COMO EXPERIÊNCIA ESTRANHA E ANÁLOGA DA PRÓPRIA UNIDADE SOBRE UM ASSUNTO REFERENTE AO DIA 12. EMBORA FOI RESOLVIDO, É HOJE MAS UMA VEZ TRABALHO PARA EXPRESSAR QUANTO MEU DESTAQUE DESTA UNIDADE. ELA AMA FUNCIONÁRIA MAL ESTUDADA QUE TRATA AS PESSOAS COMO DESPREZO. E DESCULPA MALDOSA E É UMA PESSOA PROFISSIONAL PARA OS CLIENTES. É EXTREMAMENTE DESCONFORTÁVEL TRABALHAR COM UMA PESSOA DESSA. IMAGINA COMO ELA TRATA TIVA DELA QUANDO ATENDE UMA PACIENTE. HOJE ELA INFORMOU QUE MANDARIA OS PACIENTES DA RECEPÇÃO PARA A MINHA SALA DA UPA, PARA QUE FUI ATENDER ELES. JÁ NÃO É A PRIMEIRA VEZ QUE ELA ME TRATA COM DESCONFORTO E SEM RESPEITO. NÃO CONHECO ELA E NEM ELA ME CONHECE. JÁ IMAGINE OUTROS ATENDIMENTOS COM OUTROS FUNCIONÁRIOS SOBRE A FALTA DE RESPEITO POR PARTE DELA. AGORA FUI DEIXAR UMA PERGUNTA, E COMO TER ESSE PERFIL DE FUNCIONÁRIOS TRABALHANDO NA RECEPÇÃO? POIS A PORTA DE ENTRADA DE QUALQUER UNIDADE HOSPITALAR É A RECEPÇÃO. QUE DIAS AS PESSOAS COM EMPATIA, COM EDUCAÇÃO E COM RESPEITO SERIAM?"	A UNIDADE NÃO ACEITA QUALQUER TIPO DE DESRESPEITO COM OS COLEGAS DE TRABALHO. TENDO RESPEITO MÚTUO COM AGENTES, OS COLABORADORES SÃO PREMIADOS E CAPACITADOS ANTES DE DARMOS O CONTRATO DE TRABALHO. A COLABORADORA EM QUESTÃO FOI ADVERTIDA FORMALMENTE E PERMANECE SANTO A CONDUTA NO AMBIENTE DE TRABALHO
19152/2023	SOM	15/06/2023	15/06/2023	16/06/2023	20/06/2023	PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		MENOR COM MUITA DOR E VOU TOMA FAZER O MEU RELATO EM 24/07/2023 FUI INTERNADA CONTRA A MINHA VONTADE PELA MINHA MÃE COM A ALEGAÇÃO DE QUE ESTAVA EM SURTO PSICÓTICO NA UPA ZONA LESTE, EM SANTOS/SP. INTERNADA ESTAVA QUE ESTAVA PRESA NA PRAÇA ZONA LESTE QUE EXPULSOU SEUS TAPA PROVAVELMENTE FUI ESTUPRADA DEVIDA DE SOMBRINHO. ABRIRE. NO DIA 21 E 22 MAI 2023 DE A MINHA MÃE ESTAVA PRESENTE. PROVAVELMENTE FUI PRISIONA PORTAMANCEIRO. MANIPULAÇÃO E ESTUPRADA POR VARIOS COMO OS PRENDIA. ALGUMA VEZ. ALGUÉM PEDIRO QUE APÓS QUE DAMOS FORA DA UPA E JEFFERSON, NOME ESTE QUE ERA DURO VEZES. AO NO QUE ERA USUMEDIA QUE UMA ENFERMEIRO DA UPA ZONA LESTE. DESCRIÇÃO QUE FUI ESTUPRADA PELO MEDO TOTALMENTE NUA. MAMADA NOS BRAÇOS E PERNAS E SEM VISTAS DE SEXO NO ANO. E COMUNICADA ASSIMILAR. COTAR MEU TETO. NEMESE SE ESTAVA GRAVIDA E ME ABORTAMMAU DE FORMA ELIMINAVES DIAS. NESTA UPA TRABALHEI POR DIAS COMO RECEPCIONISTA E PEDEREMOS APÓS PORQUE UMA CLAÚDIA E RECEPCIONISTA E PRENOME JOAO VITOR ME AMEAÇOU DE PRIMA VOLADA COMO MINHA FALANA PEZ FIT PRA DUAS VEZES. NO DIA DE TRABALHO FUI ESTUPRADA DE ENVOLVIA MINHA VIDA POR 3 DIAS PRIMEIRO JOAO PEDRO MUDOU PARA O VISITA QUE CONHECIA PRIMEIRO DE MAIORIA MAIS ESPECIFICA. AGENTE DE VIGILANCIA VIGILATIVA NO BAIRRO ENCRAZILHADA EM SANTOS. POIS SENTIA COMO SE TIVESSEM ME MANIPULANDO MAS QUANDO ACORDEIA NÃO VIA NINGUÉM. E ELES SAIRAM MEU ENDEREÇO PELA FICHA DE INFORMAÇÃO	AS INFORMAÇÕES ESTÃO FORA DO CONTEXTO, NÃO SENDO POSSÍVEL ENTENDER O QUE REALMENTE ACONTECEU. JÁ QUE TRAS INFORMAÇÕES DO CONTEXTO PESSOAL. NÃO HA RESPOSTAS DAS INFORMAÇÕES MENCIONADAS
19205/2023	SOM	16/06/2023	16/06/2023	20/06/2023	30/06/2023	PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA, onde munícipe reclama do fato ocorrido em UPA Zona Leste, Região de Pronto Atendimento da Zona Leste. Horário: [illegible] PARA PRIMEIRO SOCORRO. [illegible] QUE ESTAVA NA UPA ZONA LESTE. [illegible] ATENDIMENTO DA TRIAGEM. INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA RESPONSÁVEL. MAS O MÉDICO ACREDITA QUE ESTAVAM SEM SISTEMA DEPOIS DISSE QUE TERIA FAZ ESTA NO ATENDIMENTO DA TRIAGEM. INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA RESPONSÁVEL. MAS O MÉDICO ACREDITA QUE ESTAVAM SEM SISTEMA DEPOIS DISSE QUE TERIA DE ESPERAR ATÉ DAMANHÃ SP. EXPLICAR QUE ERA PERIGOSO E ELA NÃO ERA PRIORIDADE. SOLICITO QUE PROVIDÊNCIAS, UMA VEZ QUE NÃO ATENDIMENTO E A CLASSIFICAÇÃO ERA MAIS TEMPO DIREITO A CONSULTA PUBLICA TEVE DE REALIZADA URGENTE. SOLICITO QUE PAGAR A CONSULTA PARA TERAPEUTICO A MEDICAÇÃO QUE AMENAZADO E QUE SOFRIMENTO. CONSIDERAR DE ESTE A RIGOR NO ATENDIMENTO DE UMA PRIORIDADE. ORDEM PORQUE NÃO ESTAVA QUE DEVIA ATENDER EMERGÊNCIAS. QUE ESTE ENFERMEIRO AGUARDE MATE E LHE MENTIU ATENDIMENTO SIMPLESMENTE POR UMA AVALIAÇÃO QUE ADIER SUA FAVER PEDE MANIFESTAÇÃO DA CHEFIA DA UNIDADE (ALI) DES NOME DO FUNCIONÁRIO: ENFERMEIRO FRANCISCO	PARA PRIMEIRO SOCORRO. [illegible] QUE ESTAVA NA UPA ZONA LESTE. [illegible] ATENDIMENTO DA TRIAGEM. INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA RESPONSÁVEL. MAS O MÉDICO ACREDITA QUE ESTAVAM SEM SISTEMA DEPOIS DISSE QUE TERIA FAZ ESTA NO ATENDIMENTO DA TRIAGEM. INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA RESPONSÁVEL. MAS O MÉDICO ACREDITA QUE ESTAVAM SEM SISTEMA DEPOIS DISSE QUE TERIA DE ESPERAR ATÉ DAMANHÃ SP. EXPLICAR QUE ERA PERIGOSO E ELA NÃO ERA PRIORIDADE. SOLICITO QUE PROVIDÊNCIAS, UMA VEZ QUE NÃO ATENDIMENTO E A CLASSIFICAÇÃO ERA MAIS TEMPO DIREITO A CONSULTA PUBLICA TEVE DE REALIZADA URGENTE. SOLICITO QUE PAGAR A CONSULTA PARA TERAPEUTICO A MEDICAÇÃO QUE AMENAZADO E QUE SOFRIMENTO. CONSIDERAR DE ESTE A RIGOR NO ATENDIMENTO DE UMA PRIORIDADE. ORDEM PORQUE NÃO ESTAVA QUE DEVIA ATENDER EMERGÊNCIAS. QUE ESTE ENFERMEIRO AGUARDE MATE E LHE MENTIU ATENDIMENTO SIMPLESMENTE POR UMA AVALIAÇÃO QUE ADIER SUA FAVER PEDE MANIFESTAÇÃO DA CHEFIA DA UNIDADE (ALI) DES NOME DO FUNCIONÁRIO: ENFERMEIRO FRANCISCO

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Medeiros
Pró-Saúde
Unidades Locais de Saúde

19/7/2023	SOM	18/06/2023	18/06/2023	21/06/2023	21/06/2023	PRONTO SOCORRO/HOSPITAL PÚBLICO E CONVENIADO	ATENDIMENTO MÉDICO/FARMÁCIA	RECLAMAÇÃO	[redacted]	OCORREU UMA SITUAÇÃO QUE NO MEU JEITO FOI PRECIPITANTE. PARA CIÊNCIA DO MÉDICO, ME DEU UMA RECEITA COM MEDICAMENTOS PARA TOMAR COM O NOME DE OUTRO PACIENTE. FOI QUE SEM ABRIR OS MEDICAMENTOS ERAM REALMENTE PARA MIM. QUANDO FUI CHAMADA PARA CONSULTA NA RECEITA NO DIA 18/06/2023 ÀS 15:00 HORAS, ANTES DA TROCA DE PLANTÃO, TIVE FORTE DORES DO SEIO PRIMEIRO, QUE NÃO ERA MEU. AFIRMAVA DA, PRIME DEI BOCA TOMEI ORIGEM PRESCRITA, QUE PRECISAVA DOCUMENTO PARA TOMAR E TEMERÁRIO PERCEBEU QUE NÃO ERA MEU NOME. PARA DORES DMA SEIO, QUE DOMINGO SEM PRECISAR CORRECTA TOMAR E DE NOMEIO NOME, QUE PRECISAVA CONSULTA PUBLICAR NO AMBIENTE DESTINADO QUE FALTAVA. AO ME MUITO ESPERANDO DEVIDO QUE TOMEI A MEDICAÇÃO ESTAVA MEDIAMENTO ORIGINAL NO BOCA TODA ENFERMEIROS, RECORRIAM PARA CONSERTAR COM DIREITO DESTA SITUAÇÃO. PASSEI ANTES COMO QUEIRO, E DEPOIS APÓS COM NOME MAS QUE ERRO, A PRESCRIÇÃO ELE, SUSPENDE UMA DAS MEDICAÇÕES VIAGE DEVIDO QUE PODERIA TER MAIS COMPLETO EFEITO COLATERAL. DEVIDO QUE A MEDICAÇÃO DE CORRENDO ERA METADO PARA ELE, DEVIDO NA HORA DIFERENTE QUEM NÃO ERRADO. MAS DEPOIS QUE NOME CONTRAMEMENTO QUE CAUSOU COM TUDO ISSO. E ANDA POR FORA FOI OPÇÃO, DEVIDO RALIZOU RESPONSÁVEL PARA TENTAR RESOLVER TODA ESSA DISPUTA. UMA ENFERMEIRA QUE HAVIAM CONFIRMADO, SE COMPRIMIDO UM ALGUMA NOMEIO DEIA E TAMBÉM DA MAIS APÓS AS 17:30 H. CERTAS SITUAÇÕES DEVIA PODE MATAR UMA PESSOA, E TÃO MEDADE HA ORGANIZAÇÃO DE VOCÊ ESTAVAM CENTE DESTE OCORRIDO. INFELIZMENTE ME ABORRECI MUITO!	LAMENTAMOS O OCORRIDO. PORÉM TAL FATO TRATA-SE DE ALGO PONTUAL, ONDE HOUVE UM ERRO DE DIGITAÇÃO. POSSA PRESCRIÇÃO FOI REALIZADA PARA O PACIENTE QUE ESTAVA SENDO ATENDIDO NO MOMENTO. NA QUE MOMENTO EM CONSULTÓRIO, IDENTIFICAMOS A SITUAÇÃO PONTUAL, COMO PLANO DE AÇÃO FOI IMPLANTADA UMA PARCIALIDE CONTROLE NA FARMÁCIA DE DISPENSAÇÃO, DA UPA, ONDE SERÁ ANALISADO A CADA REVISÃO DO PRESENTE CHECKLIST. CONFIRMANDO QUE ESTAVA REFERENDO A MEDICÃO, CONFIRMAR PORTARIA 1.820 - 2023 SMS. IMPLANTADA NO DIA 05/06/2023. APRO SAÚDE PREZA POR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS USUÁRIOS
24/07/2023	SOM	21/06/2023	28/06/2023	29/06/2023	29/06/2023	PRONTO SOCORRO/HOSPITAL PÚBLICO E CONVENIADOS	FUNCIONÁRIOS	RECLAMAÇÃO	[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 ENTRADA NA UPA LESTE. TIVE UM TRATAMENTO ABOMINÁVEL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM QUE FOI OCAVAM 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 DA SAÚDE. NÃO COMPACTUA COM ESSE TIPO DE COMPORTAMENTO. ERAM ABORDAR OS PROFISSIONAIS COM A FINALIDADE DE APROFUNDAMENTO NAS INFORMAÇÕES ACIMA CITADAS. O ENFERMEIRO RESPONSÁVEL PELO SETOR NA DATA REFERIDA FOI ABORDADO SOLICITAMENTE E RECEBEU RECOMENDAÇÕES POR ESCRITO
20/07/2023	SOM	27/06/2023	27/06/2023	30/06/2023	30/06/2023	PRONTO SOCORRO/HOSPITAL PÚBLICO E CONVENIADOS	ATENDIMENTO FARMÁCIA	RECLAMAÇÃO	[redacted]	MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA SOBRE ROTINAS E PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AUTORIZADO NA UPA ZONA LESTE. SEGUE RELATO: "FOI DEI COM O PACIENTE NA UPA ZONA LESTE E OBTENTORA RECEITUAL TRIMESTRAL, CHEGUEI NA FARMÁCIA E O ATENDENTE DISSE QUE NÃO TEM NÃO QUE VALE NO CEFAMO E FALEI PARA ELE, ELE FALOU QUE NÃO PODIA DAR, PORQUE EU TERIA QUE IR À POLICLÍNICA PEGAR. EU DEI PARA ELE SABER SE NA UPA NÃO ESTÃO MAIS FORNECENDO A MEDICAÇÃO E SE SOLUÇÃO QUE TEM NO QUE PEGAR EM UM MODO QUE SOU ATENDIDA?"	NA UNIDADE É DISPENSADO TRATAMENTO PARA O PRIMEIRO DIA UTIL E O RESTANTE DEVE SER REFERIDO PELA CLÍNICA, CONFORME PORTARIA 1.845. NO DIA EM QUESTÃO FOI DISPENSADO UMA MEDICAÇÃO PARA O PACIENTE, PORÉM AO QUE INDICA DIRETAMENTE NÃO FOI DISPENSADO OUTRA, O QUE NÃO DEVE COMPROMETER NOSSOS PROTOCOLOS. PEDIMOS DESCULPAS PELO TRANSTORNO CAUSADO E INFORMO QUE TODOS OS COLABORADORES DO SETOR RECEBERAM ORIENTAÇÃO SOBRE O FLUXO DO MUNICÍPIO
28/07/2023	SOM	24/06/2023	28/06/2023	01/07/2023	30/06/2023	PRONTO SOCORRO/HOSPITAL PÚBLICO E CONVENIADOS	MORGOSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA SOBRE MORGOSIDADE NO ATENDIMENTO DA UPA ZONA LESTE. RELATA QUE ESTEVE NA DATA DE 23/06/2023 NO LOCAL E PRESENCIOU PESSOAS QUE ESTAVAM AGUARDANDO POR ATENDIMENTO MÉDICO DAS 15:00 ATÉ ÀS 19:21 E QUESTIONA ONDE ESTÃO OS MÉDICOS. PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. KZ	INFORMO QUE A TRIAGEM ESTAVA COMPLETA. A UPA ZONA LESTE TRABALHA COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO. ONDE O PACIENTE É ATENDIDO DE ACORDO COM A GRAVIDADE DA PATOLOGIA E NÃO A ORDEM DE CHEGADA. CRÔNICO (AZUL, VERMELHO - ATENDIMENTO IMEDIATO, VERDE - 2 HORAS, AZUL - 4 HORAS). AMARELO - 20 MINUTOS. LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA RUIM E SINTO-MA INFORME. MAS A APRO SAÚDE PRIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS USUÁRIOS
24/04/2023	SOM	22/06/2023	29/06/2023	01/07/2023	04/07/2023	PRONTO SOCORRO/HOSPITAL PÚBLICO E CONVENIADOS	ILUMINAÇÃO	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	X	LÂMPADA QUEIMADA APAGADA PRAÇA VISCONDE DE OURO PRETO 01 - ESQUINA LATERAL DA BANDA DE JORNAIS	A EQUIPE DE MANUTENÇÃO NA QUALIDADE TERCEIRIZADA JÁ ANALISOU A DEMANDA E CONSTATOU QUE A FAÇA ESTÁ DANIFICADA CAUSANDO CHOQUE. EM MEIO DISPONIBILIZAMOS EQUIPE TÉCNICA. POSTE TOCO DE ESTAMENTO DANIFICADO. ATÉ A ESTABILIDADE DO POSTE PARA COMPROMETIDA FAÇA SEJA SANADA APRO SAÚDE
29/05/2023	SOM	29/06/2023	29/06/2023	01/07/2023	04/07/2023	PRONTO SOCORRO/HOSPITAL PÚBLICO E CONVENIADOS	ATENDIMENTO ENFERMAGEM	RECLAMAÇÃO	[redacted]	MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA DA POSTURA DE ENFERMEIRA DA UPA ZONA LESTE. RELATA QUE A SUA MÃE DE 87 ANOS FOI SOLICITADO PARA ARTRA UNDAS. COMO DEFICIÊNCIA DAS VERTEBRAS. PORÉM SE TORNARA ÁGIL, PELA IDADE E POR ESTAR ACAMADA. SUA MÃE VAI PARA ENTRADA E TÉCNICA PEDIDO A ENFERMEIRA PARA COLOCAR UMA SONDA. PORÉM A MESMA NEGOU, PORÉM ESTAVA NUM DIA BOM E APENAS TAMANHADO SEM REALIZAR O SEU TRABALHO. REGISTRA TAMBÉM A FALTA DE ENFERMEIRA DA UNIDADE E PEDE QUE SEJA REPASSADO ATENDIMENTO NA PARTE DA NOITE E MADRUGADA. "QUESTÃO MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. KZ	EM CONVERSA COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM DO PLANTÃO NOTURNO A PRESENTE DATA EQUIPE TÉCNICA NAQUELE LOCAL OCORRIDO. RELATAM QUE NÃO HÁ DEMANDA PRESSÃO COM CONDIÇÕES MAIS E MUITO MENOS DA DATA DE PASSAGEM DE SONDA POR ALGUÉM PROFISSIONAL ENFERMEIRO. E TENDO A DISPOSIÇÃO PARA MAIOR UM DIAGNÓSTICO

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 Negocio

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar