RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 - REF.: 07/2023

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.: 07/2023

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

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

Ações Humanização		
Julho	Previsto	5
	Realizado	5

Ações realizadas: Projeto "Tampinha do bem"; "Placa informativa observação pediátrica"; Campanha "somos a soma"; Festa junina; Aniversariantes do mês.
Previstos: 5; **Realizados:** 05.

Ações de Humanização – Julho/2023

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

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	91%

Julho: No mês de Julho/2023 foram realizadas 374 pesquisas do total de 10654 atendimentos, tendo uma abrangência de 3,51% dos atendimentos, mantendo a satisfação positiva em 91,39%.

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

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

Julho: 76 pesquisas realizadas, com 100% das queixas respondidas em até 72h, sendo:
Insatisfeitos: Recepção: 13; Atendimento médico: 21; Atendimento enfermagem: 14; Atendimento farmácia: 10; Higiene e Limpeza: 8; Instalações físicas: 10.

Indicador 04 – Atividades de Educação Permanente (Anexo III)

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Atividades de Educação Permanente	Manter ativa a área da Educação Permanente	Realizar 100% das atividades programadas para o período	88%

*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	Julho
Integração com o Complexo Regulador	Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos	Manter reunião mensal	24/07/2023

Reunião realizada em 24 de julho de 2023.

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

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Manter 100% das prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência	100%	87%

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação	100%	91%

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

Prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência, 176/Nº Prontuários Checados - Prontuários checadas em conformidade - 147/Nº Prontuários checadas em não conformidade – 20/Nº - Prontuários que não se aplica 9/Nº.

Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação, 176/Nº Evoluções checadas - 155/Nº Prontuários checadas em conformidade - 19/Nº Prontuários checadas em não conformidade – Prontuários que não se aplica 2/Nº.

Indicador 07 – Protocolos Clínicos (Anexo V)

Ação	Descritivo	Meta	Julho
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	Julho
Comissões Técnicas	Implantar as atividades propostas para o Exercício, visando qualidade e segurança.	Executar 100% das atividades propostas.	98%

Comissão do Controle de Infecção Hospitalar: 24/07/2023.

Comissão de Revisão de Óbitos: 27/07/2023.

Comissão de Revisão de Prontuários: 27/07/2023.

Comissão de Humanização: 06/07/2023.

Comissão de Ética de Enfermagem: 19/07/2023.

Comissão do PGRSS: 24/07/2023.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 27/07/2023.

Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: 24/07/2023.

Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização: 31/07/2023.

Comissão de Perfurocortante: 24/07/2023.

Comissão de Ética Médica: 27/07/2023.

2.2 INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS

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

Ação	Meta		Julho
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	8852
		Pediatria	986
		Ortopedia	535
		Odontologia	281
Total			**10654**

Indicador 02 – Exames Diagnósticos

Ação	Meta		Julho
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	10408
		Raio-X	2687
		Elecardiograma	341
Total			**13436**

Indicador 03 – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta		Julho
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	48
Total			**48**

Indicador 04 – Procedimentos Ambulatoriais

Ação	Meta		Julho
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	210
		Sutura	95
		Inalação	0
		Imobilização	385
Total			**690**

Indicador 05 – Classificação de Risco

Ação			Meta	Julho
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente	Tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento na classificação de risco	**Vermelho**	00:00:00	Imediato
		Amarelo	00:30:00	00:14:19
		Verde	02:00:00	00:31:14
		Azul	04:00:00	00:51:23

Ação		Meta	Julho
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	00:08:20

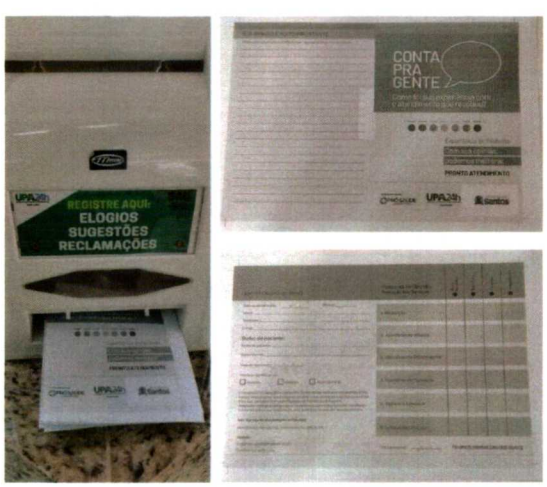
3. EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

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	8115	92,82%	472	88,22%	932	94,52%	266	10,41%	110	100,00%	9895	92,87%
São Vicente	366	4,18%	24	4,48%	16	1,62%	8	2,84%	0	0,00%	414	3,88%
Cubatão	49	0,56%	5	0,93%	2	0,20%	1	0,37%	0	0,00%	57	0,53%
Praia Grande	58	0,66%	6	1,12%	9	0,91%	1	0,37%	0	0,00%	74	0,69%
Guarujá	88	1,00%	18	3,36%	19	1,92%	4	1,42%	0	0,00%	129	1,21%
Outros	66	0,75%	10	1,86%	8	0,81%	1	0,37%	0	0,00%	85	0,79%
Total por Especialidade	8742	100%	535	100%	986	100%	281	100%	110	100%	10654	100%

POR CLASSIFICAÇÃO		
VERMELHA	139	1%
AMARELA	1545	15%
VERDE	4610	43%
AZUL	3875	36%
* não Classificado	485	5%
Total Geral	10654	100%

6. COLABORADORES CONTRATADOS Anexo VI

CONTROLE DE QUADRO DE RECURSOS HUMANOS - CLT				
Ano/Mês	Quantitativo Mês Anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo Mês Atual
jul/22	191	4	5	190

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
Julho	8	20

Horas de Treinamento/Mês	
Julho	553:20:00

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.

9. ANEXOS

ANEXO I

Comissões Técnicas

Santos, 10 de Agosto de 2023.

Relatório Assistencial Mensal – Julho 2023

Durante o mês de Julho de 2023 foram realizados 10654 atendimentos com tempo médio de classificação de risco de 00:08:20. Sendo o tempo médio para atendimento amarelo 00:14:19, tempo médio para atendimento verde 00:31:14 e tempo médio para atendimento azul 00:51:23. Quando aos procedimentos ambulatórias realizamos 25720 administrações de medicamentos, 0 inalações, 1289 glicemias capilares e foram inseridas 80 sondas vesicais.

Foram realizadas 301 coletas de testes antígenos, sendo 0 com resultado positivo e 301 com resultado negativo.

O tempo médio de permanência global da unidade foi de 1 dia, sendo na pediatria 1 dia, na observação 1 dia e na emergência 1 dia. Já a ocupação global 37,09%, sendo 115% na emergência, 25% na observação e 39,9% na observação pediátrica. Realizados 478 ultrassonografias e 38 tomografias externas de pacientes da unidade.

Foram transferidos para continuidade do tratamento 209 pacientes.

Observa-se que os dados relacionados ao protocolo de classificação de risco está acima do preconizado em contrato. Contudo observa-se melhoria na qualidade das classificações de risco, com 93,29% de assertividade na classificação de risco.

Durante o mês foram realizados treinamentos relacionados a Sistematização de enfermagem nas primeiras 12h, Protocolo de dor torácica, Intoxicação exógena e violência auto provocada entre outros, além feedbacks em relação às notificações de incidentes, elogios e reclamações.

Sobre os registros do prontuário relacionados à equipe de enfermagem foram avaliados 100% dos prontuários de pacientes da sala de emergência e sala de observação perfazendo 328 prontuários, valor superior ao mês anterior que obtivemos 300 prontuários. Foram 13 prontuários de pediatria, 157 prontuários do setor observação e 158 prontuários da sala de emergência.

- Prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência, sendo 87,34% de conformidade.
- Realizar a SAE, sendo 91,46% de conformidade.

Ação: Será reforçado com a equipe quanto aos critérios citados acima.

Os dados estatísticos das atividades do Serviço de Assistência Social da UPAZL referente ao mês de Junho estão contribuindo para melhorarmos a cada dia o relacionamento com rede de atenção à saúde de Santos-SP. Os dados mostram envolvimento diário em visitas aos pacientes em observação na unidade, além de articulação com a equipe multidisciplinar sobre as altas hospitalares, além de questões sociais adjacentes.

Orientação Social – Acolhimento	242
Visitas pacientes em atendimento	327
Articulação com rede socioassistencial	145
Articulação Familiar	121
Articulação com Equipamento de Saúde	75
Agendamento de Consulta	07
Orientações Familiares Óbito	11
Alta Médica/Transferência/Alta Social	42

Thaís Álvares M[redacted]

Gerência Assistencial

ANEXO II

S.A.U.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
JULHO/2023

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ------ 374

RESULTADOS (por item respondido*)

ü **MUITO SA**	1367
ü **SATISFEIT**	394
ü **INSATISFE**	76
ü **REGULAR**	90

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

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

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 01/07/2023 à 31/07/2023

PRÓ-SAÚDE

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	% total atendido
10654	374	1367	394	76	90	3,5104186221

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	233	71	13	16	333	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	235	62	21	12	330	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	238	73	14	14	339	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	207	55	10	14	286	100%
HIGIENE E LIMPEZA	228	66	8	22	324	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	226	67	10	12	315	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	69,97%	21,32%	3,90%	4,80%
ATENDIMENTO MÉDICO	71,21%	18,79%	6,36%	3,64%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	70,21%	21,53%	4,13%	4,13%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	72,38%	19,23%	3,50%	4,90%
HIGIENE E LIMPEZA	70,37%	20,37%	2,47%	6,79%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	71,75%	21,27%	3,17%	3,81%

Índice Global de Satisfação do Usuário	91,39%

Eliana Rose da Silva Negócio
Enfermeira da Qualidade

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

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

JPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

FORMULÁRIO

ANALISE DOS CASOS

PRÓ-SAÚDE

PERÍODO: 01/07/2023 À 31/07/2023

EQ.	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	422/2023	03/07/2023	01/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A EQUIPE DA EMERGÊNCIA DE ENFERMAGEM TRABALHAM COM MUITO AMOR E CUIDADO COM OS PACIENTES, EM ESPECIAL A LILIAM QUE ESTÁ SEMPRE COM UM SORRISO.	3/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE.
2	423/2023	03/07/2023	02/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	RECEPÇÃO SEMPRE MAU HUMORADAS, FALTA ÁLCOOL NA ENTRADA, RECEPÇÃO E ENFERMAGEM NÃO ESTERILIZA OS MATERIAIS.. USADOS PARA USAR NOVAMENTE O OXÍMETRO, TERMOMETRO ETC.	4/8/23	INFORMO QUE NA ENTRADA DA UPA TEM O DISPENSER DE ALCOOL E QUE DEVIDO O FLUXO DE PACIENTES PODE TER OCORRIDO DE TER ACABADO NO MOMENTO, LAMENTAMOS O OCORRIDO E FOI ORIENTADO A EQUIPE REPOR COM MAIS FREQUÊNCIA. QUANTO A EQUIPE DE RECEPÇÃO AS MESMAS SÃO TREINADAS E CAPACITADAS POR ATENDER OS PACIENTES DA MELHOR FORMA COM CORDIALIDADE E HUMANIZADO.
3	424/2023	03/07/2023	04/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FIZ TESTE RP.PSR-SENTINELA COM A ANDREIA E LISANDRA, MUITO ATENCIOSA, E MUITO RÁPIDO E TRANQUILO. PARA FAZER, NOTA 10 PARA ANDREA. ATENDIMENTO EXCELENTE.	5/7/23	OBRIGADA PELO FEEDBACK DO ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE
4	425/2023	03/07/2023	04/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	QUERO AGRADECER O CARINHO E AMOR COM QUE MEU FILHO FOI TRATADO, AS TÉCNICAS E ENFERMEIRAS FORAM SUPER ATENCIOSAS. OS MÉDICOS DOUTOR LEONARDO E DRA CAMILIA SÃO NOTA 1000, ELES DESDE O PRINCÍPIO COM O DIAGNÓSTICO CORRETO E RESPONSÁVEL, ISSO ME DEIXOU SEGURA QUANTO AO ATENDIMENTO, AS INSTALAÇOES BOAS E LIMPAS, AGRADEÇO AS PROFISSIONAIS DA LIMPEZA TAMBÉM	10/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE.
5	426/023	03/07/2023	04/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A EQUIPE DA ENFERMAGEM, TODOS NOTA 10 ATENCIOSOS E HUMANOS. EM ESPECIAL O GUILHERME E SIRÉ PRESTATIVOS E SOLIDÁRIOS, AS MENINOS DO SETOR TAMBÉM	5/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE
6	427/2023	04/07/2023	04/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ONTEM A EQUIPE MÉDICA/ ENFERMAGEM DEU UMA MEDICAÇÃO PARA O MEU MARIDO E IMEDIATO ELE MUDOU DE TOM, FICANDO COM AS MÃOS PRETAS. DEU PARA PERCEBER QUE NINGUÉM SABIA O QUE ESTAVA ACONTECENDO, PRECISANDO CHAMAR OUTRAS PESSOAS PARA SOCORRER, ALÉM DE NÃO DEIXAR EU FICAR COMO ACOMPANHANTE. NÃO SEI O QUE ESTÁ ACONTECENDO COM O MEU MARIDO.	5/7/23	FEITO VISITA A BEIRA LEITO, AUTORIZADO A PERMANENCIA DA ESPOSA CONFORME ESTATUTO DO IDOSO, REORIENTADO SOBRE HORÁRIOS DE TROCA DE ACOMPANHANTE, REALIZADO ESCLARECIMENTOS SOBRE ALTERAÇÃO DE COLORAÇÃO DAS PALMAS DAS MÃOS RELACIONADA A UM EVENTO ADVERSO DA MEDICAÇÃO (TRANSAMIN) NÃO HOUVE DANO AO PACIENTE, SINALIZADO QUE A ENFERMEIRA RESPONSÁVEL PELO SETOR ENCONTRAVA-SE DISPONÍVEL PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS NO DIA DOS FATOS, ESPOSA CIENTE E AGRADECIDA.

Diretor Hospitalar

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

7	428/2023	04/07/2023	04/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	1 A QUANTIDADE DE MEDICAMENTOS CONSIDERA REGULAR, DEVERIA TER MEDICAMENTOS SUFICIENTE PARA A QUANTIDADE DE DIAS NECESSÁRIO PARA O TRATAMENTO. 2- O MÉDICO QUE ATENDE O PACIENTE TEM QUE TRATA-LO E MEDICA-LO PARA O TEMPO DE TRATAMENTO, TUDO VOLTA NO DIA SEGUINTE E SUCESSIVAMENTE ENQUANTO ESTIVER COM OS SINTOMAS, O CASO DA PRESSÃO ALTA NÃO HÁ MÉDICOS SUFICIENTES NAS POLICLINICAS DE IMEDIATOS E DAR SEGMNTOS AO TRATAMENTOS.	6/7/23	INFORMAMOS QUE O CONTRATO COM A PREFEITURA DE SANTOS, A UPA TEM POR OBRIGAÇÃO FORNEER AS MEDICAÇÕES NECESSÁRIAS ATÉ O 1º DIA ÚTIL APÓS A CONSULTA DO USUÁRIO. O RESTANTE DO TRATAMENTO DEVER SER FORNECIDO PELAS UNIDADES DE SAÚDE DA PREFEITURA. A UPA É UMA UNIDADE QUE REALIZA ATENDIMENTO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA SENDO QUE O ACOMPANHAMENTO DEVE SER FEITO PELO MÉDICOS DAS POLICLÍNICAS, ONDE EXISTEM PROGRAMAS COMO HIPERDIA PARA PACIENTES COM DOENÇA CRÔNICA COMO HIPERTENSÃO ARTERIAL E DIABETES MELLITUS.
8	429/2023	04/07/2023	04/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	POSSO CONSIDERAR O ATENDIMENTO DE ALTO NÍVEL, LEVANTO EM CONTA A BOLSA DA SAÚDE NO BR. É DEVER DOS GOVERNOS OFERECER PARA TODOS A SAPUDE DE ALTO NÍVEL MUITA DAS VEZES A PRÓPRIA POPULAÇÃO E RESPONSAVEL PELO ATENDIMENTO.	5/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE
9	430/2023	05/07/2023	04/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	OS AGRADECIMENTOS PELO EXCELENTE ATENDIMENTO E PACIÊNCIA DA COLABORADORA THÁIS DRIELLY, NOTA 10	7/7/23	CIENTE. SERÁ REPASSADO PARA A COLABORADORA.
10	431/2023	05/07/2023	05/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PACIENTE COM PROBLEMA NO OLHO MÉDICA DR CAROLINA CLEMENTE CRM 239486 ENCAMINHOU PARA SANTA CASA DE SANTOS COM HIPOTESE DIAGNÓSTICO OTALOGIA/ CORPO ESTRANHO, SENDO QUE O PROBLEMA DO PACIENTE É NOS OLHOS E NÃO NO OUVIDO. CÓDIGO DE ATENDIMENTO TO:0394506 DATA DO ATENDIMENTO: 04/07/2023 ÀS 19:13	6/7/23	CONFORME AVALIAÇÃO DO PRONTUÁRIO O PACIENTE FOI ATENDIDO E DESCRITO EM ANAMENESE QUEIXA OCULAR, ASSIM COMO A INTERCONSULTA PARA OFTALMOLOGIA NA SCMS NA URGÊNCIA QUE SÓ É POSSIVEL DAS 08:00 ÀS 16:30 DE SEGUNDA A DOMINGO.
11	432/2023	05/07/2023	03/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	BOA TARDE! ATENDIMENTO EXCELENTE! PARABÉNS AO ENFERMEIRO RÉGIS PELO CARINHO E ATENÇÃO AO PACIENTE.	6/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
12	433/2023	05/07/2023	03/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A RECLAMAÇÃO É REFERENTE A DEMORA NO ATENDIMENTO MÉDICO... MEU MARIDO ESTÁ AGUARDANDO ATENDIMENTO QUE ATÉ O MOMENTO NÃO ACONTECEU, JÁ SÃO 15:45 HORÁRIO DE CHEGADA:11:40 UM ABSURDO	6/7/23	PERANTE O EXPOSTO LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA CONSIDERADO NEGATIVA, ENFATIZO QUE O AUMENTO DE USUÁRIOS VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA, MAS A INSTITUIÇÃO BUSCA FORMAS PARA OTIMIZAR OS ATENDIMENTOS.
13	434/2023	05/07/2023	05/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A ATENDENTE VICTÓRIA EXTREMAMENTO EDUCADA E ATENCIOSA, SUPER ATENCIOSA	10/7/23	AGRADECEMOS O REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO. O ELOGIO SERÁ TRANSMITIDO A EQUIPE.
14	435/2023	05/07/2023	05/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	OBRIIGADO A TODA EQUIPE DA EMERGÊNCIA E PELO ÓTIMO ATENDIMENTO PRESTADO EM ESPECIAL ANDERSON, AMANDA, VANESSA E LIILIAM	6/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

Moisés Luiz [illegible]
Diretor Técnico

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

15	436/2023	06/07/2023	06/07/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TORQUE AS CADEIRAS, PARA SE SENTAR E FICAR MUITO TEMPO, IMPOSSÍVEL. TODAS QUEBRADAS, CASO, URGENTE. ATENDIMENTO EM GERAL, MUITO BOM.	6/7/23	OS ASSENTOS DAS LONGARINAS JÁ FORAM TROCADAS 30 UNIDADES E SERÃO TROCADOS TODAS GRADATIVAMENTE CONFORME FLUXO DE COMPRAS QUE DEMORA UM POUCO DEVIDO AS COTAÇÕES NA CENTRAL DE COMPRAS.
16	437/2023	06/07/2023	05/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NUNCA TEM PAPEL HIGIÊNICO, BANHEIRO SUJO, SÓ TEM QUE MELHORAR A LIMPEZA.	6/7/23	DEVIDO A EXTRAVIOS QUE VINHAM OCORRENDO DOS PAPEIS HIGIENICOS E PAPEL TOALHA NOS BANHEIROS, FIZEMOS O PLANO DE AÇÃO DE RETIRAR OS MESMOS DOS BANHEIROS E DISPONIBILIZAMOS O KIT HIGIENICO, QUE ESTÁ NA RECEPÇÃO CONFORME AVISO ANEXADO NO BANHEIRO. QUANTO A SUJEIRA É EM RAZÃO DOS MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUA QUE AINDA CONTINUAM USANDO E ATÉ MESMO TOMANDO BANHO,NO ENTANTO A EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO ESTÁ SEMPRE TENTANTO DEIXAR O MAIS TEMPO POSSÍVEL.
17	438/2023	06/07/2023	06/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SOU LESIONADO MEDULAR, CHEGUEI AQUI AS 16:12 COM PULSEIRA PRIORITÁRIA, ANDANDO DE MULETAS COM MUITA DOR. ESTOU INDO EMBORA SEM ATENDIMENTO DEPOIS DE MAIS DE 2H DE ESPERA, NINGUEM SABE INFORMAR NADA, QUANDO PERGUNTA DIZEM QUE SÃO OS MÉDICOS. TERRÍVEL ATENDIMENTO, PARECE QUE QUE TEM CONHECIDOS AQUI ENTRAM PRIEMEIRO. TRÊS MÉDICOS E NINGUÉM CHAMA. SITUAÇÃO CAÓTICA, POUCAS PESSOAS PARA SEREM ATENDIDAS E AI? SAÚDE PÚBLICA TA DIFICIL. SE MORRE NA FILA POR FALTA DE ATENDIMENTO. SR. SECRETÁRIO DA SAÚDE TOME PROVIDENCIAS.	6/7/23	PERANTE O EXPOSTO LAMENTAMOS A EPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO, ENFATIZO QUE O AUMENTO DA PROCURA DE USUÁRIOS VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA, SENDO QUE A INSTITUIÇÃO SEMPRE BUSCA FORMA DE OTIMIZAR COM QUALIDADE O ATENDIMENTO.
18	439/2023	06/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABÉNS AO PROFISSIONAIS DESTACANDO ENFERMEIRO WAGNER, SOL, RAQUEL, PALOMA .. TENHO OUTROS MAS NÃO ME LEMBRO DO NOME	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
19	440/2023	05/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EQUIPE MARAVILHOSA, TODOS DA EMERGÊNCIA VANESSA, ANDERSON, AMANDA, LILIAN E A ENFERMEIRA.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
20	441/2023	S/D	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EQUIPE MUITO BOA, SOU MUITO BEM ATENDIDA TODOS DA EMERGÊNCIA, ENFERMEIRAS AS MENINAS VANESSA, AMANDA, LILIAN E ANDERSON.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!

Moises Luis [illegible]
Diretor Hospitalar

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

21	442/2023	05/07/2023	07/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SUPERVISOR NOTURNO CIENTE DE TODA A SITUAÇÃO, E ME DEIXOU SEM CONDUTA, INFORMO QUE QUANDO PASSEI PELO MÉDICO PARA PEGAR A PRESCRIÇÃO A MÉDICA PARA SER MEDICADO , A FUNCIONARIOA SUELEM PASSOU POR MIM COM MUITA GROSSERIA, AI EU FALEI ARA ELA NÃO SER GROSSA. ELA PEGOU A MEDICAÇÃO E PEDIU PARA EU SENTAR E COMEÇAR A FAZER OS PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM DE QUALQUER JEITO,A MESMA GARROU MEU BRAÇO MUITO FORTE AI EU FALEI QUE TINHA VINDO UM DIA ANTES NA UPA E QUE MEU BRAÇO ESTAVA DOLORIDO, SÓ QUE ELA FOI TÃO GROSSA QUE ACABOU SO ME MACHUCANDO COM O ABBO CATCH E DEPOIS COM O SCALP. EU QUESTIONEI VOCE ESTÁ ME MACHUCANDO ELA FALOU ESPERA QUE JÁ VOU TERMINAR,A MESMA ESTAVA SEM LUVA DEIXANDO MEU SANGUE CAIR NO CHÃO E QUANDO EU FALEI PARA ELA, LARGOU TUDO E SAIU SOLTANDO BEIJOS PRA MIM, EU TIVE ANTES E TODOS OS FUNCIONÁRIOS ME TRATARAM MUITO BEM E AGORA EU PERGUNTO SE SEMPRE SOU BEM TRATADO, RESPEITO TODOS OS FUNCIONÁRIOS PQ ELA SÓ ME TRATOU ASSIM.	11/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SINALIZO QUE A PRÓ SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ESSA NARRATIVA DESCRITA, PREZAMOS POR UMA POSTURA ÉTICA, EMPÁTICA E HUMANIZADA. ESTAMOS A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES E MAIS UMA VEZ, LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE ESSE DISSABOR E IREMOS TRABALHAR COM OLHAR DIFERENCIADO PARA QUE ATITUDES DESSA NATUREZA NÃO SE REPITAM.
22	443/2023	07/07/2023	07/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TV ALTA ÀS 03H30 E A PORTA ABERTTA FAZENDO MUITO BARULHO, FUI QUESTIONAR E A ADRIANA DISSE QUE EU ESTAVA ERRADO, REVERTENDO A SITUAÇÃO E DISSE QUE NAO TEM CONTROLE PARA BAIXAR O VOLUME	11/7/23	AO ANALISAR OS DADOS E FATOS ENTENDEMOS QUE A ENFERMARIA É DE ONZE PACIENTES E NEM SEMPRE É POSSÍVEL ATENDER A DEMANDA DO VOLUME DA TV DE TODOS. BUSCAMOS TRATAR DE FORMA COERENTE ESSAS SITUAÇÕES, DANDO OPORTUNIDADES DE MUDANÇAS DE LEITE, AFASTANDO DA TV O PACIENTE.
23	444/2023	07/07/2023	07/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ARROZ SECA E A PORTA QUEBRADA POR ISSO A NOTA 08	10/7/23	PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO INFORMANDO QUE A PORTA FOI CONCERTADA, AGRADECEMOS A CRITICA CONSTRUTIVA DO USUÁRIO E LAMENTAMOS O A EXPERIÊNCIA NEGATIVA.
24	445/2023	07/07/2023	07/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PORTA QUEBRADA E FUNCIONÁRIOS COM ACOMPANHANTES BRIGANDO.	10/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, A TRATATIVA RELACIONADA A POSTURA E PERFIL DOS ACOMPANHANTES É VARIADA, DESDE QUE NÃO CAUSE INCÔMODO NOS DEMAIS E O PACIENTE ATENDA AOS CRITÉRIOS, ELA É PERMITIDA, SINALIZO A IMPORTANCIA DE ACIONAR O ENFERMEIRO RESPONSÁVEL NA HORA DO ACONTECIMENTO PARA PROVIDÊNCIAS DEVIDAS. EM RELAÇÃO A PORTA COM DEFEITO, DEIXO A PALAVRA PARA O RESPONSÁVEL.
25	446/2023	07/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO ÓTIMO, ELIZA DE VANIA, RAFAELA, BIA E DORA	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
26	447/2023	06/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DR. MAURICIO GUEDES OTIMO PROFISSIONAL, TODAS AS VEZES MUITO PRESTATIVO E PACIENTE.	7/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
27	448/2023	07/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	BEATRIZ, DORA, VANIA, RAFAELA E ELISA, FUI MUITO BEM ATENDIDO PELAS MENINAS.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!

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

28	449/2023	07/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE PARABENIZAR DE FORMA ESPECIAL AS AUXILIARES DE ENFERMAGEM BEATRIZ, VANIA, RAFAELA, ELIZA E DARA.. POIS ESTÁ NÃO E A PRIMEIRA VEZ QUE VENHO NESTE PLANTÃO DELAS E TODS ELAS ESTÃO SEMPRE AMIGÁVEIS, SIMPÁTICAS, CUIDADOSAS E DEMONSTRAM SINCERA PREOCUPAÇÃO COM O BEM ESTAR DOS PACIENTES. TRATAMENTO HUMANIZADO É O QUE ELAS OFERECEM E É EXATAMENTE O QUE PRECISAMOS.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
29	450/2023	07/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	QUERO PARABENIZAR ESTA UNIDADE EM TODOS OS ASPECTOS, DESDE A AVALIAÇÃO E A INTRNAÇÃO, MAS EM ESPECIAL OS FUNCIONÁRIOS GUILHERME, SIRÉ E A SENHORA MICHELE UMA BOA OUVIENTE E COPETIVA QUE A MESMA PRESTEZA, EXCELENTE DOUTOR CARLOS ATENCIOSOS E DEDICADO. MUITO BOM SABER QUE ESTÁ UNIDADE FAZ E DEVE TER ORGULHO DE SUA PRESTEZA. PARABÉNS A TODOS.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
30	451/2023	07/07/2023	07/07/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	PRECISA DE MAIS AGILIDADES NO ATENDIMENTO MÉDICO, DEMORA DEMAIS, DEI ENTRADA ÀS 16H E ESTOU SAINDO ÀS 22HL. E NEM TEM TANTO PACIENTE ASSIM	7/7/23	POR SE TRATAR DE UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA NÃO TENHO COMO CONFERIR A OCORRÊNCIA.

Marco Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

31	452/2023	07/07/2023	07/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	QUANDO ERA +/- 3:30, A MARTA NÃO CONSEGUIA DORMIR, TINHA UMA TV LIGADA COM UM VOLUME Q DAVA PRA OUVIR DA CAMA DELA, Q É A MAIS LONGE DA TV. ENTÃO ELA QUERIA SABER SE PODIA ASSISTIR... EU FALEI Q SIM, E FOMOS ALI MAIS PERTO DA TV... EU PERGUNTEI PRA ENFERMEIRA SE TINHA ALGUMA CADEIRA Q PUDESSE POR PRA ELA SENTAR PERTO DA TV, E ELA DISSE Q EU PODIA PEGAR AQUELA CADEIRA DUPLA DAS ENFERMEIRAS, ENTÃO FIZ O MENOR BARULHO POSSÍVEL E COLOQUEI LÁ E A MARTA SENTOU PRA VER TV, DETALHE: A GENTE SÓ SE APROXIMOU DA TV, NÃO MEXEMOS NO CONTROLE... APROVEITEI A OPORTUNIDADE PRA PENTEAR OS CABELOS DELA, E QUANDO VEIO A ENFERMEIRA, APROVEITAR TBM Q A MARTA TAVA ACORDADA PRA JÁ FAZER UM RELATÓRIO, FOI PERGUNTAR NOME, ENDEREÇO, IDADE, E COMENTOU QUE COM 47 É INCOMUM TER ACOMPANHANTE, E EU RESPONDI QUE ERA UM CASO DIFERENCIADO, AÍ A MARTA TAVA INCOMODADA COM A POSSIBILIDADE DE DEIXAR O CHÃO CHEIO DE PEDAÇOS DE CABELO, ENTÃO APROVEITEI A DEIXA PRA PERGUNTAR PRA ENFERMEIRA SOBRE ISSO... DAÍ O ACOMPANHANTE GROSSO DE UMA SENHORINHA (Q JÁ HAVIA FEITO CONFUSÃO ANTES, POR CAUSA DA PORTA, POR OUTRAS COISAS E INCLUSIVE PQ ELE QUERIA Q MUDASSE DE CANAL A TV E Q JÁ HAVIA DITO Q IA GRAVAR AS ENFERMEIRAS EM ERRO) COMEÇOU A RECLAMAR DO BARULHO DE "BATE PAPO E TV EM VOLUME ALTO", NUMA CENA TÃO DESAGRADÁVEL E CONSTRANGEDORA, Q A MARTA LEVANTOU E VOLTAMOS PRA CAMA DELA, FECHANDO A CORTINA EM VOLTA COMO SE FOSSE "O QUARTO DELA", E FICAMOS ALI, TENTANDO NÃO APARECER NA GRAVAÇÃO DO CARA... FOI UMA CENA MUITO FEIA, VEIO A ENFERMEIRA-CHEFE TENTAR CONVERSAR E ACALMAR ELE E FAZER ENTENDER QUE É UM HOSPITAL E É COMUM TER A TV LIGADA PARA OS PACIENTES INTERNADOS SE ENTRETEREM MESMO DE MADRUGADA POIS TEM OS Q NÃO CONSEGUEM DORMIR E AQUI SE ESTÁ APENAS CUIDANDO PARA MELHORAREM A SAÚDE... DEPOIS DE MUITO CUSTO ELE "SOSSEGOU" E A SENHORINHA VOLTOU A DORMIR (ELA TINHA LEVANTADO PRA IR AO BANHEIRO E POR ISSO Q ELE FOI ACORDADO, ÓBVIO Q CONTRA SUA VONTADE)... NA CAMA, PEDI PRA MARTA SENTAR MAIS LATERALMENTE PRA EU CONTINUAR PENTEANDO, CONTINUEI, TERMINEI, FIZ UMA TRANÇA E ELA DEITOU PRA DORMIR... ESTÁ TUDO "BEM", ELA NÃO FEZ NADA DE ERRADO, SÓ FOI UMA SITUAÇÃO CHATA... ATÉ A MOÇA CONSEGUIR CONVENCER ELE DE QUE PRA EXIGIR RESPEITO ELE TEM Q RESPEITAR OS OUTROS, A EQUIPE HOSPITALAR E TBM AS OUTRAS PACIENTES, AINDA MAIS Q ERAM TODAS MULHERES E ELE TAVA NUMA ALA FEMININA COMO ÚNICO ACOMPANHANTE HOMEM POR UMA EXCEÇÃO Q O HOSPITAL FEZ, SENDO Q ELE É MARIDO DA OUTRA ACOMPANHANTE Q PRECISOU IR PRA CASA, E É A FILHA DA PACIENTE IDOSA, POR ISSO ELE É O ÚNICO HOMEM NA ALA, E ELE TINHA Q RESPEITAR O COLETIVO, ATÉ EXPLICAR Q BULE NÃO É COADOR, MUITO CAFÉ FEITO COM BORRA... --- MUITO OBRIGADA PELA ATENÇÃO! FICO À DISPOSIÇÃO PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS E INCLUSIVE (CASO SEJA NECESSÁRIO) TESTEMUNHO EM JUÍZO. AGRADEÇO MUITO PELA DEDICAÇÃO DE TODA A EQUIPE HOSPITALAR NESSE MOMENTO DIFÍCIL EM QUE ESTAMOS PASSANDO, INCLUSIVE QUANDO A MINHA IRMÃ TENTOU EVADIR DO HOSPITAL NO MEIO DE UM EPISÓDIO PSIQUIÁTRICO E O ENFERMEIRO QUE FOI LÁ FORA DA UPA ALCANÇAR A GENTE E AJUDOU ELA A VOLTAR E A SE ACALMAR, Q NÃO LEMBRO O NOME, MAS É UM EXCELENTE PROFISSIONAL! MUITO OBRIGADA!!	10/7/23	REALIZEI VISITA A BEIRA LEITO, EM CONVERSA COM A RECLAMANTE, FUI SINALIZADA QUE O DESCONFORTO FOI PONTUAL E RESOLVIDO NO MESMO INSTANTE PELA ENFERMEIRA RESPONSÁVEL PELO SETOR, NO MOMENTO PACIENTE E FAMILIAR ENCONTRAM-SE SATISFEITA COM O ATENDIMENTO E SERVIÇO PRESTADO NA UNIDADE. Eliana Rose da Silva Nascimento Enf. Qualidade UPA Zona Leste - Santos

32	453/2023	07/07/2023	07/07/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	UNIDADE É BOA, SÓ PRECISA MELHORAR OS HORÁRIOS DE EXAME DE EMERGÊNCIA, FICAMOS QUASE 24H, ESPERANDO POR UM EXAME.	10/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O PACIENTE EM QUESTÃO PREISOU REALIZAR UMA TOMOGRAFIA APÓS QUEDA COM TRAUMA EM CRANIO. ELE DEU ENTRADA CONOSCO NO DIA 06/07, SOLICITADO A TOMOGRAFIA COM REALIZAÇÃO NO DIA SEGUINTE, 07/07 NO PERÍODO DA MANHÃ COM RESULTADO DENTRO DOS PADRÕES DA NORMALIDADE PARA UM TRAUMA. A CONDUTA FOI DE ORIENTAÇÕES E ALTA MÉDICA, CASO A PRIORIDADE FOSSE MAIOR A CONDUTA SERIA DE ACORDO COM A NECESSIDADE DE VISUALIZAÇÃO DO EXAME, FATORES CLÍNICOS TAMBÉM ESTAVAM SENDO OBSERVADOS.
33	454/2023	07/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	UPA BEM CUIDADA, LIMPINHO E FUNCIONÁRIOS MUITO EDUCADOS E ATENCIOSOS	10/7/23	AGRADECEMOS A GENTILEZA O ELOGIO SERÁ TRANSMITIDO A EQUIPE. NOS DA PRÓ SAÚDE PREZAMOS POR UMA ATENDIMENTO HUMANIZADO, VISANDO SEMPRE A QUALIDADE DA ASSISTENCIA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.
34	455/2023	07/07/2023	07/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VENHO POR ESTE DOCUMENTO RELATAR QUE NA NOITE DE ONTEM 06/07/2023 A ENFERMEIRA ADRIANA NOS TRATOU MUITO MAL, FOI MUITO GROSSA COM MEU PACIENTE ALÉM DE TIRAR A URINA DA SONSA E ARMANEZAR EM DUAS LUVAS DE BORRACHA, PASSOU TUDO NO CHÃO E ELA PEGOU UM LENÇOL BRANCO, LIMPOU O CHÃO DEIXANDO O LENÇOL EM BAIXO DO LEITO(ENTRE OUTRAS COISAS!)	11/7/23	AO ANALISAR O RELATO, ENTENDEMOS QUE A POSTURA DA COLABORADORA NÃO CONDIZ COM AS ORIENTAÇÕES E CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA PRÓ SAÚDE. ESTAREMOS REALIZANDO UM ALINHAMENTO INDIVIDUAL COM A MESMA PARA REFORÇAR A NOSSA POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO, BEM COMO NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA.
35	456/2023	07/07/2023	07/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MUITO BEM ATENDIMENTO É UNICO, O PROBRLEMA É A DEMORA, OTIMO LUGAR,MUITAS PESSSOAS GENTIS	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
36	457/2023	07/07/2023	10/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	OBS: GOSTEI MUITO DA ENFERMEIRA LILIAN MUITO DEDICADA PELO SEU TRABALHO UM CARINHO ENORME PELAS CRIANÇAS CUIDANDO COMO SE FOSSE DELA.. PARABÉNS PELO SEU TRABALHO LILIAN QUE VOCÊ CONTINUA SEMPRE ASSIM QUE DEUS ABENÇOE VOCE SEMPRE.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
37	458/2023	07/07/2023	10/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	QUERO AGRADECER O CARINHO PELO GUILHERME E O COMPANHEIRO DELE DE PLANTÃO E GOSTARIA QUE FOSSE FEITA UMA HOMENAGEM AOS DOIS ELES ARRASARAM. QUE DEUS CONTINUE ABENÇOANDO.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
38	459/2023	07/07/2023	10/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SOU A IRMÃ DA PACIENTE MARTA DIONYSIOS, O MEDO QUE CITEI FOI DOS SURTOS E POR NÃO SABER LIDAR, MAS OS PROFISSIONAIS DESSA UPA SÃO INCRÍVEIS E AJUDARAM MAIS DO QUE O ESPERADO! A ENFERMEIRA AMANDA ALVES EM ESPECIAL O MEU AGRADECIMENTO PELA MÚSICA QUE ACALMOU A MINHA IRMÃ NO MOMENTO DELICADO EM SURTO CUIDADOSA COM APLICAR A MEDICAÇÃO E NO TRATO COM A PACIENTE E EU (FAMILIAR). MUITO OBRIGADA.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
39	460/2023	09/07/2023	10/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SUJEIRA GERAL NA RECEPÇÃO.	12/7/23	PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO NA UNIDADE, A HIGIENIZAÇÃO É FEITA MUITAS VEZES NA RECEPÇÃO. LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO.

Nubia Lucia de Oliveira Barreto
Diretor Hospitalar

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

40	461/2023	08/07/2023	10/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO: RECEPÇÃO E TRIAGEM MELHORAR A EMPATIA DOS FUNCIONÁRIOS. - DEMOROU 4 HORAS E E MEIA ATÉ EU CONSEGUIR ATENDIMENTO. FAZENDO AS CONTAS: SE TEM EM BASE 3 MÉDICOS DE PLANTÃO E O ATENDIMENTO É PREFERÊNCIAL VAMOS REGULAR E FAZER ALGO PARA MELHOR ISSO. MÉDICOS DESPREPARADOS! GROSSOS E PÉSSIMOS ATENDIMENTO DE 25 A 25 MINUTOS A CADA PACIENTE. TRISTE!	11/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SINALIZAMOS QUE A PRÓ SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ESSA NARRATIVA DESCRITA, PARA NÓS É PRIORITÁRIO UMA POSTURA ÉTICA, EMPÁTICA E HUMANIZADA, LAMENTAMOS O OCORRIDO E IREMOS TRABALHAR COM OLHAR DIFERENCIADO PARA QUE OCORRÊNCIAS COMO ESTA NÃO SE REPITAM. (SUPERVISOR DE ENFERMAGEM) A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMNETO E HUMANIZAÇÃO BUSCANDO SEMPRE OTIMIZAR O ATENDIMENTO MÉDICO E COM QUALIDADE. TAIS POSTURAS CONTINUAREM A SEREM REFORÇADA COM A EQUIPE. (COORDENADOR MÉDICO)
41	462/2023	08/07/2023	10/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABENIZAR O ATENDIMENTO DE TODOS, PRINCIPALMENTE OS ENFERMEIROS E OS MÉDICOS, DONA ANA, ENF RESPONSÁVEL, MARCO ANTONIO E SABRINA, MEU NOME É MARIA CRISTINA ESPOSA DO JOÃO .	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
42	463/2023	07/07/2023	10/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	COM MUITA SINCERIDADE, ELOGIAR EM ESPECIAL A ENFERMEIRAS DA NOITE ANA LUCIA LOPES E ERICA PERÍODO NOTURNO. PELO PRESTIZA E PROFISSIONAL. ENFERMEIRAS DE QUALIDADES. PARABÉNS A UPA.	10/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
43	464/2023	07/07/2023	10/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O ATENDIMENTO FOI MUITO ÓTIMO, A MÉEDICA DRA THAISY FOI CARINHOSA COM A MINHA MÃE, NOTA MIL PARA DOUTORA, PARABÉNS A TODOS DA EQUIPE DO UPA DA ZONA LESTE.	12/7/23	CIENTE. SERÁ REPASSADO PARA O PROFISSIONAL.
44	465/2023	08/07/2023	10/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FUI ATENDIDA PELO DOUTOR MATEUS FONSECA CRM 135146 QUE ME NEGOU ATESTADO MÉDICO MESMO APOSS EU INFORMAR QUE ENTRARIA NO MEU TRABALHO ÁS 07H EU TRABALHO COM PÚBLICO NÃO TENHO CONDIÇÕES DE TRABALHAR SEM VOZ.	12/7/23	PERANTE O EXPOSTO INFORMO QUE O AFASTAMENTO DAS ATIVIDADES LABORATIVAS É UMA CONDUTA MÉDICA.
45	466/2023	09/07/2023	10/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DA MESMA FORMA, NESSA NOITE HOUVE O BARULHO DA PORTA DO BANHEIRO DA SALA, TODA VEZ QUE A PORTA É DEIXADA ABERTA, ELA SE MOVE FAZENDO UM BARULHO QUE PARECE UMA SIRENE DE SINAL DE ESCOLA, UM INCÔMODO RECORRENTE E BEM DESAGRADÁVEL! GOSTARIA DE SOLICITAR NOVAMENTE A SUA AJUDA EM COMUNICAR O SETOR DE MANUTENÇÃO, PRA QUE VENHAM RESOLVER PARA TIRAR ESSE BARULHO DA PORTA DO BANHEIRO. MUITO OBRIGADA PELA ATENÇÃO. ATT,	11/7/23	EM RELAÇÃO AO BARULHO DA PORTA, SUA SOLICITAÇÃO JÁ FOI ENCAMINHADA AO SETOR DE DIREITO, DESDE JÁ PEDIMOS DESCULPAS PELO TRANSTORNO.
46	466/2023	09/07/2023	10/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EU SOU A ACOMPANHANTE E IRMÃ DA MARTA, QUE É PACIENTE NO LEITO 12 DA ENFERMARIA FEMININA NO SEGUNDO ANDAR. GOSTARIA DE PARABENIZAR A RAPIDEZ NO SEU SERVIÇO EM CONTACTAR O SETOR DE MANUTENÇÃO E A ELES TAMBÉM PELA EFICIÊNCIA EM RESOLVER O PROBLEMA DA PORTA DE ACESSO A SALA DOS LEITOS, POIS AQUELE BARULHO INCOMODAVA MUITO E FOI RESOLVIDO COM EXCELÊNCIA.	11/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E CONTINUAREMOS TRABALHANDO PARA MELHOR ATENDE-LOS.

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

47	467/2023	10/07/2023	10/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AQUI NA ALA FEMININA DA ENFERMARIA, A PACIENTE D. VERA TOMOU BANHO, DEPOIS A PACIENTE D. LAURA TOMOU BANHO, MAS QUANDO FOI A VEZ DA PACIENTE D. MARTA IR TOMAR BANHO, AINDA AGORA, O CHUVEIRO NÃO ESTÁ MAIS AQUECENDO. POR GENTILEZA, BUSQUE O CONTATO COM A MANUTENÇÃO PARA SANAR O PROBLEMA COM A MÁXIMA URGÊNCIA POSSÍVEL. AGRADEÇO MUITO. ATENCIOSAMENTE,	12/7/23	PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO E INFORME QUE O MESMO FOI CONCERTADO. AGRADEÇO A CRÍTICA CONSTRUTIVA DO USUÁRIO E LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA.
48	468/2023	11/07/2023	11/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARA TODOS OS PROFISSIONAIS ESTÃO DE PARABÉNS NO ATENDIMENTO NO HUMOR, E ENFERMEIRA QUE APLICAÇÃO A INJENÇÃO GENTIL, PARABÉNS.	12/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
49	469/2023	11/07/2023	11/07/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	REORGANIZAR A CLASSIFICAÇÃO SOBRE A URGÊNCIAS, DOENÇAS RESPIRATÓRIAS SÃO IMPORTANTES SIM, MUITA DEMORA, A PROIRIDADE PARA IDISOS E ESQUECEM DOS JOVENS. ESPERO QUE MELHORE.	13/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK , ALGUMAS PESSOAS SE ENQUADRAM AUTOMÁTICAMENTE NO PRIORITÁRIO, ADULTOS OM NECESSIDADES ESPECIAIS, IDOSOS E AFINS NO CASO ESPECÍFICO DA RECLAMANTE O TEMPO É DE 4H SEGUINDO SUA CLASSIFICAÇÃO DE NÃO URGENTE (AZUL) O TEMPO POR ATENDIMENTO, LAMENTAMOS NÃO OTIMIZAR O TEMPO, DEMANDAS EXTERNAS ATRAPALHAM O PROCESSO.
50	470/2023	11/07/2023	11/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA RECLAMAR MINHA INSATIFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA MÉDICA RAFAELA MEREILLES, CRM-SP 244079 NÃO QUERIA PASSAR MEDICAÇÃO, APENAS DEU UM ATESTADO E FIM.	12/7/23	LAMENTAMOS A EXPERINÊNCIA NEGATIVA, ENFATIZO QUE A REALIZAÇÃO DE EXAMES, ASSIM COMO PRESCRIÇÃO DE MEDICAÇÕES NA UNIDADE É UMA CONDUTA EXCLUSIVAMENTE MÉDICA, SENDO QUE PERANTE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO VERIFICOU-SE QUE O PACIENTE RECEBEU MEDICAÇÃO NA UNIDADE E PARA USO DOMICILIAR.
51	471/2023	11/07/2023	11/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGRADECIMENTO A EQUIPE DE ENFERMEIROS DO TURNO DIA 11/07/2023 CADA UMA DAS PROFISSIONAIS EXTRENAMENTE ATENDAS E CARINHOSAS NO TRATO COM O PA CIENTE, IMENSA GRATIDÃO A ANDREIA, BEATRIZ, VÂNIA, DARA, RAFAELA, ELIZA E LIZANDRA, GRATIDÃO PELO EXCELENTE TRABALHO, PELA ATUAÇÃO E AGILIDADES E COMPETÊNCIA, QUE DEUS A ILUMINE E PROSPÉRE VOSSAS VIDAS.	12/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
52	472/2023	11/07/2023	11/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FUI MUITO BEM ATENDIDO POR TODOS A EQUIPE DE ENFERMAGEM, RAFAELA, ANDREA, DARA, VANIA E BIA. TODOS MUITO SIMPÁTICAS, ATENCIOSAS E PRESTATIVAS.	12/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
53	473/2023	11/07/2023	11/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DR. ANA CAROLINA MOREIRA LEAL, PÉSSIMO ATENDIMENTO DA MÉDICA QUE NÃO EXAMINOU E NEM OLHOU PARA O PACIENTE, FAZENDO O TOTAL DESCASO COM OS SINTOMAS DE UM CARDIOPATA E UM PACIENTE COM HISTÓRICO DE PEDRA NA VISICULA INFLAMADA, FICO DECEPCIONADA COM ESSES PROFISSIONAIS POIS SOU DA ÁREA DE SAÚDE A 40 ANOS E INFELIZMENTE: DEUS ABENÇOE E DE A DIREÇÃO PARA EXCERCE A PROFISSÃO COM MAIS AMOR E COMPAIXÃO COM OS PACIENTES.	13/7/23	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA CONSIDERADO NEGATIVA PELO SEU CONFORTO QUE A UNIDADE PREZA PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO E ACOLHIMENTO SENDO DOIS VALORES RESSALTADOS COM TODA A EQUIPE.
54	474/2023	11/07/2023	11/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VANESSA, ANDERSON, AMANDA E DR. JEFERSON SÃO MUITO BONDOSOS E ATENCIOSOS;.	12/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.

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

55	475/2023	11/07/2023	11/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CHEGUEI AO UPA AS 10H00 E ME IN FORMARAM QUE A ESPERA [E DE 4 HORAS, PRIORIDADE PULSEIRA AMARELA E VERDE, SOU AZUL, MUITA BAGUNÇA E NÃO SER RESPEITO PARA DAR INFORMAÇÃO À FUNCIONÁRIA.	13/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O PACIENTE EM QUESTÃO CLASSIFICADO COMO AZUL TEM POR PROTOCOLO UMA ESPERA ATÉ DE 4HRS DEVIDO A NÃO URGÊNCIA DO QUADRO APRESENTADO, POR ESSE MOTIVO, PACIENTES COM SINTOMAS E SINAIS VITAIS SÃO AUTOMATICAMENTE PRIORIZADOS PARA RECEBER O ATENDIMENTO, DEVIDO O FLUXO DA ATENÇÃO PRIMARIA É UM GRANDE DESAFIO PARA AS UNIDADES DE ATENDIMENTO.
56	476/2023	11/07/2023	11/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MUITO DEMORADO! PBS: EXTREMAMENTE DEMORADO, COM MAIS DE 2H DE ESPERA (MAIS DE 80 ANOS) NA ESTRUTURA, MUITO BOA, NOTA-SE FACILMENTE A AGONIA DAS PESSOAS AGUARDANDO A LENTIDÃO EXCESSIVA PARA O QUE QUER QUE SEJA (TRIAGEM, FICHA, ATÉ FARMÁCIA, ONDE OBSERVA-SE FILAS FREQUENTES) NÚMEROS DE IDOSOS AGUARDANDO, MESMO COM MAIS DE 100 ANOS, UMA DEMORA ABSURDA E PAUTADA NA CLASSIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO, NÃO EMERGÊNCIA! BEM RUIM	13/7/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO, DE FATO O TEMPO DE TENDIMENTO FOI EXCEDIDO, ESTAMOS TRABALHANDO EM PROL DA MELHORIA DOS FLUXOS PARA QUE EVENTOS DESSA NATUREZA NÃO SE REPITAM, VALE RESSALTAR QUE DEMANDAS EXTERNAS, DIAS E HORÁRIOS ESPECÍFICOS ATRAPALHAM A OTIMIZAÇÃO DO TEMPO, PEDIMOS DESCULPAS PELO DESCONFORTO E EM BREVE APRESENTAREMOS MUDANÇAS PARA MELHOR.
57	477/2023	12/07/2023	12/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FUI MUITO BEM ATENDIDO , OBRIGADA PELO CARINHO. UM ABRAÇÃO PARA MÁRCIA, GENTE FINA DEMAIS.	12/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA
58	478/2023	11/07/2023	12/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DECLARO MINHA SATISFAÇÃO E RECONHECIMENTO AO ATENDIMENTO QUE RECEBI DE ELISA DE FREITAS. MUITO OBRIGADA.	12/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO. SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADO.
59	479/2023	11/07/2023	12/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGRADEÇO A TODOS PELO ATENDIMENTO. LETICIA, ANDREIA E ROLAINE.	12/7/23	AGRADECEMOS OS ELOGIOS, SERÃO REPASSADOS A EQUIPE. OBRIGADA.
30	480/2023	11/07/2023	12/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TIRANDO A DEMORA PARA CHAMAR POR CONTA DA GRANDE DEMANDA, TEM MUITOS ROFISSIONAIS EXCELENTES E QUALIFICADOS TAL COMO, RAISSA, ADRIANA, RAFAEL ENTRE OUTROS.	12/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA! SOBRE A MOROSIDADE DO REFERIDA, DEMANDAS EXTERNAS, PACIENTES DE OUTROS MUNICIPIOS E ALGUNS HORÁRIOS ESPECÍFICOS DIMINUEM A OTIMIZAÇÃO DO TEMPO, ESTAMOS SEMPRE EM BUSCA DE MELHORIAS PARA CADA VEZ MAIS ATINGIR A EXCELENCIA NO ATENDIMENTO.
31	481/2023	11/07/2023	12/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EU, ACOMPANHANTE, VENHO ELOGIAR DR AYLLA RAINERE PELO ÓTIMO ATENDIMENTO BEM COMO FUNCIONÁRIA RAISSA DA TRIAGEM QUE NOS AJUDOU APÓS DUAS HORAS DE ESPERA.	12/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SERÁ REPASSADO A EQUIPE E A PROFISSIONAL.
32	482/2023	12/07/2023	12/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO NOTA 10, A REFEIÇÃO NÃO TEM TEMPERO, SEM SAL, PODERIA INCLUIR UMA FRUTA JÁ QUE O ACOMPANHANTE NÃO PODE TRAZER.	14/7/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, NO CARDÁPIO É DISPONIBILIZADO EM UM PERÍODO FRUTA, MAS VAMOS SOLICITAR QUE VERIFIQUE A DISPONIBILIDADE DE INCLUIR NOS OUTROS PERÍODOS. A REFEIÇÃO É PREPARADA DE ACORDO COM A PATOLOGIA DO PACIENTE DEVIDO A ESTE MOTIVO NÃO CONTÉM MUITO TEMPERO E SAL.
33	483/2023	12/07/2023	12/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE AGRADECER OS EXCELENTES PROFISSIONAIS DRA. LARISSA, ENF RAISSA GONÇALVES E DIEGO .	11/7/23	AGRADECEMOS O CONTATO E O FEDBACK SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

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

34	484/2023	12/07/2023	12/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DOUTOR IVAN NOTA 100! RECEPÇÃO PARABÉNS	12/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E IREMOS REPASSAR PARA O PROFISSIONAL. OBRIGADA.
35	485/2023	12/07/2023	29/06/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CHEGUEI AO UPA COM UMA DOR NA NUCA QUE PERSISTIA HÁ CINCO DIAS PRESSÃO ARTERIAL ACIMA DO NORMAL, RELATEI AO DR GABRIEL SIMÃO BARBOSA FALEI DAS MINHAS ALERGIAS : DIPIRONA, IBUPROFENO, ASS, DICLOFENACO E ELE MAL ME OBSERVOU E RECEITOU CETOPROFENO, TIVE UM QUADRO ALERGICO GRAVE.	13/7/23	PERANTE AO EXPOSTO E APÓS SOLICITAÇÃO DE RECEITUÁRIO POR PARTE DO PROFISSIONAL ASSISTENTE, NA SITUAÇÃO FICA EVIDENTE QUE O MESMO SE ATENTOU AS MEDICAÇÕES QUE A PACIENTE EXPOS TER ALERGIA, OPTANDO POR FÁRMACOS NÃO EXPRESSADOS DURANTE A ANAMNESE. APÓS REAÇÃO ATOPICA AOS FARMACOS FOI RPONTAMENTE ATENDIDA E REALIZADO MEDICAÇÕES ANTIALÉRGICO E ORIENTADO AGUARDAR O EFEITO DOS MEDICAMENTOS SUPRACITADOS E POSTERIOR CONDUÇÃO MÉDICA, ENFATIZO QUE OS MEDICAMENTOS SÃO UM DOS PRINCIPAIS CAUSAS DE ANAFILAXIA, SENDO REAÇÕES ADVERSAS RECORRENTES.
36	486/2023	S/D	13/07/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	AUSENTE	[redacted]	ENFERMEIRA CLEIDE CRUZ É OTIMA EM SEU TRABALHO, PARABÉNS! <3	13/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO
37	487/2023	12/07/2023	13/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SOU FILHA DO PACIENTE MEU PAI CHEGOU OFEGANTE AO PRONTO ATENDIMENTO COM A PULSEIRA AMARELA, A MÉDICA ORIENTOU QUE FOSSEMOS A SALA DE MEDICAMENTO ENTREGASSE OS PAPÉIS POIS MEU PAI PRECISARIA DE MEDICAMENTOS E EXAMES. A ENFERMEIRA DANDARA FICOU RESPONSÁVEL E TRATOU COM DESCASO FAZENDO TUDO DEVAGAR E MEU PAI FICANDO PIOR PEDI QUE FOSSE UM POUCO MAIS RÁPIDO E A ENFERMEIRA SE ALTEROU FALANDO QUE FOI BUSCAR O MEDICAMENTO E QUE PRECISARIA FAZER O ELETRO ANTES DO MEDICAMENTO, SE ALTEROU NA FRENTE DELE E ELE FICOU NERVOSO E MAIS OFEGANTE. FIZEMOS O ELETRO COM ELE EM CRESE E EXTREMIDADES ROXAS PASSANDO MUITO MAL, SOMENTE DEPOIS DO EXAME ELA APLICOU APLICOU E NÃO TERMINOU DE APLICAR E OUTRO ENFERMEIRA TERMINOU. RESSALTO MUITOS ELOGIOS A ENFERMEIRA FLAVIA E ATENÇÃO QUE FOI DADA AO CASO, PELAS ENFERMEIRAS ANDREIA E A CLEIDE PRA QUE RELATEI TUDO E ME DERAM MUITA ASSISTÊNCIA E ATENÇÃO	13/7/23	LAMENTAMOS O FATO OCORRIDO, SINALIZAMOS QUE A PRÓ-SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ESSE4 TIPO DE COMPORTAMENTO, INACEITÁVEL, PREZAMOS POR UM COMPORTAMENTO ÉTICO HUMANIZADO, IREMOS APURAR OS FATOS E MEDIDAS CABÍVEIS COM O GRAU DO EVENTO SERÃO APLICADAS JUNTO A FUNCIONÁRIA CITADA E O ELOGIO SERÁ REPASSADO AOS DEMAIS.
38	487/2023	13/07/2023	13/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SOU FILHA DO PACIENTE MEU PAI CHEGOU OFEGANTE AO PRONTO ATENDIMENTO COM A PULSEIRA AMARELA, A MÉDICA ORIENTOU QUE FOSSEMOS A SALA DE MEDICAMENTO ENTREGASSE OS PAPÉIS POIS MEU PAI PRECISARIA DE MEDICAMENTOS E EXAMES. A ENFERMEIRA DANDARA FICOU RESPONSÁVEL E TRATOU COM DESCASO FAZENDO TUDO DEVAGAR E MEU PAI FICANDO PIOR PEDI QUE FOSSE UM POUCO MAIS RÁPIDO E A ENFERMEIRA SE ALTEROU FALANDO QUE FOI BUSCAR O MEDICAMENTO E QUE PRECISARIA FAZER O ELETRO ANTES DO MEDICAMENTO, SE ALTEROU NA FRENTE DELE E ELE FICOU NERVOSO E MAIS OFEGANTE. FIZEMOS O ELETRO COM ELE EM CRESE E EXTREMIDADES ROXAS PASSANDO MUITO MAL, SOMENTE DEPOIS DO EXAME ELA APLICOU APLICOU E NÃO TERMINOU DE APLICAR E OUTRO ENFERMEIRA TERMINOU. RESSALTO MUITOS ELOGIOS A ENFERMEIRA FLAVIA E ATENÇÃO QUE FOI DADA AO CASO, PELAS ENFERMEIRAS ANDREIA E A CLEIDE PRA QUE RELATEI TUDO E ME DERAM MUITA ASSISTÊNCIA E ATENÇÃO	13/07/2023	LAMENTAMOS AO FATO OCORRIDO, SINALIZAMOS QUE A PRÓ SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ESSE TIPO DE COMPORTAMENTO INCACEITÁVEL, PREZAMOS POR UM COMPORTAMENTO ÉTICO HUMANIZADO, IREMOS APURAR OS FATOS E MEDIDAS CABÍVEIS COM O GRAU DO EVENTO SERÃO APLICADAS JUNTOS A FUNCIONÁRIA CITADA E O ELOGIO SERÁ REPASSADO AOS DEMAIS.

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

69	488/2023	13/07/2023	13/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A CLEIDE CRUZ, ANA PAULA, DANIEL E GUSTAVO SOMANDO A DRA. MARCELE RELVA SÃO EXCELENTES MÉDICOS E ENFERMEIROS. PARABÉNS A EQUIPE. A CLEIDE É EFICIENTE E CUIDADOSA. ELA DEMONSTRA CARINHO AO PACIENTE, ANA PAULA TAMBÉM	13/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
70	489/2023	13/07/2023	13/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	É BOM TER FUNCIONÁRIOS A NOITE FISCALIZANDO OS PACIENTES NOTURNOS, ALGUMAS CHAMAM E NÃO APARECE.	17/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, PARA INFORMAÇÕES MAIS ESPECÍFICAS, TENTAMOS CONTATO TELEFÔNICO PELO NÚMERO DISPONÍVEL E NÃO OBTIVAMOS RESPOSTA, EM UMA MENSAGEM ELETRÔNICA FOMOS INFORMADOS QUE ESSE NÚMERO NÃO EXISTE. TODA VISA SINALIZAMOS QUE CONSIDERAMOS PRIMORDIAL O RETORNO AO PACIENTE. MESMO QUE O PROFISSIONAL, DEVIDO A DEMANDA, NÃO POSSUA DISPONIBILIDADE IMEDIATA, A ORIENTAÇÃO É RETORNAR AO SOLICITANTE O MAIS BREVE POSSÍVEL OU SOLICITAR.
71	490/2023	13/07/2023	13/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TODOS OS ENFERMEIROS E TÉCNICAS ESTÃO DE PARABÉNS PELO TRATAMENTO EXTREMAMENTE HUMANO.	13/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, ENCAMINHAREMOS PARA A EQUIPE
72	491/2023	13/07/2023	13/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	JÁ ESTIVE AQUI COMO PACIENTE E HOJE ESTOU COMO ACOMPANHANTE E POR COICIDENCIA É A MESMA EQUIPE. EXCELENTES PROFISSIONAIS.	13/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
73	492/2023	14/07/2023	14/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	PEÇO AGUA E DEMORA PARA VIM, OU PARA ME ARRUMAR NO LEITE. É BOM FORNECER GARRAFA DE ÁGUA PARA DEIXAR PERTO DA CAMA.	17/7/23	AGRADECEMOS A A SUGESTÃO, ESTAMOS TRABALHANDO EM CIMA DE UM PROJETO QUE VISA A DISTRIBUIÇÃO DE GARRAFA INDIVIDUAIS, ATUALMENTE ESSA DISTRIBUIÇÃO É POR LIVRE DEMANDA ATRAVÉS DE BEBEDOURO E COPOS DESCARTÁVEIS DISPONÍVEL NA PORTA DO SETOR, DE QUALQUER MANEIRA, NOS DESCULPA O DESSABOR E EM BREVE IREMOS MELHOR ATENDE-LO, BEM COMO OS DEMAIS.
74	492/2023	14/07/2023	14/07/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	PEÇO AGUA E DEMORA PARA VIM, OU PARA ME ARRUMAR NO LEITE. É BOM FORNECER GARRAFA DE ÁGUA PARA DEIXAR PERTO DA CAMA.		AGRADECEMOS A A SUGESTÃO, ESTAMOS TRABALHANDO EM CIMA DE UM PROJETO QUE VISA A DISTRIBUIÇÃO DE GARRAFA INDIVIDUAIS, ATUALMENTE ESSA DISTRIBUIÇÃO É POR LIVRE DEMANDA ATRAVÉS DE BEBEDOURO E COPOS DESCARTÁVEIS DISPONÍVEL NA PORTA DO SETOR, DE QUALQUER MANEIRA, NOS DESCULPA O DESSABOR E EM BREVE IREMOS MELHOR ATENDE-LO, BEM COMO OS DEMAIS.
75	493/2023	14/07/2023	14/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO RÁPIDO, TODOS SIMPÁTICOS E ME TRANQUILIZARAM DURANTE O ATENDIMENTO. NOTA 10	14/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.

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

76	494/2023	S/D	17/07/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	[redacted]	AUSENTE	HOJE FOMOS MALTRATADAS EU E MINHA IRMA DE 85 PARA ALGUEM? SALA DOIS PERTO DA RECEPÇÃO O CASO É SOMENTE CURATIVOS. INSATISFEITA E PARTINDO PARA OUTRO S/ MAIS,	19/7/23	LAMENTAMOS A INSATISFAÇÃO, EM INVESTIGAÇÃO SISTEMICA DESCOBRIMOS QUE A PACIENTE EM QUESTÃO QUE REALIZA CURATIVOS DIÁRIO NA UNIDADE E NÃO ENTENDEU AS ORIENTAÇÕES SOBRE PROCURAR DAR CONTINUIDADE NO TRATAMENTO JUNTO A UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE MAIS PRÓXIMA A SUA RESIDÊNCIA, A CULTURA DE PROCURAR UMA UNIDADE DE URGÊNCIA EM EMERGÊNCIA PARA DEMANDAS E ROTINAS DA ATENÇÃO PRIMARIA ATRAPALHA O PROCESSO. EM TEMPO, CONTUDO É IMPORTANTE SINALIZAR QUE NÃO LHE FARA NEGADO ATENDIMENTO, ENTENDEMOS E GARANTIMOS ACESSO DE TODOS E DE MANEIRA INTEGRAL.
77	495/2023	15/07/2023	17/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO EXCELENTE, MUITO SATISFEITA.	17/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO
78	496/2023	16/07/2023	17/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CADEIRAS MAIS CONFORTAVEIS, SALA DE REPOUSO COM POLTRONAS, LIMPEZA EXCELENTE, MÉDICA ATENCIOSA E TEC. ENF. PRECISA SER MAIS AGIL.	17/7/23	CONFORME A PORTARIA DA UPA NOS TERMOS DE OBSERVAÇÃO PARA PACIENTES EM OBSERVAÇÃO POR ATÉ 24 HORAS PARA DIAGNÓSTICO DE ESTABILIZAÇÃO. QUANTO A OBSERVAÇÃO DE AGILIDADE DA EQUIPE TÉCNICA, RESSALTAMOS QUE O CUIDADO COM O PACIENTE REQUER ATENÇÃO; O QUE BUSCAMOS É FORTALECER O VINCULO TERAPÊUTICO E PROPORCIONAR UMA MELHOR EXPERIÊNCIA AOS NOSSO PACIENTES, AO PASSA QUE A EQUIPE DE ENFERMAGEM POR LIDAR COM PROCESSOS ASSISTENCIAIS COMPLETO NÃO FOCA NA AGILIDADE DADA AO PACIENTE. LAMENTAMOS A EXPERIENCIA NEGATIVA DO USUÁRIO.
79	496/2023	16/07/2023	17/07/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CADEIRAS MAIS CONFORTAVEIS, SALA DE REPOUSO COM POLTRONAS, LIMPEZA EXCELENTE, MÉDICA ATENCIOSA E TEC. ENF. PRECISA SER MAIS AGIL.	17/7/23	CONFORME A PORTARIA DO UPA DE OBSERVAÇÃO PARA PACIENTES EM OBSERVAÇÃO POR ATÉ 24H PARA DIAGNÓSTICO DE ESTABILIZAÇÃO. QUANTO À OBSERVAÇÃO DE AGILIDADE DA EQUIPE TÉCNICA, RESSALTAMOS QUE O CUIDADO COM O PACIENTE REQUER ATENÇÃO. O QUE BUSCAMOS É FORTALECER O VÍNCULO TERAPEUTICO E PROPORCIONAR UMA MELHOR EXPERIÊNCIA AOS NOSSOS PACIENTES, AO PASSA QUE A EQUIPE DE ENFERMAGEM, POR LIDAR COM PROCESSOS ASSISTENCIAIS COMPLETA NÃO FOCA NA AGILIDADE E SIM EM NÃO CAUSAR DANO AO PACIENTE. LAMENTAMOS A EXPERIENCIA NEGATIVA DO USUÁRIO.
80	497/2023	16/07/2023	17/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PASSEI EM CONSULTA NESTA DATA COM A DRA. VITÓRIA E ELA É MARAVILHOSA, ME ATENDEU COM MUITA HUMANIZAÇÃO E COMPETÊNCIA MÉDICA, SERIA MARAVILHOSOS SE ELA PUDESSE SER MÉDICA DESTA UPA.	18/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK , SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL.

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

91	498/2023	16/07/2023	17/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DR. LUAN GLYSON DEU ATENDIMENTO A MINHA FILHA QUE VEM HÁ DOIS DIAS COM COCEIRA E AGORA PASSOU A APRESENTAR DOR NO OLHO ESQUERDO. NÃO SOU MÉDICA MAS HÁ UM PONTINHO VERMELHO NA REGIÃO APARENTANDO SER UM TERSOL E O MÉDICO EXAMINOU E DISSE QUE ERA A GARGANTA QUE ERA O PROBLEMA, A CRIANÇA NÃO TINHA NENHUMA QUEIXA DE DOR OU COCEIRA NA GARGANTE, A CRIANÇA ESTAVA SE QUEIXANDO DE COCEIRA E DOR NO OLHO ESQUERDO. COMO EU TAMBÉM APROVEITEI NO MOMENTO INICIAL DA CONVERSA COM O MÉDICO E INFORMEI QUE A CRIANÇA ESTAVA COM CATARRO NO NARIZ, PEDI PARA QUE ELE ME DISSESE SE SERIA UMA CRISE DE SINUSITE OU SE ERA GRIPE. ELE APÓS EXAMINAR LHE DISSE QUE ERA UMA GRIPE E QUE TUDO ESTAVA RELACIONADO, SAI DO PRONTO SOCORRO COM O ENCAMINHAMENTO PARA OFTALMOLIGIA, A CRIANÇA COM O MESMO PROBLEMA E SEM MEDICAÇÃO E FUI MUITO MAL TRATADA POR ELE, GROSSO, ESTUPIDO E ARROGANTE.	18/7/23	PERANTE EXPOSTO LAMENTAMOS A EXPENSÃO NEGATIVA, DESTACO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO. DESTACO QUE TAQIS POSTURAS SÃO REORIENTADAS RECORRENTE. DESTACO QUE O MÉDICO ASSISTENTE OPTOU POR UMA AVALIAÇÃO POR ESPECIALISTA PERANTE AO QUADRO DE ATENDIMENTO.
92	499/2023	16/07/2023	17/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	ATENDIMENTO SENSACIONAL PELA DOUTORA THAISY. EXCELENTE ATENDIMENTO.	18/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SERÁ REPASSADO A EQUIPE E A PROFISSIONAL.
93	500/2023	16/07/2023	17/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DR. DENTISTA NELSON MARAVILHOSO PROFISSIONAL.	17/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
94	501/2023	17/07/2023	18/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AS INFORMAÇÕES DADAS A NOITE, ALGUMAS VEZES DIVERSIFICA DAS INFORMAÇÕES DADAS DURANTE O DIA.	18/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, RESSALTAMOS QUE TRABALHAMOS DE FORMA LINEAR PARA QUE HAJA ENCONTRO DE INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES NOS DOIS PERÍODOS PARA MEDIDAS DO POSSÍVEL EM UMA VISÃO GLOBAL CONSEGUIMOS ALCANÇAR OS RESULTADOS PORÉM CADA CASO POSSUI UMA PECULIARIDADE DIFERENTE EM CASO DE DÚVIDAS, SUGERIMOS A BUSCA DA ENFERMEIRA RESPONSÁVEL PELA UNIDADE.
95	502/2023	17/07/2023	18/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ADOREI A UNIDADE MÉDICA, MEU IRMÃO FOI MUITO BEM CUIDADO, AGRADEÇO A TODOS.	18/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
96	503/2024	17/07/2023	18/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DIA 17/07 PARA SER ATENDIDA SEM VOZ, RECEBI A PULSEIRA AZUL, ESTOU ESPERANDO A MAIS DE UMA HORA E EXPLICARAM QUE A ESPERA É DE 4 HORAS DE FILA DE ESPERA PRA QUEM TEM CLASSIFICAÇÃO PULSEIRA AZUL , TEM PACIENTE INDO EMBORA COM DOR, E QUERIA MANIFESTAR MINHA INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO E COM O PACIENTE.	18/7/23	LAMENTAMOS AO EXPOSTO PELO USUÁRIA, A EXPERIENCIA É CONSIDERADA NEGATIVA, ENFATIZO QUE A UNIDADE SEGUE UMA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE A CLASSIFICAÇÃO AZUL TEM A DEMORA DE 04 HORAS PARA RECEBER O ATENDIMENTO MÉDICO. DESTACO QUE A UNIDADE BUSCA SEMPRE OTIMIZAR OS FLUXOS PARA UMA MELHOR EXPERIÊNCIA ASSISTENCIAL.

Eliana Rose da Silva Ma...
Enf. Qualida...
UPA Zona Leste - Santos

87	504/2023	17/07/2023	18/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ENFERMEIRO REGIS, MINHA FILHA CHEGOU AO UPA COM TOSSE, FEBRE, DOR DE GARGANTA, CANSADA, MAL ESTAR E COM MUITA DOR ABDOMINAL (CHORANDO DE DOR) AO ENTRAR NA SALA DE CLASSIFICAÇÃO RELATOU TUDO AO ENFERMEIRO REGIS, EE SSE COM DESCANSO FALOU QUE PRA UMA SEGUNDA FERA A ESPERA ATÉ ESTAVA POUCA, DEU A PULSEIRA AZUL, SENDO QUE COM OS SINTOMAS DEU A PULSEIRA AZUL E NÃO AMARELA, FICOU COM TOM IRÔNICO. PÉSSIMO ATENDIMENTO, NA RECEPÇÃO VÁRIAS PESSOAS RECLAMANDO. FIQUEI OBSERVANDO, TODAS AS PESSOAS SÓ PULSEIRA AZUL. ELE DEVE SER UM ÓTIMO MÉDICO CUJO DIAGNÓSTICO FORAM BEM SIMPLES,VOU FAZER UMA DENÚCIA NO COREN, POIS INVENTAR SINAIS, COLOCAR NA FICHA, SEM NEM TER AFERIDO. É PROBLEMA SÉRIO.	19/7/23	MEDIDAS CABÍVEIS AO GRAU DO EVENTO FORAM APLICADAS JUNTO AO COLABORADOR ENVOLVIDO, CONVERSEI COM OS FAMILIARES E ME COLOQUEI A DISPOSIÇÃO PARA OUVIR A QUEIXA DETALHAMENTE. LAMENTAMOS O OCORRIDO E NÃO ESTIMULAMOS TAL COMPORTAMENTO.
88	505/2023	17/07/2023	18/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]RA	[redacted]	OBSERVA SEU CAMPO DE TRABALHA, AVISTAA NA RECEPÇÃO NA OBSERVAÇÃO COM PARTICULARIDADE A AUXILIAR TÉCNICA ADRIANA DA MANHÁ FALTA DE EMPATIA.	18/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO , INFORMAMOS QUE A PRÓ SAÚDE LAMENTA O OCORRIDO E REFORÇA O TRABALHO HUMANIZADOS E E EMPÁTICA, MEDIDAS PERTINENTES AO GRAU DE EVENTO SERÃO APLICADAS.
89	506/2023	17/07/2023	18/07/2023	ELOGIO	[redacted]	AUSENTE	[redacted]	TRABALHO MUITO BEM FEITO E HUMANIZADO.	18/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO E REPASSAREMOS O ELOGIO A EQUIPE.
90	507/2023	18/07/2023	18/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NÃO RECEBI ALTA AINDA, MAS ATENDIMENTO MUITO BOM.	18/7/23	OBRIGADA! O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
91	508/2023	18/07/2023	18/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O ATENDIMENTO EM BAIXO É MUITO DEMORADO, PODERIA AGILIZAR.	19/7/23	LAMENTAMOS A NÃO OTIMIZAÇÃO DE TEMPO, DEMANDAS REFERENTE A ATENÇÃO PRIMÁRIA EM UM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO ATRAPALHAM O PROCESSO DO PACIENTE EM QUESTÃO FOI CLASSIFICADA COMO AZUL COM O PRAZO DE ATÉ 4 HORAS PARA O ATENDIMENTO, CONSEGUIMOS ATENDE-LA EM 2 HORAS E DENTRO DA META, PORÉM SINALIZAMOS QUE ESTAMOS TRABALHANDO PARA REDUZIR O TEMPO DE ESPERA E MELHORAR A SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS.
92	509/2023	17/07/2023	18/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SÓ AGRADECER A TODA EQUIPE QUE CUIDOU DA ESPOSA, COM PRETEZA E CARINHO. CONFESSO QUE FIQUEI SUPRESSO POIS TINHA OUTRA CONCEPÇÃO DO UPA.	18/7/23	OBRIGADA! O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
93	510/2023	17/07/2023	18/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TROUXE UM FUNCIONÁRIO QUE PASSOU MAU NA EMPRESA PARA UPA JÁ SABENDO QUE IRIA SER MAU ATENDIDO, MAS PARA MINHA SUPRESSA O ATENDIMENTO FOI EXCELENTE, RÁPIDO E PRECISO.	18/7/23	AGRADECEMOS E IREMOS REPASSAR O ELOGIO A EQUIPE.
94	511/2023	18/07/2023	18/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A MELHOR UPA DE SANTOS, ESTÃO DE PARABÉNS.	18/7/23	AGRADECEMOS! O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

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

95	512/2023	17/07/2023	18/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SOLICITO O HISTÓRICO DA PACIENTE QUAL MEDICAÇÃO TOMOU? ELA ENTROU AQUI NO DIA 14/07 COM SUSPEITA DE AVC. NO SÁBADO DIA 15/07 DERAM UM MEDICAMENTO E DESDE ENTÃO ELA ESTÁ EM COMA. GOSTARIA DE CONVERSAR COM O MÉDICO RESPONSÁVEL.	18/7/23	PERANTE AO EXPOSTO DESTACO QUE A USUÁRIA DEVE SEGUIR O PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO DEFINIDO PELA PREFEITURA DE SANTOS, PARA O ACESSO DE TODAS AS INFORMAÇÕES REFERENTE AO ATENDIMENTO DO PACIENTE.
96	513/2023	18/07/2023	18/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MELHOR UPA DE SANTOS. PARABÉNS	18/7/23	AGRADECEMOS! O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
97	514/2023	18/07/2023	18/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE RELATAR QUE A SENHORA MÁRCIA QUE FICA NA PORTA DE QUEM ENTRA E QUEM SAI DOS ATENDIMENTOS É MUITO MAL EDUCADA E AO MEU VER NÃO TEM CAPACIDADE EMOCIONAL PARA LIDAR COM O PÚBLICO. VIM ACOMPANHAR A MOÇA QUE TRABALHA NO MEU PRÉDIO QUE ESTAVA PASSANDO MAL E, MESMO ELA DIZENDO QUE NÃO CONSEGUIA ANDAR E QUE ETAVA COM SENSAÇÃO DE DESMAIO A SENHORA MARCIA COMEÇOU A DIZER QUE ELA NÃO IA DESMAIAR PORQUE ESTAVA COM A PULSEIRA VERDE. A PRÓPRIA PACIENTE PASSANDO MAL, BRANCA, FRAGILIZADA E ELA AFIRMANDO QUE NÃO IRIA DESMAIAR. LAMENTÁVEL UM AMBIENTE ONDE AS PESSOAS ESTÃO TÃO FRAGILIZADAS PASSAREM POR UMA PESSOA COM TANTO DESPREPARO EMOCIONAL. A SENHORA MÁRCIA DEVERIA TRABALHAR NA PARTE ADMINISTRATIVA ORQUE ASSIM CAUSARIA MENOS DANO AS PESSOAS E A PRÓPRIA ESTRUTURA DA UPA.	18/7/23	LAMENTAMOS PELA EXPERIENCIA NEGATIVA DA USUÁRIA, ENFATIZO QUE A UNIDADE PREZA PELO ACOLHIMENTO ASSIM COMO ATENDIMENTO HUMANIZADO. SENDO QUE AS CONDUTAS DESCRITAS NÃO SÃO PRÁTICAS ACEITÁVEIS NA UNIDADE.
98	515/2023	18/07/2023	19/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O MÉDICO JEFFERSON LAURENO QUE ESTAVA ATUANDO NA EMERGÊNCIA AO ME PASSAR O BOLETIM FOI EXTREMAMENTE RUDE TANTO COMIGO QUANTO A MINHA MÃE QUE É A PACIENTE. A MESMA ESTAVA PASSANDO FRIO EU PERGUNTEI AOS ENFERMEIROS SE NÃO TINHA MAIS UM COBERTOR SE CASO NÃO TIVESSE SE EU PODERIA TRAZER DE CASA, A RESPOSTA DOS ENFERMEIROS FOI SIM, MAS JÁ A DO MÉDICO FOI QUE QUANDO MINHA MÃE QUISESSE MUDAR A TEMPERATURA QUE PEDISSE, A MINHA MÃE RESPONDEU QUE TINHA PEDIDO A ENFERMEIRA E ELE RESPONDEU DE MANEIRA GROSSA QUE NESSE CASO ELA DEVERIA CHAMO LO. PORÉM NÃO FORNECEU MAIS UM COBERTO E NEM AUMENTOU A TEMPERATURA DO AR CONDICIONADO.	20/07/23	PERANTE AO EXPOSTO, INFORMO QUE NA SALA DE EMERGÊNCIA NÃO SÃO PERMITIDAS ITENS PESSOAIS DOS PACIENTES, INCLUINDO TRAVESSEIROS E COBERTORES. A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO, SENDO QUE A EDUCAÇÃO É DE BOA RELAÇÃO DO MÉDICO E PACIENTE. TAIS POSTURAS SERÃO REAFIRMADAS COM TODOS OS PROFISSIONAIS.
99	516/2023	18/07/2023	19/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABÉNS A EQUIPE DA OBSERVAÇÃO PELO CUIDADO E ATENÇÃO TÉCNICAS: ADRIANA, DEBORA E PATRÍCIA E O ENFERMEIRO MANUEL.	19/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
00	517/2023	18/07/2023	19/07/2023	ELOGIO	[redacted]	AUSENTE	AUSENTE	AGRADEÇO A ENFERMAGEM TÉCNICA PATRÍCIA E O ENFERMEIRO CHEFE MANOEL. GRATIDÃO.	21/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE, AGRADECEMOS O RETORNO.
01	518/2023	19/07/2023	19/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	UMA PORCARIA DE ATENDIMENTO, DAS 14:20 ATÉ AS 22:00 SEM PREVISÃO DE RESULTADOS DE EXAME.	19/07/23	LAMENTAMOS A MOROSIDADE DOS RESULTADOS DE EXAMES LABORATORIAIS, ESTAMOS TRABALHANDO EM UM PROJETO QUE IRÁ OTIMIZAR O TEMPO DOS RESULTADOS, SE APROVADO, EM BREVE ESTAREMOS TRABALHANDO COM INSTALAÇÕES PRÓPRIA PARA MELHOR ATENDE-LO

Diretor Técnico

Eliana Rosa da Silva
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - San

02	519/2023	19/07/2023	19/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VENHO POR MEIO DESTA AGRADECER AO DOUTOR JEFERSON L. CUNHA PELA ATENÇÃO E DEDICAÇÃO QE NOS PRESTOU NO ATENDIMENTO. GRATIDÃO.	20/7/23	AGRADECEMOS O CONTATO E O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL.
03	520/2023	19/07/2023	19/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DESTACO TODOS OS ENFERMEIROS E TÉCNICO. TUDO 10	19/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR PARA EQUIPE.
04	521/2023	19/07/2023	19/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TODOS MUITOS ATENCIOSOS . OBRIGADA.	19/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
05	522/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ÓTIMO ATENDIMENTO :)	20/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
06	523/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO MUITO BOM DAS TÉCNICAS BEATRIZ E ANDRÉA, MUITO ATENCIOSA E CUIDADOSAS. MUITO SATISFEITO COM TODO CUIDADO QUE TIVERAM COMIGO.	20/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A COLABORADORA. OBRIGADA.
07	524/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ATENDIMENTO RÁPIDO E EFICAZ !	20/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA.
08	525/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VIM EM UMA QUARTA-FEIRA Á TARDE, ESTAVA BEM VAZIO E NÃO SEI SI ISSO INFLUENCIOU ESTÁ TRANQUILO E TER UM BOM ATENDIMENTO. ACHEI TUDO EXCELENTE, RESSALTAMOS PARA A ATENÇÃO DA MÉDICA (DRªA ANA CAROLINE M LEAL) PRESTATIVA, CUIDADOSA E ATENCIOSA. SÓ ACHEI QUE A TRIAGEM INICIAL DEMOROU DEMAIS PARA UM LUGAR VAZIO. A PACIENTE ESTAVA COM MUITA DOR E DEMOROU CERCA DE 15 MINUTOS PARA CHAMAREM ALGUÉM NA TRIAGEM. DEPOIS DESSA PRIMEIRA ETAPA FOI TUDO ÓTIMO E ESSA DEMORA NÃO DIMINUIU A EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO.	20/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL
09	526/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MUITO BOM O ATENDIMENTO, NOTA 10, PARABÉNS.	20/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA.
10	527/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EXCELENTE. PARABÉNS A EQUIPE, TODOS EDUCADOS.	20/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA.
11	528/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ESTOU SENDO BEM ASSISTIDO E MONITORADO PELA EQUIPE MÉDICA(MÉDCIOS, TÉCNICOS, ENFERMEIROS E PESSOAS DA LIMPEZA DA UPA) GRATIDÃO VÂNIA E SIRÉ NA INTERNAÇÃO SÃO MARAVILHOSOS E DIVERTIDOS.	21/7/23	AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO DE ELOGIO. SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

Eliana Rose da Silva
Enf. Coordenadora
UPA Zona Leste - Santos

12	529/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ESTIVE INTERNADO NESSA UNIDADE E FUI MUITO BEM ASSISTIDO POR TODOS, O ENFERMEIRO RÉGIS ME ASSISTIU DE FORMA EFICAZ E LOGO ME CONDUZIU À INTERNAÇÃO, APOS RECOMENDAÇÃO MÉDICA. PRECISAMOS DE MAIS EQUIPE ASSIM AOS SERES HUMANOS QUE PRECISAM DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO.	20/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA PELO RETORNO.
13	530/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	QUERO FAZER UM GRANDE ELOGIO A ENFERMEIRA TÂNIA, ATENCIOSA, GENTIL E EMPÁTICA. GRATO A TODOS A EQUIPE TAMBÉM.	20/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE, OBRIGADA.
14	531/2023	19/07/2023	20/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	MUITO OBRIGADO POR TER CUIDADO DA MINHA MÃE E DA MINHA VÓ TAMBÉM. DE BEENJAMIM PARA HOSPITAL. ESPERO QUE GOSTEM.	21/7/23	AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO DE ELOGIO, SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE.
15	532/2023	21/07/2023	21/07/2023	ELOGIO	JOS[redacted]	[redacted]	[redacted]	SEMPRE FUI BEM ATENDIDA E MINHA FAMÍLIA TAMBÉM POR TODOS.	21/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE. OBRIGADA!
16	533/2023	21/07/2023	21/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EU COMO ACOMPANHANTE E MEU PAI COMO PACIENTE, SÓ TEMOS ELOGIOS E AGRADECIMENTOS DE TODO TIMA DA UPA	21/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE. OBRIGADA!
17	534/2023	21/07/2023	21/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FUI MUITO BEM ATENDIDA POR TODOS, FUNCIONÁRIOS DE ÓTIMA COMPETÊNCIA, ANDERSON, VANESSA, AMANDA E LILIAM SÃO NOTA 1000	21/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. AGRADECEMOS O RETORNO.
18	535/2023	21/07/2023	21/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGRADEÇO PELA FLEXIBILIDADE DRE ACOMPANHANTE DA MINHA FILHA, OBRIGADA PELA ATENÇÃO.	21/7/23	AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO DE ELOGIO, SERÁ REPASSADO À EQUIPE.
19	536/2023	17/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	M[redacted]	[redacted]	[redacted]	COMO CLASSIFIQUEI NO ULTIMO QUESTIONÁRIO FIQUEI MUITO SATISFEITO, CHEGUEI COM MINHA ESPOSA SANGRANDO MUITO E FOMOS ACOLHIDOS PRONTAMENTE POR TODOS OS PROFISSIONAIS, APROVEITO PARA AGRADECER A TODOS. A ÚNICA COISA RUIM É EM RELAÇÃO A INFORMÁTICA POIS A INTERNET É MUITO LENTA E TRAVA A TODO MOMENTO E É ASSIM, NÃO SÓ NA UPA MAS POLICLÍNICAS E NA AMBESP ATRAPALHANDO O TRABALHO DOS PROFISSIONAIS E PACIENTES. A CRÍTICA É CONSTRUTIVA E SÓ TENHO AGRADECER.	25/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
20	537/2023	21/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TRATAMENTO – CONSULTAS REALIZADAS COM MINHA PACIÊNCIA E RESPEITO AO SER HUMANO. ADOREI, PARABÉNS A TODOS DA EQUIPE.	25/7/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA.
21	538/2023	21/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGRADECER A TODOS OS FUNCIONÁRIOS PELO ATENDIMENTO EM ESPECIAL O LEONARDO DA SALA DE EMERGÊNCIA E EQUIPE POIS FUI MUITO BEM TRATADA E A DRA	25/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR PARA EQUIPE.

Eliana Rose da Silva Nogue
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santo

22	539/2023	21/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TEC ENFERMAGEM DA PEDIATRIA SÃO MARAVILHOSAS PRINCIPALMENTE A LETICIA E A ANY QUE ESTÃO CUIDADO DO MEU NETO COM O MAIOR CARINHO. EXEMPLOS DE PROFISSIONAIS. DRA CAMILA E RAFAEL TAMBÉM. NOTA 10.	25/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR PARA EQUIPE.
23	540/2023	21/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ÓTIMO ATENDIMENTO, MÉDICA DO CONSULTÓRIO 2 E A RECEPÇÃO RENTA E EMILY.	28/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SERÁ REPASSADO AOS PROFISSIONAIS..
24	541/2023	22/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PALOMA SUPER ATENCIOSA E SIMPÁTICA, CARINHOSA E COMUNICATIVA. REAFIRMO QUE JÁ DEIXEI REGISTRADO EM OUTRA PESQUISA IGUAL A ESTÁ, AS INFORMAÇÕES DURANTE A NOITE NA EMERGÊNCIA , TEM QUE COINCIDIR COM AS DADAS NA RECEPÇÃO.	25/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK.
25	542/2023	23/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	UPA ZONA LESTE, EM ESPECIAL AGRADECIMENTO AO MÉDICO LUAN E A ENFERMEIRA ANDREIA PELA COMPETÊNCIA, EMPÁTIA, SIMPATIA E PACIÊNCIA. NEM IMAGINAVA UM ATENDIMENTO TÃO BOM. DESTAQUE PARA ENFERMEIRA. OBRIGADO.	25/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E DESTACO QUE SERÁ REPASSADO AOS PROFISSIONAIS.
26	543/2023	23/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	A TÂNIA GENTIL E EDUCADA. PARABÉNS.	25/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO.
27	544/2023	23/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE INFORMAR QUE O ENFERMEIRO REGIVALDO PRESTOU UM EXCELENTE TRABALHO.	25/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO.
28	545/2023	24/07/2023	24/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TENHO QUE AGRADECER A TODOS, FOI UM ATENDIMENTO COM MUITO AFETO, FEITO COM AMOR E CARINHO.	25/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO.
29	546/2023	24/07/2023	24/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ENTREI AQUI AS ÀS 18H POIS NÃO TINHA UMA RECEITA A DRA. THAYTNA SE RECURSOU A ME ATENDER E DEPOIS O OUTRO MÉDICO DISSE QUE NÃO PODIA FAZER NADA POIS NÃO FAZIA A RECEITA DE MEDICAMENTO CONTROLADO.	25/7/23	PERANTE AO EXPOSTO E AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO DESTACO QUE A UNIDADE É DESTINADO AO ATENDIMENTO DE QUADROS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA. SENDO QUE A TROCA DE RECEITUÁRIO DE USO CONTÍNUO É UMA DEMANDA AMBULATORIAL.
30	547/2023	24/07/2023	25/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SEMPRE FUI BEM ATENDIDO AQUI, PARABÉNS,SÓ PRECISA CONTINUAR.	25/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO E REPASSAREMOS O ELOGIO A EQUIPE.
31	548/2023	24/07/2023	25/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NENHUM PROBLEMA, TUDO ÓTIMO, SEMPRE FUI BEM ATENDIDO.	25/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO E REPASSAREMOS O ELOGIO A EQUIPE.

Diretor Hospitalar

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

32	549/2023	24/07/2023	25/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CHEGAMOS COM PROBLEMAS RESPIRATÓRIOS ÀS 09H50 E FUI ATENDIDO ÀS 13:20 TRIAGEM E RECEPÇÃO FORAM RÁPIDO, MAS MÉDICOS SÃO VISTO DENTRO DOS CONSULTÓRIOS COM CELULAR EM MÃO E RECEPÇÃO CHEIA. PÉSSIMO. NO TERMINO VAMOS NA FARMÁCIA E NÃO POSSUI OS PRINCIPAIS MEDICAMENTOS. ENFIM, PORQUE PEDEM PARA RETIRAR OS REMÉDIOS NA POLICLÍNICA. POPULAÇÃO AGUARDA MUITO TEMPO E RECEBE COMO RESPOSTA. PESSOAS DOENTES QUEREM O ATENDIMENTO EFICIENTE E RÁPIDO PARA RETORNAR PARA SEUS LARES A MEDICAMENTOS, NEM MESMO INJEÇÕES ESTÃO SENDO DADAS. PÉSSIMO ISTO!	25/7/23	PERANTE EXPOSTO E APÓS ANÁLISE DE PRONTUÁRIO EVIDENCIAS QUE A PACIENTE RETIROU A SENHA ÀS 01:12 E RECEBEU O ATENDIMENTO ÀS 02:43, SENDO CLASSIFICADA COMO AZUL E RECEBENDO ATENDIMENTO EM UMA ORA E TRINTA E UM MINUTOS. ENFATIZO QUE A UNIDADE SEMPRE BUSCA OTIMIZAR OS FLUXOS PARA UMA MELHOR ASSISTENCIALISMO DE USÚARIOS.
33	550/2023	24/07/2023	25/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	CONTINUE SEMPRE ASSIM, DEUS ABENÇOE VOCÊS	25/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR PARA EQUIPE.
34	551/2023	24/07/2023	25/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TENHO PLANO DE SAÚDE E ESTOU IMPACTADA COM O ATENDIMENTO. ATENCIOSOS E LIGEIROS EM ATENDER. PARABÉNS AOS PROFISSIONAIS.	25/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR PARA EQUIPE.
35	552/2023	24/07/2023	25/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SEM PAPEL NO BANHEIRO.	25/7/23	LAMENTAMOS PELA EXPERIÊNCIA NEGATIVA. DEVIDO AOS FURTOS NOS BANHEIROS PELOS MORADORES DE RUA, O KIT DE HIGIENE ESTÁ DISPONÍVEL NA RECEPÇÃO.
36	553/2023	24/07/2023	25/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	RAIO X EXCELENTE, PARABÉNS. ELE É EDUCADO E SIMPÁTICO.	25/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO E IREMOS ENCAMINHAR PARA EQUIPE.
37	554/2023	25/07/2023	25/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MUITA DEMORA, FIQUEI QUASE DUAS HORAS ESPERANDO, SENDO QUE NÃO TINHA QUASE NINGUÉM PARA SER ATENDIDO. MUITA DEMORA	25/7/23	PERANTE AO EXPOSTO E APÓS ANÁLISE DE PRONTUÁRIO DE EVIDENCIA QUE A PACIENTE RETIROU A SENHA ÀS 01:12 E RECEBEU ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 02:43, SENDO CLASSIFICADA COMO AZUL E RECEBENDO ATENDIMENTO EM UMA HORA E TRINTA MINUTOS. ENFATIZO QUE A UNIDADE SEMPRE BUSCA OTIMIZAR OS FLUXOS PARA UM MELHOR ASSISTENCIALISMO DOS USÚARIOS.
38	555/2023	25/07/2023	26/07/2023	ELOGIO	ANIBAL PRUDENTE AZEVEDO	ANIBAL PRUDENTE AZEVEDO	[redacted]	ENFERMEIRAS BEM ATENCIOSAS, EXCELENTE ATENDIMENTO.	26/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
39	556/2023	25/07/2023	26/07/2023	ELOGIO	VALMIR SANTOS DA SILVA	[redacted]	[redacted]	AGRADEÇO A EQUIPE DE ENFERMAGEM, PRINCIPALMENTE O SIRÉ,TANIA E O DOUTOR CARLOS PELA DEDICAÇÃO E CUIDADO.	26/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
40	557/2023	25/07/2023	26/07/2023	ELOGIO	RAQUEL EVANGELISTA	[redacted]	[redacted]	VENHO DEIXAR MINHA SATISFAÇÃO POSITIVA COM O RÉGIS, SIRÉ E TAINÁ, ESSES TRÊS EM ESPECIAL TRATARAM O MEU PAI COM UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA. PARABÉNS PELA EQUIPE.	26/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

Diretor Hospitalar

Eliana Rosa da Silva
Enf. Gestão
UPA Zona Leste - Santo

41	558/2023	25/07/2023	26/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VENHO DEIXAR MEU ELOGIO AO ENFERMEIRO REGIVALDO QUE SE EMPENHOU EM NOS AJUDAR NA SOLUÇÃO DE PROBLEMA DE LOCOMOÇÃO DE MINHA MÃE, ACAMADA, COM MUITA GENTILIZA E ATENÇÃO. MEUS AGRADECIMENTOS PELO EMPENHO DELE, DA ASSISTENTE SOCIAL E DA DOUTORA MARCELE. IMPORTANTE ESTUDAR UMA SOLUÇÃO A LONGO PRAZO PARA O PROBLEMA DE LOCOMOÇÃO DE PACIENTES ACAMADOS NECESSITADOS.	26/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
42	559/2023	25/07/2023	26/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	GOSTARIA DE DEIXAR UM ELOGIO PARA TODOS OS COLABORADORES DA UNIDADE, SOU BEM ATENDIDO SEMPRE. DESTACO A IMPORTÂNCIA DO BOM HUMOR PARA UM MELHOR ATENDIMENTO.	26/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
43	560/2023	25/07/2023	26/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NO DIA 21/07 ESTIVE NESTA UNIDADE QUE APRESENTAVA FEBRE ALTA E DOR DE CABEÇA, AO PASSAR PELA CONSULTA COM O PEDIATRA RAFAEL CRM 192495 ONDE MEU FILHO RELATOU QUE ESTAVA ENJOADO, EU DISSE QUE ELE NÃO HAVIA VOMITADO OU TIDO DIARREIA, POIS BEM ELE PASSOU RECEITA VÁRIOS REMÉDIOS PARA VOMITO, DIARREIA PARA TOMAR INFLAMATÓRIO. A FEBRE PERSISTIU E TROUXE NOVAMENTE A ESTA UNIDADE, SENDO ATENDIDA PELO VITOR 193490, O QUAL RELATEI TUDO E SUGERI QUE PODERIA SER SINUSITE. OBS AO ENTRAR NO CONSULTÓRIO DEPOIS DE 25 MINUTOS DE ESPERA TIVE A IMPRESSÃO QUE ELE DORMIA. POIS BEM, DEPOIS REPETIR PRO VÁRIAS VEZES OS SINTOMAS E ELE PEDIU EXAMES DE SANGUE E URINA PARA SABER SE TRATAVA DE UMA INFECÇÃO. DEPOIS DE TRÊS HORAS DE ESPERA, OS RESULTADOS SAIRAM E ELE SUGERIU QUE PODERIA SER UM QUADRO DE SINUSITE, PASSOU ANTIBIÓTICOS. RESUMO: MÉDICOS QUE NÃO PASSAM CONFIANÇA, CREDIBILIDADE QUE AO MEU VER UM SIMPLES RAIO X PODERIA TER DETECTADO O PROBLEMA.	4/8/23	PERANTE AS PONTUAÇÕES, SEGUIREMOS ESCLARECIMENTOS POR PARTES. 1 – "ENTRADA DO PACIENTE COM FEBRE ALTA E DOR DE CABEÇA" – CONFORME CONSTA EM TRIAGEM, O PACIENTE APRESENTAVA TEMPERATURA AFERIDA DE 38, CONFORME A LITERATURA MÉDICA FEBRE ALTA COMPREENDE APENAS VALORES DE TEMPERATURA SUPERIORES A 38,5, CHEGANDO SER DESCRITA EM OUTRAS COMO VALORES SUPERIORES A 39 GRAUS, RECEBENDO TRIAGEM DE ACORDO COM O QUADRO. 2 – APESAR DA NEGATIVA DE NÁUSES E VÔMITOS, O QUADRO CLÍNICO APRESENTADO PELO PACIENTE É PASSÍVEL DE EVOLUÇÃO POR TAIS SINTOMAS CLÍNICOS, SENDO PRESCRITO MEDICAÇÕES PARA USO APENAS SE NECESSÁRIO, COMO DESCRITO NO RECEITUÁRIO. 3 – PERSISTÊNCIA FEBRIL – SEGUINDO PADRÕES EPIDEMIOLÓGICOS APRESENTADOS EM ESTUDOS BRASILEIROS COM 80% DOS QUADROS DE INFECÇÕES DE VIAS AÉREAS COMO AGENTE VIRAL, ASSOCIADO AO QUADRO CLÍNICO, O TRATAMENTO SE BASEIA EM SINTOMÁTICOS. INFELIZMENTE, 2% DOS CASOS PODEM EVOLUIR A QUADRO BACTERIANO NÃO RESPONDENDO DE ACRODO CO O ESPERADO AO TRATAMENTO. 4 – NÃO REALIZAÇÃO DE RADIOGRAFIA DE CRÂNIO PARA DIAGNÓSTICO: AS EVIDÊNCIAS ATUAIS DESMONSTRAM QUE HÁ BAIXO NÍVEL DE SENSIBILIDADE E ESPECIFICIDADE DO EXAME, SENDO O DIAGNÓSTICO DE RINOSSINUSITE ESSENCIALMENTE CLÍNICO. LAMENTAMOS QUE O VÍNCULO MÉDICO X PACIENTE NÃO TENHA SE ESTABELECIDO COMO ESPERADO E ESPERO QUE EM PRÓXIMA EXPERIÊNCIA SEJA CAPAZ DE OBTER EMPATIA BILATERAL, LEVANDO A MELHOR CONDUÇÃO DO QUADRO PARA AMABOS.
44	561/2023	25/07/2023	26/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	NÃO FUI ATENDIDA APÓS ESPERAR 2 HORAS E AINDA TEM 10 PESSOAS À MINHA FRENTE.APENAS DOIS MÉDICOS ATENDENDO, ESTOU INDO EMBORA ÁS 19:30 PORQUE PERGUNTEI NA RECEPÇÃO E AINDA TEM 10 PESSOAS EM MINHA FRENTE. CHEGUEI PASSANDO MAL E VOU EMBORA PASSANDO MAL. E AGORA?	27/7/23	PERANTE AO EXPOSTO AVERIGUAÇÃO DOS FATOS, PRIMEIRAMENTE LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA CONSIDERADA NEGATIVA DO USUÁRIO, ENFATIZO QUE A MESMA RECEBEU A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO AZUL ÀS 17:38 ABRIU A FICHA PARA ATENDIMENTO MÉDICO ÁS 17:57, SENDO CHAMADA POR 3 VEZES PELO PROFISSIONAL E NÃO COMPARECENDO AO ATENDIMENTO ÁS 19:49. DESTACO QUE NO HORÁRIO SUPERLOTADO A UNIDADE CONTA COM 4 PLANTONISTA CLÍNICOS, 2 PEDIATRAS, UM EMERGENCISTA E UM ORTOPEDISTA. A INSTITUIÇÃO BUSCA SEMPRE OTIMIZAR OS FLUXOS PARA UM MELHOR ASSISTENCIALISMO AO USUÁRIO.

Diretor Técnico

Eliana Rosa da Silva Medeiros
Enf. Auditora
UPA Zona Leste - Santos

45	562/2023	25/07/2023	26/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	VENHO POR ESTE RECLAMAR DA DOUTORA FERNANDA QUE AO ENTRAR NA SALA A PERGUNTO AO PACIENTE E ELE COMEÇOU A DIZER E EU MÃE FUI RELATAR O ACONTECIDO, LOGO A DOUTORA FERNANDA SEM EDUCAÇÃO NENHUMA ME CORTANDO E IGNORANDO, NÃO PERMITIU QUE EU FALASSE, QUERENDO PORÉM ESCUTANDO COM FILHO, RETORNAMOS A SOLO, ELA CONTINUO SENDO ASPIRA COMIGO, CONTINUANDO NÃO QUERENDO ME ESCUTAR, PERGUNTEI A ELE POR QUE ELA NÃO ESTAVA QUERENDO ME ESCUTAR, SENDO QUE O PACIENTE É DE MENOR OU COMO MÃO SOU RESPONSÁVEL . VENHO RECLAMAR DA MÁ CONDUTA DESTA MÉDICA, SENDO QUE NEM SE LEVANTOU DA SUA CADEIRA PARA EXAMINAR O PACIENTE. PÉSSIMA CONDUTA COMO DOUTORA.	3/8/23	DESTACO QUE APÓS A ANÁLISE DO PRONTUÁRIO A PROFISSIONAL ASSISTENTE DESCREVE QUE A RESPONSÁVEL PELO PACIENTE NÃO PERMITE DE RELATAR SUAS QUEIXAS E MOSTRA-SE IRRITADA COM SUA POSIÇÃO DA MÉDICA DE BUSCAR VINCULO MÉDICO-PACIENTE COM O MENOR. VISTO A SITUAÇÃO EXPOSTA DESTACO QUE PACIENTES ADOLESCENTES HÁ O CONSENSO INTERNACIONAL, RECONHECIDO PELA LEI BRASILEIRA, DE QUE ENTRE OS 12 E 18 ANOS ESTÁ JÁ TEM SUA PRIVACIDADE GARANTIDA, SENDO QUE NA FAIXA DE 12 A 14 ANOS E 11 MESES PODE SER ATENDIDO SOZINHO. EFETUANDO E DEIXANDO SE NECESSÁRIO COMUNICAR OS RESPONSÁVEIS, ACERCA DA RISPIDEZ. DESTACO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PARA O ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO, MAS É IMPORTANTE ENFATIZAR QUE A RELAÇÃO MÉDICO PACIENTE DEPENDE DOS DOIS ' ATRAVES" PRINCIPAIS NESSE CENÁRIO.
46	563/2023	25/07/2023	26/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	EU GOSTEI É MUITO BOM A DOUTORA NATHALIE E TAMBÉM É RAPIDO E TO MELHOR PORQUE VOCÊS ME AJUDARAM A MELHORAS. ASS: GUSTAVO TEIXEIRA SANTANA	27/7/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E SERÁ REPASSADO AOS PROFISSIONAIS.
47	564/2023	26/07/2023	27/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TODA VEZ QUE VENHO AQUI FICO MARAVILHADO COM O ATENDIMENTO. ESTÃO DE PARABÉNS.	27/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS REPASSAR PARA EQUIPE.
48	565/2023	26/07/2023	27/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PRIMEIRA VEZ QUE VENHO A ESTA UPA E FUI MUITO BEM ATENDIDA.	27/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, IREMOS SINALIZAR PARA EQUIPE.
49	566/2023	26/07/2023	27/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MINHA MÃE FOI ATENDIDA PELA ENF CLEIDE CRUZ, O ATENDIMENTO FOI MARAVILHOSO, MUITO ATENCIOSA E FIQUEI MUITO FELIZ . ASS: LISSANDRA FILHA DA PACIENTE. PARABÉNS.	27/7/23	OBRIGADA, IREMOS REPASSAR O ELOGIO PARA EQUIPE.
50	567/2023	26/07/2023	27/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGRADEÇO O ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM, PRINCIPALMENTE A TEC. STEPHANIE E DR JEFFERSON.	27/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO AOS PROFISSIONAIS.
51	568/2023	26/07/2023	27/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GRATO PELO ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM NA SALA DE EMERGÊNCIA, FUI TRATADO COM MUITA ATENÇÃO PELA TÉCNICA DULCELI.	27/7/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
52	569/2023	26/07/2023	27/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	FUI MUITO BEM TRATADA NA SALA DE EMERGÊNCIA, PELO DOUTOR JEFERSON E SUELEM, EQUIPE FORAM ATENCIOSOS.	28/7/23	GRATO, SERÁ REPASSADO AOS PROFISSIONAIS.

Eliana Rose da Silva Nascimento
Enf. Coordenadora
UPA Zona Leste - Sorocaba

53	570/223	26/07/2023	27/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SÃO 17:32 E A IRMÃ COM DORES SEM ATENDIMENTO, DEPOIS QUE RECLAMEI CHAMARAM	28/7/23	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA CONSIDERADA NEGATIVA PELA USUÁRIA. DESTACO QUE APÓS ANÁLISE DO PRONTUÁRIO ENFATIZO QUE O PACIENTE FOI CHAMADO ÀS 16:38, COM ABERTURA DE FICHA ÁS 16:40 E RECEBENDO ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 17:36 EM 56 MINUTOS, DENTRO DO TEMPO PRECORRIDO PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO VERDE. VISTO ISSO,DESTACO QUE A INSTITUIÇÃO, MANTÉM A BUSCA CONTINUA DE OTIMIZAR OS FLUXOS PARA MELHORAR ASSISTENCIALISMO DOS USUÁRIOS.
54	571/2023	S/D	28/07/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	A ENFERMEIRA MIRIA, A RECEPCIONISTA SARA SUPER ATENCIOSA E OS TÉCNICOS: FLÁVIA, ANA PAULA, JO, DANDARA, LEO, SOL, DONA ANA, EXCELENTES PROFISSIONAIS. MÉDICOS, MARAVILHOSOS PRINCIPALMENTE DOUTORA LARISSA E DOUTOR RAGER.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
55	572/2023	27/07/2023	28/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SEMPRE FUI EU E MEU MARIDO MUITO BEM ATENDIDOS. BEM RÁPIDO E TUDO LIMPO, COM MUITO RESPEITO. OBSERVEI QUE AS CADEIRAS DA MEDICAÇÃO FORAM TROCADAS E ESTÃO ÓTIMAS. SÓ AGRADECER. MUITO OBRIGADA.	3/8/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO E DIZER QUE ESTAMOS SEMPRE EMPENHADOS PARA MELHORIA CONTINUA.
56	573/2023	27/07/2023	28/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGRADECIMENTO AO SIRÉ E O DOUTOR CARLOS ALBERTO.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
57	574/2023	27/07/2023	28/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	SIRÉ, MUITO CAPACITADO E EXCELENTE PROFISSIONAL.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
58	575/2023	27/07/2023	28/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	GOSTARIA DE AGRADECER O ATENDIMENTO DIFERENCIADO QUE TIVE NO DIA DE HOJE. PASSEI PELO DR. THIAGO NO DIA 14/07, QUE ME ENCAMINHOU PARA O AMBESP NO DIA 21/07 ÁS 12:00 EM RAZÃO DA FRATURA NA MÃO NÃO CONSEGUIR IR NESSA CONSULTA, POIS ESTOU EM TRATAMENTO DE DEPENDÊNCIA QUÍMICA EM PERUIBE, COMO O DR THIAGO ME DEU 60 DIAS DE ATESTADO EU PRECISAVA DE UM LAUDO QUE SÓ CONSIGO NA AMBESP, APÓS IDAS E VINDAS, PASSEI PELO SENHOR REGIS NA SALA DE CLASSIFICAÇÃO, PALAVRAS NÃO VÃO DESCREVER A MANEIRA E O CUIDADO QUE ELE TEVE COM A MINHA VIDA, OLHEM COM MUITO CARINHO PARA ESSE HOMEM, VI POUCAS PESSOAS COM A HABILIDADE DELE PARA LIDAR COM O PÚBLICO, UM EXCELENTE DIA, ABRAÇO RÉGIS	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.

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

59	576/2023	27/07/2023	28/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	MEU PAI NA DATA DE HOJE COM DORES ABSURDA FOI CHAMADO O SAMU 3X E DISSERAM QUE TINHA QUE AGUARDAR SENDO UM IDOSO DE 76ANOS SE CONTORCENDO DE DOR, DESFALECENDO, CONSEGUIMOS O RESGATE TROUXESSE A UPA DA ZONA LESTE ONDE ENTROU PELA EMERGÊNCIA PELA SITUAÇÃO GRAVE. APÓS ALGUNS MINUTOS A ENFERMEIRA TROUXA MEU PAI NA CADEIRA DE RODAS PARA AGUARDAR O ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO. UM DESCASO, FALTA DE HUMANIDADE COM O PRÓXIMO. APÓS ESPERA CONSEGUIR PASSAR NA TRIAGEM E FOI ENCAMINHADO AO MÉDICO PARA TOMAR AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS. SEM MAIS, APENAS RELATO EM DESCASO OCORRIDO NA UPA ZONA LESTE. E AGUARDO MEU PAI QUE ESTÁ LA DENTRO SENDO MEDICADO.	31/7/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O PACIENTE EM QUESTÃO CLASSIFICADO NA SALA DE EMERGÊNCIA, SETOR PELO QUAL REALIZOU A ENTRADA NA UNIDADE, PRONTAMENTE AVALIADO PELA EMERGENCISTA DE PLANTÃO, FOI ENCAMINHADO PELA PROFISSIONAL PARA QUE FOSSE ATENDIDO NÍVEL PRIORITÁRIO (AMARELO) PELOS SEUS COLEGAS DA PORTA, POIS HOUVE O ENTENDIMENTO QUE SE TRATAVA DE URGÊNCIA E NÃO DE EMERGÊNCIA, POR ESSE MOTIVO O FLUXO FOI REDIRECIONADO CONFORME RELATADO. PACIENTA ATENDIDO PELO MÉDICO DA PORTA EM 30 MINUTOS.
60	577/2023	S/D	31/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	MEDICA DR. ANA CAROLINA M. LEAL CRM SP 222250, CHEGUEI COM DOR INSUPORTÁVEL, ME RECEITOU DUAS INJEÇÕES MAS NÃO PASSOU A DOR EM NADA E ME LIBEROU E PEDIR PARA EU SAIR COM MUITA FALTA DE EDUCAÇÃO. SALA 05 SÁBADO, 29/JUL/23 ÀS 16:49	1/8/23	INFELIZMENTE DEVIDO A FALTA DE DADOS, FICAMOS IMPOSSIBILITADOS DE REALIZAR UMA AVERIGUAÇÃO DOS FATOS OCORRIDOS COM O USUÁRIO, DESTACO QUE A UNIDADE PREZA PELA HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO.
61	578/2023	S/D	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	AMEI O ATENDIMENTO DO PESSOAL PATRICIA, DEBORA E ADRIANA. GRATIDÃO PROFUNDA.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
62	579/2023	28/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AS ENFERMEIRAS QUE FICARAM DE PLANTÃO NESTE RECINTO SÃO EXCELENTES, MUITO ATENCIOSAS, CARINHOSAS E PRESTATIVAS. MÉDICAS MUITO ATENCIOSAS E EXCELENTES, ESTÃO DE PARABÉNS. OBRIGADA. DEUS LHE PAGUEM.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
63	580/2023	28/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TEC. DE ENF. E ENF. MUITO ATENCIOSAS. EXCELENTE ATENDIMENTO NO SETOR DE EMERGÊNCIA.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
64	581/2023	29/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	AUSENTE	AUSENTE	ELOGIO ESPECIALMENTE A ENFERMAGEM, NA SRA. DANDARA. CUJA COMPETÊNCIA E CARINHO SÃO SINGULARES.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
65	582/2023	29/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	AGRADEÇO A GENTILEZA DE TODOS. ATENDIMENTO EXCELENTE.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
66	583/2023	29/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SERIA INJUSTIÇA ISOLAR NOMES DE PROFISSIONAIS ATENDENTES, DESDE A CHEGADA ATÉ A ATENÇÃO FINAL, AGRADEÇO A TODOS OS FUNCIONÁRIOS DESDE ATENDENTES ATÉ OS CONSULTÓRIOS COM MÉDICOS, TODOS DRA OU DRA BASTANTE COMPETENTE E ATENCIOSOS. NÃO CONSEGUIRIAM MINÍMA PESSOAS, MAS AGRAÇO ENFERMEIRA DANILA REPRESENTARÁ TODAS ENFERMEIRAS OU ÀS MEDICAS. GRATIDÃO A TODOS VOCÊS.	1/8/23	PARA DIVULGAÇÃO PARA EQUIPE!

Eliana Rose da S...
Enf. Qualid...
UPA Zona Leste - Sant...

67	584/2023	29/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABÉNS A TODOS DESTE UPA. ATENDIMENTO HUMANIZADO E MELHOR QUE CONVÊNIO MÉDICO. DESDE RECEPÇÃO, ENFERMAGEM E MÉDICOS. AGRADEÇO MUITO PELO ATENDIMENTO, QUE DEUS ABENÇOE TODOS VOCÊS , SÃO EXEMPLO DE PROFISSIONAIS.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
68	585/2023	30/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	SÓ TENHO ELOGIOS PARA O TRABALHO DE VOCÊS. PARABÉNS!! CONTINUEM ASSIM!	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
69	586/2023	28/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ÓTIMO ATENDIMENTO, SUPER RÁPIDO TODA EQUIPE ESTÁ DE PARABÉNS.	31/7/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
70	587/2023	31/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	PARABÉNS PELO ATENDIMENTO QUE RECEBI DO ANDERSON.	1/8/23	AGRADECEMOS O ELOGIO. SERÁ ENCAMINHADO AO COLABORADOR.
71	588/2023	31/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	ANDERSON, LILIAN, AMANDA E VANESSA, UMA EQUIPE MARAVILHOSA, ATENCIOSOS E NOTA 1000	1/8/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
72	589/2023	31/07/2023	31/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DEMORA DEMAIS DE DUAS HORAS PARA SER ATENDIDO, SOMENTE DOIS MÉDICOS CHAMANDO PARA O ATENDIMENTO.	2/8/23	LAMENTAMOS PELA EXPERIÊNCIA TIDA COMO NEGATIVA, ENFATIZO QUE O AUMENTO DA PROCURA DOS USUÁRIOS VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA. A UNIDADE BUSCA CONTINUAMENTE OTIMIZAR OS FLUXO PARA PRESTAR MELHOR ASSISTÊNCIAS AOS USUÁRIOS. DESTACO QUE A UNIDADE CONTA COM 3 MÉDICOS CLÍNICOS NO HORÁRIO CITADO EM ATENDIMENTO E A ESCALA ENCONTRA-SE COMPLETA.
73	590/2023	31/07/2023	31/07/2023	SUGESTÃO	[redacted]	[redacted]	AUSENTE	MEU FILHO AMAVA A DECORAÇÃO DOS PEIXES NA SALA DE ESPERA.	3/8/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E ESTAMOS SEMPRE EMPENHADOS PARA QUE OS PACIENTES FIQUEM MAIS SATISFEITOS POSSÍVEIS. POR MOTIVOS ESTRUTURAIS OS ADESIVOS FORAM RETIRADOS E NÃO SERÃO MAIS RECOLOCADOS, POIS O LOCAL SERÁ DESTINADO PARA OUTRA FINALIDADE.
74	591/2023	31/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	AUSENTE	[redacted]	[redacted]	PARABÉNS PELO ÓTIMO SERVIÇO RETADO, ACOMODAÇÃO, ATENÇÃO E TRATAMENTO. SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.	1/8/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
75	592/2023	31/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	AUSENTE	[redacted]	AUSENTE	ENFERMAGEM ACOLHEDORA E ATENCIOSA, MÉDICO ATENCIOSO E CLARO NAS INFORMAÇÕES.	1/8/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!
76	593/2023	31/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	O ESPAÇO MELHOROU MUITO, ANTES ERA MINUSCULO. PARABÉNS A TODOS ENVOLVIDOS, A EQUIPE É NOTA 10	1/8/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADA!

Diretor Técnico

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

77	594/2023	31/07/2023	31/07/2023	ELOGIO	ALE[redacted]	[redacted]	AUSENTE	SEMPRE FUI BEM TRATADAS, AS MENINAS SEMPRE ATENTA COM AS SENHAS.	3/8/23	AGRADECEMOS O ELOGIO O MESMO FOI REPASSADO A EQUIPE.
78	595/2023	31/07/2023	31/07/2023	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	[redacted]	IDOSO CHEGA APÓS QUEDA E ESTADO DE CHOQUE E CONFUSÃO MENTAL, ATENDIMENTO NEGADO COM CERTA URGÊNCIA. VÁRIAS PESSOAS RECLAMANDO DA DEMORA DO ATENDIMENTO E A FALTA DE MÉDICOS.	3/8/23	O ENFERMEIRO CLASSIFICADOR SINALIZOU ATRAVÉS DA PRIORIDADE AMARELA (ATÉ 30 MINUTOS PARA O ATENDIMENTO) PRAZO ESSE RESPEITADO PELA URGÊNCIA DO ATENDIMENTO. COMO SUPERVISORA E COM UM OLHAR SISTÊMICO, ENTENDO QUE CABERIA A APLICAÇÃO VERMELHA SUGESTIVA PARA EMERGÊNCIA, IREMOS ABORDAR A PROFISSIONAL E REALIZAR REORIENTAÇÕES PERTINENTES AO CENÁRIO E AO SETOR DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO LAMENTAMOS O OCORRIDO, MEDIDAS CABÍVEIS SERÃO ADOTADAS.
79	596/2023	31/07/2023	31/07/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	ESPERAR 3 HORAS PARA SER ATENDIDA. GENTE ESPERANDO DESDE ÀS 16H DA TARDE E ESTOU ESCREVENDO ISSO ÀS 20H DA NOITE. DESCASO COM O CIDADÃO	03/08/23	ESTAMOS TRABALHANDO PARA OTIMIZAR O TEMPO, FATORES EXTERNOS INTERFEREM NOS PROCESSOS, DEMANDAS VINDA DA ATENÇÃO PRIMÁRIA E DIRECIONADA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO E O GARGALO QUE MAIS PREJUDICA O TEMPO DE ATENDIMENTO.

L DE ELOGIOS: 121
L DE RECLAMAÇÕES: 52
L DE SUGESTÕES: 6
L: 179

ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO
ENFERMEIRA DA QUALIDADE

Eliana Rose da Silva Negócio
Enf. [illegible]
UPA Zona Leste - Sant[illegible]

MOISÉS LUÍS DE OLIVEIRA NETO
DIRETOR HOSPITALAR

Moisés Luís de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

UPA 24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste

FORMULÁRIO

ANÁLISE DOS CASOS

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SEQ.	NOTIFICAÇÃO	DATA DE CADASTRO - SOM	HORA DA DO CADASTRO	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)
21222/2023	SOM	4/7/23	17:45:27	04/07/2023	07/07/2023	10/7/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE DO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO POR ESTA OUVIDORIA PARA RECLAMAR SOBRE A DEMORA DE ATENDIMENTO. SEGUE RELATO: "MEU IRMÃO ESTÁ A 2 HORAS ESPERANDO ATENDIMENTO NA UPA ZONA LESTE, NÃO CONSEGUE FICAR SENTANDO E NEM EM PÉ COM FEBRE, DOR NO CORPO, VOMITANDO."	AGRADECEMOS O FEEDBACK, A PACIENTE EM QUESTÃO FOI CLASSIFICADA COMO NÃO URGENTE (PULSEIRA AZUL), ESTANDO COM SINAIS VITAIS ESTÁVEIS E NÃO APRESENTANDO RISCO APARECENTE DE MORTE, POR ESSE MOTIVO O SEU TEMPO DE ESPERA ACEITÁVEL É DE ATÉ 4 HORAS, CONTAMOS COM POLTRONAS RECLINÁVEIS NA SALA DE MEDICAÇÃO QUE PODE SER UTILIZADA COMO LOCAL DE AGUARDO DE RESULTADO DE EXAMES DOS PACIENTES QUE NECESSITEM DE UMA ACOMODAÇÃO DIFERENCIADA, ESTAMOS EM BUSCA DE MELHORIAS PARA QUE O TEMPO DO PROCESSO TODO SEJA MAIOR OTIMIZADO, PORÉM DEMANDAS EXTERNAS VEINDA DA ATENÇÃO PRIMÁRIA E A BUSCA DE MUNÍCIPIES DE OUTRAS REGIÕES ATRAPALHAM O RESULTADO FINAL. O PACIENTE EM QUESTÃO COLETOU O EXAME LABORATORIAL AS 21H E AMOSTRA SAIU DA UNIDADE AS 21H30, TEMOS POR RPOTINA O ENVIO DOS MATERIAIS COLETADOS A CADA 1 HORA PARA ANALISE EM LABORATÓRIO TERCEIRIZADO, AS 23H12 OS RESULTADOS ESTAVAM TODOS DISPONÍVEIS PARA ANALISE MÉDICA, A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS.
21663/2023	SOM	07/07/2023	16:20:08	07/07/2023	11/07/2023	10/07/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO MÉDICO	ELOGIO	[redacted]	[redacted]	MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA ONDE ELOGIA ATENDIMENTO PRESTADO PELO MÉDICO E EQUIPE DA UPA ZONA-LESTE. RELATA QUE A CHEGADA DE SEU PAI NA UPA ZONA LESTE DEVIDO A COMPLICAÇÕES CARDÍACAS FOI CERTAMENTE MUITO PREPARADA, O DR. JEFERSON FOI ÁGIL EM TODOS OS PROCEDIMENTOS PRESTADOS, VISANDO SEMPRE A MELHORA DO PACIENTE E DE SUA FAMÍLIA. A ATENÇÃO DO MESMO PARA COM TODOS FOI EXCEPCIONAL, E MAIS QUE HUMANIZADO, ALGO QUE MUNÍCIPE NÃO HAVIA PRESENCIADO ANTES COM OUTROS PROFISSIONAIS, COM ISSO AGRADECE GRANDIOSAMENTE TODO O SERVIÇO PRESTADO E PEDE QUE O NOTIFIQUEM QUE UMA VIDA FOI A SALVA GRAÇAS AO SEU OLHAR CUIDADOSO PARA COM OS MUNÍCIPES. (TS)	VAMOS DAR CIÊNCIA PARA O DOUTOR E EQUIPE EM QUESTÃO. TODOS AGRADECEM OS ELOGIOS.
20426/2023	SOM	27/06/2023	15:31:45	10/07/2023	13/07/2023	14/7/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO MÉDICO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted]	MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA DE ROTINAS E PROTOCOLOS ADOTADOS PELA FARMÁCIA DO AMBESP - NT. SEGUE RELATO EM ANEXO. PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. EV "BOA TARDE! TUDO BEM? ESTOU MUITO DESAPONTADO COM O PROCEDIMENTO QUE VCS ESTÃO ADOTANDO PRA ENTREGAR DE ALGUNS MEDICAMENTOS VIA FARMÁCIA POLICLÍNICA E AMBESP. EM 1 LUGAR PASSEI NA UPA ONTEM FORAM QUASE 08 DE ESPERA PELO ATENDIMENTO..... QUANDO FUI ATENDIDO O MÉDICO CLÍNICO EXAMINOU MEU QUADRO DE HEMORRÓIDA E RECEITOU ALGUNS MEDICAMENTOS, POIS BEM..... QUANDO FUI ATÉ A POLICLÍNICA NA FARMÁCIA NÃO TINHA O MEDICAMENTO SOLICITADO PELO MÉDICO, QUANDO FUI NO AMBESP ELES INFORMARAM QUE TINHA O MEDICAMENTO MAS NÃO PODERIA FORNECER ESSE MEDICAMENTO POIS NÃO TINHA CARIMBO DO MÉDICO ESPECIALISTA. SOLICITEI A ELES CADÊ O MÉDICO ESPECIALISTA PRA FAZER MINHA RECEITA ENTÃO?????? FUI ATRÁS DO PROCESSO ENTÃO..... TENHO QUE PASSAR NO CLÍNICO GERAL NA POLICLÍNICA E SOLICITAR ENCAMINHAMENTO DO ESPECIALISTA.....OK..... AGORA QUAL É AGENDAMENTO DISPONÍVEL PRA PASSAR NO CLÍNICO GERAL?????? INFORMARAM PRA MIM SOMENTE EM AGOSTO.....E O ESPECIALISTA VAI SER PRA QUANDO????? NATAL OU ANO NOVO? ISSO TUDO PRA PEGAR UM MEDICAMENTO QUE ESTÁ DISPONÍVEL NA REDE PÚBLICA E NÃO POSSO UTILIZAR, VCS ESTÃO ACHANDO ISSO CORRETO, É JUSTO? ESSE MEDICAMENTO FOI PAGO PELO IMPOSTO QUE PAGAMOS ENTÃO EU TENHO DIREITO TER PODER UTILIZAR. PRECISO DE UMA RESPOSTA COM URGÊNCIA. PEÇO AJUDA, COLABORAÇÃO E SENSIBILIDADE EMPATIA....."	PERANTE A POSIÇÃO DO USUÁRIO E AVALIAÇÃO DO PRONTUÁRIO ENFATIZO QUE O PACIENTE RETIROU A SENHA NO TOTEM AS 10H50 SENDO CLASSIFICADO COMO AZUL AS 11H00 E RECEBENDO ATENDIMENTO MÉDICO ÁS 14H23 NÃO CONFIGURANDO AS 8H CITADAS PELO USUÁRIO.

Moises Luiz [illegible] Neto
Diretor Hospitalar

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

22157/2023	SOM	13/07/2023	09:47:40	13/07/2023	18/07/2023	14/07/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	[redacted]		MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, INSATISFEITO COM O ATENDIMENTO QUE RECEBEU, SEGUE RELATO: "MEU PRIMEIRO ATENDIMENTO FOI DIA 27/05/2023. VIM NA MESMA UPA, COM UM PROBLEMA DE TORÇÃO NO TORNOZELO DIREITO. PASSEI PELOS ATENDIMENTOS NECESSÁRIOS ATÉ CHEGAR AO ORTOPEDISTA. O MESMO APENAS OLHOU E PEDIU RADIOGRAFIA, APÓS FEITA, VOLTEI E O MESMO DISSE QUE ERA APENAS UMA ENTORSE E ME DEU ATESTADO DE 7 DIAS. APÓS 6 DIAS, NADA DE MELHORAS, PASSEI POR UM MÉDICO PARTICULAR QUE PRONTAMENTE PEDIU UM EXAME DE RESSONÂNCIA, PARA AVALIAÇÃO, FEITO ISSO VIU QUE A LESÃO ERA MAIS GRAVE QUE FOI INFORMADO E ME DEU 7 DIAS E INDICOU MANTER A ROBOFOOT, ATÉ TER UMA NOÇÃO REAL DO QUE SE TRATAVA. NO DIA 12/06, RETORNEI A UPA, POIS PRECISAVA DE UM LAUDO PARA TRABALHO, E COMO NÃO TENHO CONDIÇÕES FINANCEIRAS PARA PAGAR NOVOS TRATAMENTOS DEVIDO A QUANTIA GASTA NA RESSONÂNCIA, RECORRI A UPA. FUI ATENDIDO PELO MEDICO XXX, QUE PRONTAMENTE NEGOU MEU ATENDIMENTO, VISTO QUE MEU PROBLEMA ERA ACIMA DE 72H DE LESÃO E QUE MEU CASO ERA ORTOPEDICO E NÃO CLINICO, NÃO PODERIA FAZER NADA. CONTEI O QUE ACONTECEU, QUE SABIA QUE NÃO ERA COM ELE, MAS PRECISAVA DE UM LAUDO. RELUTOU NOVAMENTE, MAS PEDIU PARA VER MEU TORNOZELO, VIU QUE AINDA ESTAVA EXTREMAMENTE INCHADO, E FOI AVERIGUAR COM UMA PESSOA ACIMA DELE, O QUE PODERIA SER FEITO. VOLTOU E NOVAMENTE DISSE QUE NÃO TINHA O QUE FAZER. DISSE QUE FOI ERRO MÉDICO ANTERIORMENTE E FIM. SÓ RESPONDIA POR ELE E NÃO PELOS OUTROS. "	CONFORME RESPOSTA PREVIAMENTE REALIZADA DEVIDO O SAU COM MESMO CONTEÚDO.
22475/2023	SOM	18/07/2023	15:22:53	18/07/2023	21/07/2023	21/07/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted] celiamariatadeuir	MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA ONDE RECLAMA SOBRE NÃO FORNECIMENTO DE LAUDO MÉDICO NO UPA-ZONA LESTE. CITA QUE PACIENTE TEVE UMA CONVULSÃO E FOI AS PRESSAS PARA A UNIDADE DE SAÚDE CITADA, RECEBEU INTERNAÇÃO DE 12H À 22H, REALIZANDO EXAMES DURANTE ESSE PERÍODO E RECEBEU ALTA SEM NENHUM TIPO DE ASSISTÊNCIA DA EQUIPE MÉDICA. O QUE OCORRE É QUE NÃO HOUVE A ENTREGA DO LAUDO E NEM SEQUER CONTATO COM O MÉDICO, O QUE PREOCUPOU A FAMÍLIA DE PACIENTE POIS AGORA NÃO CONSEGUE AGENDAR DE MANEIRA CORRETA O NEUROLOGISTA SEM A PRESENÇA DESSA DOCUMENTAÇÃO. PEDE, PORTANTO, QUE OS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS NOTEM SUA SITUAÇÃO LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO QUE SEU ESTADO CLINICO TEM FICADO ESTÁVEL. (TS) **DADOS DE PACIENTE EM ANEXO**	PERANTE AO EXPOSTO E APÓS ANALISE DOS FATOS E PRONTUÁRIO, FOI EVIDENCIADO A AVALIAÇÃO DO PACIENTE NA SALA DE EMERGÊNCIA POR 02 PROFISSIONAIS MÉDICOS, ALÉM DA REAVALIAÇÃO DE EXAMES DE ALTA COMPLEXIDADE (TOMOGRAFIA DE CRÂNIO). CONFORME PROTOCOLO DO MUNICÍPIO O PACIENTE TERIA QUE SOLICITAR OS EXAMES VIA POUPA TEMPO PARA RETIRADA DO MESMO. ENTRAMOS EM CONTATO VIA TELEFONE PARA O SENHOR FLÁVIO DEIXADO RECADO NA CAIXA POSTAL PARA O MESMO VIR BUSCAR A CÓPIA DO EXAME DE TOMOGRAFIA NA UNIDADE NÚMEROS DE TELEFONE QUE LIGAMOS 997171209 E 99126 5414 DIA 25/07/2023 ÀS 15:45H.
22779/2023	SOM	19/07/2023	00:29:48	19/07/2023	22/07/2023	20/12/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	[redacted] contato_marcelo	MUNICIPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA RELATANDO SUA INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO QUE RECEBEU E UM FUNCIONÁRIO. SEGUE RELATO E ANEXO: "MAL ATENDIMENTO OFERECIDO PELO ( ) O MESMO ATENDE COM MA VONTADE E DESDENHO AO PACIENTE. ATENDIMENTO NA DATA DE 18/07/24 POR VOLTA DAS 23:30 NA UPA ZONA LESTE " PARA PROVIDÊNCIAS. (BF) FUNCIONÁRIO CITADO: DANIEL AUGUSTO DOS SANTOS - CRM 6708	PERANTE O EXPOSTO E APÓS AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DESTACO QUE O PROFISSIONAL ASSINANTE DESCREVE QUE TENTOU COMPREENDER MELHOR A QUEIXA DO PACIENTE PORÉM O USUÁRIO PARECEU APRESENTAR UMA COMPREENSÃO ERRÔNEA, COMO DESDENHO E EVADIU DURANTE A CONSULTA. ENFATIZO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO. RESPOSTA DR. CARLOS DE OLIVEIRA FILHO COORDENADOR MÉDICO.
23090/2023	SOM	21/7/23	18:21:21	21/7/23	26/07/2023	24/07/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	[redacted]	NÃO CONSTA	MUNÍCIPE ENTROU EM CONTATO COM ESSA OUVIDORIA RECLAMANDO DO ATENDIMENTO FORNECIDO POR UMA FUNCIONÁRIA DA UPA ZONA LESTE NO DIA 18/07/2023 POR VOLTA DAS 9:30 HORAS. INFORMA QUE COMPARECEU A UNIDADE ACOMPANHANDO UMA FUNCIONARIA QUE TRABALHA EM SEU PRÉDIO QUE ESTAVA PASSANDO MAL, APRESENTANDO TONTURA E CRISE DE ANSIEDADE. INFORMA QUE FOI MUITO BEM ATENDIDA NA RECEPÇÃO, MAS UMA FUNCIONARIA CHAMADA XXXX QUE CONTROLA QUEM SAI DA PARTE DA RECEPÇÃO E ENTRA PARA A PARTE DOS CONSULTORIOS, FOI EXTREMAMENTE GROSSEIRA. ALEGA QUE PERGUNTOU SE PODERIA ACOMPANHAR A PESSOA QUE ESTAVA PASSANDO MAL E A FUNCIONÁRIA DE MANEIRA RUDE FALOU QUE NÃO, POIS A PACIENTE ESTAVA DE PULSEIRA VERDE. INFORMA QUE MESMO SALIENTADO QUE A PACIENTE ESTAVA APRESENTANDO TONTURA A FUNCIONÁRIA LHE DISSE QUE SE ESTAVA COM A PULSEIRA VERDE NÃO IA DESMAIAR. RESSALTA QUE ESSA FUNCIONÁRIA RESPONDIA DE MANEIRA DEBOCHADA E INADEQUADA QUANTO AO TRATO COM O PÚBLICO. PEDE PROVIDÊNCIAS PARA QUE ELA NÃO TRATE OUTROS PACIENTES DESTA MANEIRA. ***ANEXO FUNCIONÁRIA MÁRCIA (WBL)	LAMENTAMOS AO FATO OCORRIDO, SINALIZAMOS QUE A PRÓ SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ESSE TIPO DE COMPORTAMENTO INACEITÁVEL, PREZAMOS POR UM COMPORTAMENTO ÉTICO HUMANIZADO. NOSSOS COLABORADORES SÃO ORIENTADOS A SEGUIR O ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE – LEI Nº 8.090, ESTATUTO DO IDOSO - LEI Nº 10.741, ESTATUTO COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA LEI Nº 13.146, QUE PRECONIZA ACOMPANHANTE PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES MENORES DE 18 ANOS, ACOMPANHANTE DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA E IDOSOS MAIORES DE 60 ANOS
23096/2023	SOM	21/07/2023	19:57:27	24/07/2023	27/07/2023	26/07/2023	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	BOA NOITE ALÉM ROUBO ENORME GILMAR EX DIRETOR ULPA ZONA LESTE FEZ FUNCIONÁRIOS ESTÃO SAINDO DE FÉRIAS SEM PAGAMENTOS DAS SUAS FÉRIAS SEGUNDO ELES PRO SAÚDE PREFEITURA DE SANTOS NÃO PAGARAM ELES E ELES NÃO TEM COMO PAGAR ISSO É LEI FÉRIAS TEM QUE SER DEPOSITA 2 DIAS ANTES NÃO 1 MÊS DEPOIS SÓ PRA VCS ESTAR CIENTE OQUE ESTÁ OCORRENDO FUNCIONÁRIO VIGEM MARCADA E SEM DINHEIRO DE SUAS FÉRIAS ELES ALEGAM PREFEITURA SANTOS NÃO PAGOU E SABEMOS QUE PREFEITURA DE SANTOS NÃO ATRASA OS FUNCIONÁRIOS NÃO SABEM MAIS OQUE FAZER	HOJE O GILMAR NÃO FAZ MAIS PARTE DO QUADRO DE COLABORADORES E AS AÇÕES FORAM TOMADAS CONFORME A LEI TRABALHISTAS. REFERENTE AO ATRASO DO PAGAMENTO DAS FÉRIAS NÓS TIVEMOS UM PROBLEMA PONTUAL INTERNAMENTE E O PAGAMENTO FOI AGENDADO PARA DIA 01/08/2023 DOS COLABORADORES QUE TIVERAM FÉRIAS A PARTIR DO DIA 15/07/2023 E OS QUE TIRARAM FÉRIAS NO INÍCIO DO MÊS RECEBERAM NORMALMENTE.

Total de Elogios: 01

Total de Reclamações: 07

Total de sugestões: 0

TOTAL: 08

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

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

ANEXO III

Núcleo de Educação Permanente

PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

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	495:20:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	4205:55:00
In Company	6:00:00	180:00:00	15:00:00	18:20:00	355:40:00	18:06:00	20:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	613:06:00
Externo	0:00:00	22:52:00	35:00:00	120:00:00	67:05:00	12:10:00	38:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	295:07:00
Total Horas Treinamentos	492:42:00	374:47:00	759:50:00	934:23:00	1035:23:00	963:43:00	553:20:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	5114:08:00
Total de Colaboradores	184	178	177	176	177	162	159						29112:00:00
Total de Admitidos	9	6	14	10	7	5	4						55
Total de Participantes na Integração	4	6	14	10	7	5	4						50
Total de Integração Institucional Mes	9	3	14	10	7	5	4						52

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

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
Total de Temas Programado	5	3	15	9	10	15	8						65
Total de Temas Realizado	5	3	13	5	9	13	7						55
Total de Temas Extra PAT	25	15	9	28	16	24	13						130
% de Aderência do Plano (Meta 85%)	100%	100%	87%	56%	90%	87%	88%						85%
% Extra PAT	500%	500%	60%	311%	160%	160%	163%						200%

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nelo
UPA Zona Leste - Santos

PRÓ-SAÚDE

PAT - PLANO ANUAL DE TREINAMENTO

Nº de Capacitações Previstas	Total de participantes x Programado x Realizado	R$ Orçado x Realizado	Total de Horas
8	55%		215%

Treinamento	Publico Alvo	Entidade de capacitação	Nº de Participantes			Carga Horária				Valor Unit. (R$)				Status	Data da Remarção
			Previsto	Realizado	Aderência	Unit / Prevista	Total Prevista	Unit / Realizada	Total Realizada	Unitário Previsto	Total Previsto	Total Realizado	JUL	Realizado no prazo	
Preenchimento de SVO	Recepção	Pró Saúde	13	17	131%	1:00:00	13:00:00	1:00:00	17:00:00	R$ 0	R$ 0		4	Sim	
Planiha de remoções : modo adequado de preenchimento	NIR	Pró Saúde	5	5	100%	1:00:00	5:00:00	1:00:00	5:00:00	R$ 0,00	R$ 0		4	Sim	
CNEN-Norma para proteção radiológica	Técnico de RX	Pró Saúde	6	6	100%	1:00:00	6:00:00	1:00:00	6:00:00	R$ 0,00	R$ 0		4	Sim	
Postura e comunicação efeitva no ambiente de trabalho multidisciplinar	Farmácia	Pró Saúde	4	4	100%	1:00:00	4:00:00	0:47:00	3:08:00	R$ 0,00	R$ 0		2	Sim	
Limpeza concorrente e sua eficácia-antecipado em junho	Equipe de higienização	Pró Saúde			#DIV/0!		0:00:00		0:00:00	R$ 0,00	R$ 0			Sim	antecipado junho
Fluxo de visitantes na unidade	Controlador de acesso	Pró Saúde	7	7	100%	1:00:00	7:00:00	1:00:00	7:00:00	R$ 0,00	R$ 0		4	Sim	
Apresentação de indicadores	Líderes	Pró Saúde	15	16	107%	2:00:00	30:00:00	6:20:00	101:20:00	R$ 0	R$ 0		1	Sim	
Cuidados paliativos	Equipe multidisciplinar	Pró Saúde	50	0	0%		0:00:00		0:00:00	R$ 0	R$ 0			Não	31/08/2023

Moises Luis [illegible] Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

[illegible]ina Donatão Francelino
Enf. Nep
[illegible] Zona Leste - Santos

PRÓ-SAÚDE

Data: 01/07/2023

Levantamento de Necessidade de Treinamento - 2023

Área emitente: NQSP

Responsável pela emissão: Enfª Cristina

Unidade	Matr.	Nome colaborador ou Função	Cargo	Tipo Treinamento	Prioridade	Nome do Treinamento Indicado	Carga Horaria	Entidade / Consultoria Indicada	Valor do Investimento	Mês Indicado p/ realização	Justificativa
UPA ZONA LESTE DE SANTOS		Equipe NIR	NIR	INTERNO	1º	Planilha de remoções: modo adequado de preenchimento	1h	Pró Saúde	R$ -	JULHO	Treinamento e reciclagem
UPA ZONA LESTE DE SANTOS		Técnico em RX	SESMT/Técnico em segurança do trabalho	INTERNO	1º	CNEN - Norma para proteção radiológica	1h	Pró Saúde	R$ -	JULHO	Treinamento e reciclagem
UPA ZONA LESTE DE SANTOS		Equipe multiprofissional	Serviço Social	INTERNO	1º	Cuidados Paliativos	1h	IBRASFOR	R$ -	JULHO	Capacitação
UPA ZONA LESTE DE SANTOS		Técnico de farmácia	Farmacêutica	INTERNO	1º	Postura e comunicação efetiva no ambiente de trabalho multidisciplinar	1h	Pró Saúde	R$ -	JULHO	Treinamento e reciclagem
UPA ZONA LESTE DE SANTOS		Auxiliar de higienização	Coordenador financeiro	INTERNO	1º	Limpeza Concorrente e sua eficácia	1h	Pró Saúde	R$ -	JULHO	Treinamento e reciclagem
UPA ZONA LESTE DE SANTOS		Controlador de acesso	Coordenador financeiro	INTERNO	1º	Fluxo de Visitantes na Unidade	1h	Pró Saúde	R$ -	JULHO	Treinamento e reciclagem
UPA ZONA LESTE DE SANTOS		Líderes de equipe	Diretor administrativo	INTERNO	1º	Apresentação de indicadores	1h	Pró Saúde	R$ -	JULHO	Apresentação de resultados todo dia 5.

Moises Lima de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rosa da Silva Negócio
[redacted]

Cristina D. Francelino
[redacted]
Enfermeira

PRÓ SAÚDE

CONTROLE DE TREINAMENTOS 2023

UNIDADE	MATRÍCULA	NOME COMPLETO	SETOR/ ÁREA	NOME DO EVENTO	PROGRAMADO NO PAT	RESPONSÁVEL	EMPRESA/CONSULTORIA	OBJETIVO	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	local / modalidade	interno/externo	tipo de aprendizagem
UPA ZL SANTOS	539	Sabrina da Silva Correia	Farmácia	Revisão de protocolo de segurança do paciente	Sim	Thais Reis	Pró Saúde	Segurança na prescrição e administração de medicamento	01/07/2023	23/03/2023	7	0:47:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	555	Maria Eduara Soares	Farmácia	Revisão de protocolo de segurança do paciente	Sim	Thais Reis	Pró Saúde	Segurança na prescrição e administração de medicamento	01/07/2023	23/03/2023	7	0:47:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	537	Tatiana Antonasi	Farmácia	Revisão de protocolo de segurança do paciente	Sim	Thais Reis	Pró Saúde	Segurança na prescrição e administração de medicamento	01/07/2023	23/03/2023	7	0:47:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	271	Janaina S. Garcia	Farmácia	Revisão de protocolo de segurança do paciente	Sim	Thais Reis	Pró Saúde	Segurança na prescrição e administração de medicamento	01/07/2023	23/03/2023	7	0:47:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	569	Ellen Cristina de S. Bezerra	Contabilidade	Integração de colaborador	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Apresentação da unidade, processo de certificação ONA, treinamentos.	01/07/2023	23/03/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	569	Ellen Cristina de S. Bezerra	Contabilidade	Integração de colaborador	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Treinamento das 6 metas de segurança do paciente	01/07/2023	23/03/2023	7	0:34:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	569	Ellen Cristina de S. Bezerra	Contabilidade	Integração de colaborador	Não	Glaucia Cordeiro	Pró Saúde	Conteúdo instrucional, código de ética, gestão de pessoas, prazo de entrega de atestados,importância da atualização de cadastros, programação de férias, entrega de crachá, LGPD, regras gerais	01/07/2023	01/07/2023	7	0:50:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	569	Ellen Cristina de S. Bezerra	Contabilidade	Integração de colaborador	Não	Glaucia Cordeiro	Pró Saúde	Explicação e dúvidas do sistema SISQUAL	01/07/2023	01/07/2023	7	0:10:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	01/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	495	Eliana R. da Silva Negócio	Enfermagem	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	01/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	412	Nathalia B. C. Mesquita	Assistente social	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	419	Ilma Gonçalves	Faturamento	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	521	Glaucia S. Cordeiro	RH	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	545	Leticia de Jesus Nascimento	SAU	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	445	Karoline Fregolone	Assistente da qualidade	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	417	Nately Mendes de Assis	Compras	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	443	Paula Carvalho M. Rivera	RH	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	512	Esequias B. de Araujo	Coordenador	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Moises de O. Neto	Diretor Hospitalar	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Gisele Abud Nicolau	Diretoria Técnica	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	465	Thais Driely	Assistente de diretoria	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	546	Michelle Tanner	Supervisão de Enfermagem	Apresentação de indicadores II	Não	Moises de O. Neto	Pró Saúde	Apresentação de indicadores mensais, explicação de processos de trabalho de cada setor	05/07/2023	05/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Ivan Alves Silva	Odontologia	Reciclagem Soul MV	Não	Barbara de Oliveira	Pró Saúde	Procedimentos realizados para atender pacientes na odontologia	06/07/2023	05/07/2023	7	0:13:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	571	Gabriela Wambak B. Pimenta	Jovem aprendiz	Integração de colaborador	Não	Glaucia Cordeiro	Pró Saúde	Conteúdo instrucional, código de ética, gestão de pessoas, prazo de entrega de atestados,importância da atualização de cadastros, programação de férias, entrega de crachá, LGPD, regras gerais.	06/07/2023	05/07/2023	7	0:50:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	SESMT	Integração de colaborador	Não	Glaucia Cordeiro	Pró Saúde	Conteúdo instrucional, código de ética, gestão de pessoas, prazo de entrega de atestados,importância da atualização de cadastros, programação de férias, entrega de crachá, LGPD, regras gerais.	06/07/2023	05/07/2023	7	0:50:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	571	Gabriela Wambak B. Pimenta	Jovem aprendiz	Integração de colaborador	Não	Glaucia Cordeiro	Pró Saúde	Explicação e dúvidas do sistema SISQUAL	06/07/2023	05/07/2023	7	0:10:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	SESMT	Integração de colaborador	Não	Glaucia Cordeiro	Pró Saúde	Explicação e dúvidas do sistema SISQUAL	06/07/2023	05/07/2023	7	0:10:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	571	Gabriela Wambak B. Pimenta	Jovem aprendiz	Integração de colaborador	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Apresentação da unidade, fluxos, metas internacionais de segurança do paciente, acreditação ONA e notificação de incidentes	06/07/2023	05/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	SESMT	Integração de colaborador	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Apresentação da unidade, fluxos, metas internacionais de segurança do paciente, acreditação ONA e notificação de incidentes	10/07/2023	06/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	571	Gabriela Wambak B. Pimenta	Jovem aprendiz	Integração de colaborador	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Treinamento de higienização das mãos	10/07/2023	06/07/2023	7	0:15:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	SESMT	Integração de colaborador	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Treinamento de higienização das mãos	10/07/2023	06/07/2023	7	0:15:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	495	Eliana Rose da S. Negócio	Enfermagem	Treinamento de líderes	Não	Paula Rivera	Pró Saúde	Treinamento sobre formulários de orientação ao colaborador e requisição de pessoal	10/07/2023	06/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	522	Rosane de Aguiar M. Freire	Enfermagem	Treinamento de líderes	Não	Paula Rivera	Pró Saúde	Treinamento sobre formulários de orientação ao colaborador e requisição de pessoal	10/07/2023	06/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	546	Michelle Tanner	Supervisão de Enfermagem	Treinamento de líderes	Não	Paula Rivera	Pró Saúde	Treinamento sobre formulários de orientação ao colaborador e requisição de pessoal	10/07/2023	06/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	39	Thais Reis P. Macedo	Farmácia	Treinamento de líderes	Não	Paula Rivera	Pró Saúde	Treinamento sobre formulários de orientação ao colaborador e requisição de pessoal	10/07/2023	10/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	419	Ilma Gonçalves	Faturamento	Treinamento de líderes	Não	Paula Rivera	Pró Saúde	Treinamento sobre formulários de orientação ao colaborador e requisição de pessoal	10/07/2023	10/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Treinamento de líderes	Não	Paula Rivera	Pró Saúde	Treinamento sobre formulários de orientação ao colaborador e requisição de pessoal	10/07/2023	10/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	138	Manuel dos Santos	Supervisão de Enfermagem	Treinamento de líderes	Não	Paula Rivera	Pró Saúde	Treinamento sobre formulários de orientação ao colaborador e requisição de pessoal	10/07/2023	10/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	143	Barbara de Oliveira Avelino	TI	Treinamento de líderes	Não	Paula Rivera	Pró Saúde	Treinamento sobre formulários de orientação ao colaborador e requisição de pessoal	10/07/2023	10/07/2023	7	0:10:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento

Moises Luis de …eira Neto
Diretor Hospitalar

…ina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

UPA ZL SANTOS	552	Tatiane Emy da Silva	Enfermagem	Orientação de pertences de pacientes	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento do formulário de pertences de pacientes	10/07/2023	10/07/2023	1	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	282	Amanda Alves de Jesus Dias	Enfermagem	Orientação de pertences de pacientes	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento do formulário de pertences de pacientes	10/07/2023	10/07/2023	1	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	442	Vanessa de Souza Ramos	Enfermagem	Orientação de pertences de pacientes	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento do formulário de pertences de pacientes	10/07/2023	10/07/2023	1	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Noe dos Santos Filho	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	10/07/2023	10/07/2023	1	0:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Raquel de C. Aguiar	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	10/07/2023	10/07/2023	1	0:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	373	Marcus V. Rocha	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	11/07/2023	11/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	315	Damyla N. de Nazaré	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	11/07/2023	11/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	135	Lucia Figueira Ribeiro	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	11/07/2023	11/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	61	Marcia F. Dias	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	11/07/2023	11/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	310	Erika C. Valenico	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	11/07/2023	11/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	488	Josiene da Silva Nascimento	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	248	Alice Barroso dos Santos	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	127	Maria Lyra dos S. Silva	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	223	Iara F. C. Faria	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	348	Suellem M. F. Ferreira	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	213	Maria Solange Alves	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	215383	Tatiane Bentodo Silva	Médico	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	215	Tania Cavalcante	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	73	Ana Lucia S. Lopes	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	454	Sandra Regina Barbosa	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	460	Diego Adolpho Martins Pecol	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	338	Manoel dos Santos	Supervisão de Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	496	Maria Angelica Timothy	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	487	Kemersondo Silva Santos	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	352	Simone A. R. Brites	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	504	Ana Carolyne de F. Andrade	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	467	Rosane A. dos Santos	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	466	Fabricia Santana Neves	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:23:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	48	Maria Fatima Alves Santos	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	181	Ana Lucia B. Fernandes	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	527	Sabrina Goncalves Nascimento	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	222249	Ana Carolina Martins Leal	Médico	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	222462	Camila Moura R. Ribeiro	Médico	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	191317	Nathalia B. de Reis	Médico	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	141643	Carla	Médico	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	312	Erica B Neves Agnela	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	551	Nathalia Kevedy S. Cruz	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	381	Tais Oliveira Mendes	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	58	Amanda L. Freitas	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	481	Adriana Bentivoglio	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:29:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento

UPA ZL SANTOS	561	Wagner L de Oliveira	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	521	Fabiana C.N. de Souza	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	649	Cleide Domingues	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	1:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	444	Paula Carvalho M. Rivera	RH	Treinamento de Fluxo de trabalho entre SESMT/SCIH e NEP	Não	Cristina/Eliana	Pró Saúde	Apresentação de comissões presentes na instituição, como realizar ATA, prazo de entrega da LNT e notificações de acidente com material biológico	12/07/2023	12/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	760	Emilene Casagrande	SESMT	Treinamento de Fluxo de trabalho entre SESMT/SCIH e NEP	Não	Cristina/Eliana	Pró Saúde	Apresentação de comissões presentes na instituição, como realizar ATA, prazo de entrega da LNT e notificações de acidente com material biológico	12/07/2023	12/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	547	Daniela Anunciato	Enfermagem	Diagnostico de HIV	Não	TELELAB	TELELAB	Identificar a estrutura, as proteínas e as enzimas do HIV presentes no processo de multiplicação viral importante para ao diagnóstico laboratorial	12/07/2023	12/07/2023	1	15:00:00	00:00	Online	Externo	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Ana Paula Lucia	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Iolene Souza de Andrade	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Flavia Miguel do N. Souza	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Dandara dos Santos	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Marcelo R. Moraes	Medica	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	12/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Maria V. Leandro	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Adriana Conteiro	Supervisão de Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Ubanira E. de Abreu	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Leticia de Jesus Ribeiro	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Rafaella C. Da Silva	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Beatriz Kacelyne A. Dias	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	12/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Elosa de F.S. da Silva	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	13/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Andresa Moreira	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	13/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Josefa Vania dos Santos	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	13/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Dara Lis N. de Souza	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	13/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	432	Vanessa de Sousa Barros	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	13/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Amanda Alves de Jesus Dias	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	13/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	552	Tatiane Emy da Silva	Enfermagem	Notificação compulsória	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Orientação sobre preenchimento de notificação compulsória, finalidade, importância, retomada das notificações de SRAG	13/07/2023	13/07/2023	1	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	510	Alterina Ingacema Reis	Recepção	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadaver SVO/AML	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Daiana Domingos da Silva	Recepção	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadaver SVO/AML	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	509	Raquel Aguiar	Enfermagem	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadaver SVO/AML	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	557	Maria Adriana de J. Veras	Recepção	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadaver SVO/AML	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	282	Amanda Alves de Jesus Dias	Enfermagem	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadaver SVO/AML	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	552	Tatiane Emy da Silva de Jesus	Enfermagem	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadaver SVO/AML	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	548	Anderson Gonzaga Junior	Enfermagem	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadaver SVO/AML	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	589	Andrea Moreira	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Reginaldo Valentim	Pró Saúde	Solicitações de ECs, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Ubanira E. de Abreu	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Reginaldo Valentim	Pró Saúde	Solicitações de ECs, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Dara Lis N. de Souza	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Reginaldo Valentim	Pró Saúde	Solicitações de ECs, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Leticia Jesus Ribeiro	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Reginaldo Valentim	Pró Saúde	Solicitações de ECs, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	589	Josefa Vania dos Santos	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Reginaldo Valentim	Pró Saúde	Solicitações de ECs, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Rafaella C. Da Silva	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Reginaldo Valentim	Pró Saúde	Solicitações de ECs, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	568	Beatriz Kacelyne A. Dias	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Reginaldo Valentim	Pró Saúde	Solicitações de ECs, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	504	Elosa de F.S. da Silva	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Reginaldo Valentim	Pró Saúde	Solicitações de ECs, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	1	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	538	Ivanete Leite da Silva	Recepção	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadaver SVO/AML	13/07/2023	13/07/2023	1	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

UPA ZL SANTOS	5	Roberta F. de S. Pereira	Recepção	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	13/07/2023	13/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	442	Fernanda maria de jesus borges	Recepção	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	13/07/2023	13/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	312	Erica B.Neves Agrela	Enfermagem	Treinamento SVO	Sim	Selma Cruz	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	13/07/2023	13/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	64	Maria Solange Alves	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Solicitações de ECG, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	13/07/2023	13/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	446	Patricia Santana Neves	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Solicitações de ECG, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	14/07/2023	13/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	542	Roberta Soares Souza	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Solicitações de ECG, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	14/07/2023	13/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	447	Bemerson da Silva Santos	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Solicitações de ECG, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	14/07/2023	13/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	536	Ana Carolina de F. Andrade	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Solicitações de ECG, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	14/07/2023	13/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	457	Rosenete Santos	Enfermagem	Reunião para alinhamento de fluxo (equipe medicação)	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Solicitações de ECG, curativo, sondagem vesical , sutura, devem ser entregue diretamente na mão do profissional de apoio	14/07/2023	13/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	552	Tatiane Eny da Silva de Jesus	Enfermagem	Treinamento coletivo Prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Relacionado a organização do prontuário no momento do fechamento e a continuidade da manipulação do documento pela supervisão	14/07/2023	13/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	547	Dania Anunciato	Enfermagem	Treinamento coletivo-Prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Relacionado a organização do prontuário no momento do fechamento e a continuidade da manipulação do documento pela supervisão	14/07/2023	14/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	497	Reginaldo Valentim	Enfermagem	Treinamento coletivo-Prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Relacionado a organização do prontuário no momento do fechamento e a continuidade da manipulação do documento pela supervisão	14/07/2023	14/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	565	Raissa Gonçalves Diogo	Enfermagem	Treinamento coletivo-Prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Relacionado a organização do prontuário no momento do fechamento e a continuidade da manipulação do documento pela supervisão	14/07/2023	14/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Rita de Cassia P. Santos	Enfermagem	Treinamento coletivo-Prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Relacionado a organização do prontuário no momento do fechamento e a continuidade da manipulação do documento pela supervisão	14/07/2023	14/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	566	Bianca Medeiros Pereira	Enfermagem	Treinamento coletivo-Prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Relacionado a organização do prontuário no momento do fechamento e a continuidade da manipulação do documento pela supervisão	17/07/2023	14/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	511	Thais Alvares Mendes	Gerente assistencial	Experiência do colaborador, queremos saber sua opinião	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Definição das questões a serem aplicadas para os colaboradores	17/07/2023	14/07/2023	7	0:35:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	443	Paula Carvalho M. Rivera	NIR	Experiência do colaborador, queremos saber sua opinião	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Definição das questões a serem aplicadas para os colaboradores	17/07/2023	14/07/2023	7	0:35:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Eliana Rosa da Silva Negócio	Enfermagem	Experiência do colaborador, queremos saber sua opinião	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Definição das questões a serem aplicadas para os colaboradores	17/07/2023	14/07/2023	7	0:35:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	394	Nathalia Barros Alves	NIR	Treinamento NIR	Sim	Michelle Tanner	Pró Saúde	Planilha de remoção, modo adequado de preenchimento	17/07/2023	14/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	85	Adriana Marquesin	NIR	Treinamento NIR	Sim	Michelle Tanner	Pró Saúde	Planilha de remoção, modo adequado de preenchimento	17/07/2023	14/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	572	Raphael Sabino Dutra	Portaria	Integração de novo colaborador	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Objetivos do SESMT, agentes ambientais, ocupacionais, riscos, PGR, PCMSO ASO, vacinas atestados médicos, NR32, proibição de utilização de adornos, recebimento de máscara, utilização de EPI, EPC e acidente de trabalho	18/07/2023	17/07/2023	7	0:40:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	572	Raphael Sabino Dutra	Portaria	Integração de novo colaborador	Não	Glaucia Cordeiro	Pró Saúde	Explicação e dúvidas do sistema SISQUAL	18/07/2023	17/07/2023	7	0:15:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	572	Raphael Sabino Dutra	Portaria	Integração de novo colaborador	Não	Glaucia Cordeiro	Pró Saúde	Conteúdo institucional, código de ética, gestão de pessoas, prazo de entrega de atestados, importância da atualização de cadastros, programação de férias, entrega de crachá e EPI, regras gerais.	18/07/2023	17/07/2023	7	0:45:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	572	Raphael Sabino Dutra	Portaria	Integração de novo colaborador	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Higienização das mãos, apresentação da unidade, notificação de incidente e 6 metas internacionais de segurança do paciente.	18/07/2023	17/07/2023	7	0:35:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	559	Iohana Barroso Alves	NIR	Treinamento NIR	Sim	Michelle Tanner	Pró Saúde	Planilha de remoção, modo adequado de preenchimento	18/07/2023	17/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	560	Daniel L. Lerdi	NIR	Treinamento NIR	Sim	Michelle Tanner	Pró Saúde	Planilha de remoção, modo adequado de preenchimento	19/07/2023	17/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	565	Juliana Leonides	NIR	Treinamento NIR	Sim	Michelle Tanner	Pró Saúde	Planilha de remoção, modo adequado de preenchimento	19/07/2023	18/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	273	Amanda Cristina	Recepção	Treinamento de preenchimento SVO	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	19/07/2023	18/07/2023	7	1:10:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	558	Sarah Sammarzi	Recepção	Treinamento de preenchimento SVO	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	19/07/2023	18/07/2023	7	1:10:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	457	Ana Lucia de Jesus Santos	Recepção	Treinamento de preenchimento SVO	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	19/07/2023	18/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	365	Marcia Silva	Controlador de acesso	Fluxo de visitantes na unidade	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade , identificação, horário de visita e troca de acompanhantes	19/07/2023	18/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	17	Priscila E.S.F. Silva	Controlador de acesso	Fluxo de visitantes na unidade	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade , identificação, horário de visita e troca de acompanhantes	19/07/2023	19/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	272	Carlos Pinto Borges Filho	Controlador de acesso	Fluxo de visitantes na unidade	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade , identificação, horário de visita e troca de acompanhantes	20/07/2023	19/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Valdicene Carreira	SEDE	Reunião de desempenho NQ-P	Não	Veruska Amorim SEDE	Pró Saúde	Apresentação de resultados do NQ-P	20/07/2023	19/07/2023	7	4:00:00	00:00	Presencial	In Company	Reunião
UPA ZL SANTOS		Veruska Amorim	SEDE	Reunião de desempenho NQ-P	Não	Veruska Amorim SEDE	Pró Saúde	Apresentação de resultados do NQ-P	20/07/2023	19/07/2023	7	4:00:00	00:00	Presencial	In Company	Reunião
UPA ZL SANTOS		Laís Cabreira Nascimento	SEDE	Reunião de desempenho NQ-P	Não	Veruska Amorim SEDE	Pró Saúde	Apresentação de resultados do NQ-P	20/07/2023	19/07/2023	7	4:00:00	00:00	Presencial	In Company	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Eliana R. Silva Negócio	Enfermagem	Reunião de desempenho NQ-P	Não	Veruska Amorim SEDE	Pró Saúde	Apresentação de resultados do NQ-P	20/07/2023	19/07/2023	7	4:00:00	00:00	Presencial	In Company	Reunião
UPA ZL SANTOS	545	Letícia de Jesus Nascimento	SAU	Reunião de desempenho NQ-P	Não	Veruska Amorim SEDE	Pró Saúde	Apresentação de resultados do NQ-P	20/07/2023	19/07/2023	7	4:00:00	00:00	Presencial	In Company	Reunião
UPA ZL SANTOS	441	Rosangela Aila Silva de Araujo	Portaria	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade , identificação, horário de visita, troca de acompanhantes	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade , identificação, horário de visita e troca de acompanhantes	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	96	Rosana Cesar da Silva	Portaria	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade , identificação, horário de visita, troca de acompanhantes	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade , identificação, horário de visita e troca de acompanhantes	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento

UPA ZL SANTOS	511	Emili Rocha Pereira	Portaria	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade, identificação, horário de visita, troca de acompanhantes	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade, identificação, horário de visita e troca de acompanhantes.	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	244	Alef Sousa Caporino	Portaria	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade, identificação, horário de visita, troca de acompanhantes	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Apresentação do fluxo de visitantes na unidade, identificação, horário de visita e troca de acompanhantes.	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	50	Claudia da C. Severio	Recepção	Treinamento de preenchimento SVO	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	59	Renata Gomes Santana	Recepção	Treinamento de preenchimento SVO	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	556	Victoria Roberta	Recepção	Treinamento de preenchimento SVO	Sim	Nathalia- Assistente social	Pró Saúde	Versão nova da guia de cadáver SVO/IML	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	2424	Denis de C. Santana	Radiologia	CNEN NN3.01	Sim	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Norma CNEN NN3.301 Resolução 164/14- diretrizes básicas de proteção radiológica-ministério da saúde, agência nacional de vigilância sanitária	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Matheus Martins M. Pereira	Radiologia	CNEN NN3.01	Sim	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Norma CNEN NN3.301 Resolução 164/14- diretrizes básicas de proteção radiológica-ministério da saúde, agência nacional de vigilância sanitária	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Adriano dos Anjos Afonso	Radiologia	CNEN NN3.01	Sim	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Norma CNEN NN3.301 Resolução 164/14- diretrizes básicas de proteção radiológica-ministério da saúde, agência nacional de vigilância sanitária	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	492	Thiago F. P. Varella	Radiologia	CNEN NN3.01	Sim	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Norma CNEN NN3.301 Resolução 164/14- diretrizes básicas de proteção radiológica-ministério da saúde, agência nacional de vigilância sanitária	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	566	Bianca Medeiros Pereira	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Sabrina Gonçalves do Nascimento	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	21/07/2023	21/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	476	Maria Angelica Timotho	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	22/07/2023	22/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Luciana de Oliveira Veloso	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	23/07/2023	23/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	312	Erica B. Neves Agreia	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
DERES	465	Thais Driery	Pró saúde	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	DERES	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES	163295	Marco Sergio C. Duarte	SECONVAS	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	DERES	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES	325097	Caliana Leme	SECONVAS	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	DERES	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES	253293	Silvia de A M. Andrade	SECONVAS	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	DERES	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES	382679	Geovana Nunes	COACE/DERES-UE	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	DERES	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES	239150	Eloisa Galasso	DERES	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	DERES	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:30:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
UPA ZL SANTOS	69	Cleide Misteno Cruz	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Raquel da Cunha	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	484	Miria V. Leandro	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Raquel da Cunha	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	469	Patricia Mariano	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Raquel da Cunha	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	491	Daniel Rodrigues Lopes	Radiologia	CNEN NN3.01	Sim	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Norma CNEN NN3.301 Resolução 164/14- diretrizes básicas de proteção radiológica-ministério da saúde, agência nacional de vigilância sanitária	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	[illegible]	Paulo Soares Santos	Radiologia	CNEN NN3.01	Sim	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Norma CNEN NN3.301 Resolução 164/14- diretrizes básicas de proteção radiológica-ministério da saúde, agência nacional de vigilância sanitária	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	552	Tatiane Eny da Silva de Jesus	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Adriana Vergers	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	565	Raissa Gonçalves	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Adriana Vergers	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	547	Danila Anunciato	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Adriana Vergers	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Rita de Cassia P. Santos	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Adriana Vergers	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	407	Reginaldo Valerian	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Adriana Vergers	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	239	Adriana Vergers Santos	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Adriana Vergers	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	173	Marcus V. da Rocha	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	71	Ana Lucia S. Lopes	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Estruturar as informações perante paciente, informando o resultado dos sinais vitais, confirmar queixa principal no momento da classificação de risco	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
DERES	465	Thais Driery	Enfermagem	Reunião de alinhamento de classificação de risco- fluxo	Não	Eloisa Galasso	Pró Saúde	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:45:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES	511	Thais Alvares Mendes	Assistente de diretoria	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	Pró Saúde	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:45:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES		Gisele Abud Nicolau	Diretora Técnica	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	Pró Saúde	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:45:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES		Silvia de A.M. Andrade	SECONVAS	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	Pró Saúde	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:45:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES		Eloisa Galasso	DERES	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	Pró Saúde	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:45:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES		Geovana Nunes	COACE	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	Pró Saúde	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:45:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
DERES	163295	Marco Sergio C. Duarte	SECONVAS	Reunião DERES	Não	Eloisa Galasso	Pró Saúde	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:45:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

...stina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

DERE	12503	Caliana Leme	SECONVA	Reunião DEREG	Não	Eloisa Galasso	Pró Saúde	Alinhamento de fluxos e indicadores	24/07/2023	24/07/2023	7	1:45:00	00:00	Presencial	Externo	Reunião
UPA ZL SANTOS	559	Jokasta Barroso Assis	NIR	Treinamento Check-list de prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Referente a planilha impressa de conferência (dupla checagem) do prontuário no fechamento	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	505	Ivana Leonides	NIR	Treinamento Check list de prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Referente a planilha impressa de conferência (dupla checagem) do prontuário no fechamento	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	560	Daniel L. Vieira	NIR	Treinamento Check list de prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Referente a planilha impressa de conferência (dupla checagem) do prontuário no fechamento	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	194	Nathalia Barros Alves	NIR	Treinamento Check list de prontuário	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Referente a planilha impressa de conferência (dupla checagem) do prontuário no fechamento	24/07/2023	24/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Moises de O. Neto	Diretor técnico	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	419	Ilma Gonçalves	Faturamento	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Ellen Cristina de S. Bezerra	Contabilidade	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	545	Letícia de Jesus Nascimento	SAU	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	[illegible]	Thays Eriely	Assistente de diretoria	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	511	Thaís Alvares Mendes	Gerente assistencial	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	546	Michelle Tanner	Supervisão de Enfermagem	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	417	Natiery Mendes de Assis	Compras	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	413	Barbara de Oliveira Ascenso	TI	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	437	Nathalia R. C. Mesquita	Assistente social	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	445	Karoline Frezolone	Assistente de qualidade	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	TST	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	546	Michelle Tanner	Supervisão de Enfermagem	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Carlos Alberto de O. Filho	Coordenador clínico	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Gisele Abud Nicolau	Diretora Técnica	Desenvolvimento de planejamento estratégico	Não	Eliana R. Negócio	Pró Saúde	Desenvolvimento de planejamento estratégico	24/07/2023	24/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	552	Tatiani Eny da Silva	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	8:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	232	Amanda Alves de Ferreira Dias	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	164	Letícia Gonçalves de Oliveira	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	432	Vanessa de Souza Barros	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	23	Gesa de Fátima Silva	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	373	Marcus V. Rocha	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	354	Sueien M. F. Ferreira	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	315	Daniela L. de Nazaré	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	312	Erica B. N Agreia	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	543	Tais Oliveira	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	551	Nathalia Kennedy S. Cruz	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	405	Carlos Alves Soares	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	291	Gustavo Vinicius da Silva	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	158	Selma Cruz Felix	Assistente social	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	25/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	553	Johnatan Santos Lovery	TI	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	25/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	419	Ilma Gonçalves	Faturamento	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	25/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	545	Letícia de Jesus Nascimento	SAU	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	25/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	405	Thais Eriely	Assistente de diretoria	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	25/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	TST	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	25/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento

UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	25/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	413	Barbara de Oliveira Avelino	TI	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	495	Eliana R. da Silva Negrão	Enfermagem	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	26/07/2023	7	6:20:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	39	Thais Reis P. Macedo	Farmácia	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	26/07/2023	7	6:20:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	511	Thais Alvares Mendes	Gerente assistencial	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	26/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	521	Viviana S. Cordeiro	RH	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	26/07/2023	7	6:20:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Ellen Cristina de S. Bezerra	Contabilidade	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	26/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	502	Thaissa Moutinho	Financeiro	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Moises de O. Neto	Diretor Hospitalar	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	26/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	546	Michelle Tanner	Supervisão de Enfermagem	Apresentação de indicadores e resultados do mês de junho	Sim	Moises	Pró Saúde	Apresentação setorial das equipes dos resultados referente ao mês de junho	26/07/2023	25/07/2023	7	6:20:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	312	Erica R. N. Agrela	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	25/07/2023	25/07/2023	7	1:30:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	551	Nathalia Kennedy S. Cruz	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	26/07/2023	26/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	541	Tais Oliveira Mendes	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	26/07/2023	26/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	405	Carlos Alves Soares	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	26/07/2023	26/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	231	Gustavo Vinicius da Silva	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	26/07/2023	26/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Andriela Dias	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	26/07/2023	26/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	132	Simone A. R. Brites	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	26/07/2023	26/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	245	Suellen L. da Silva	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	26/07/2023	26/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	147	Stephanie R. de Jesus	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de reposição do carro de emergência	Não	Michelle Tanner	Pró Saúde	Reforço no alinhamento de fluxo referente a reposição do carro de emergência após abertura e sinalização com lacre correto de acordo com a situação do carrinho, cota mínima de setor incluindo máscara não reinalante	26/07/2023	26/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Patricia Dantas Pontes	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Raquel da Cunha	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	213	Debora Carolina F. Rita	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Raquel da Cunha	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Adriana de O. Barbosa	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Raquel da Cunha	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	233	Maria Solange Alves	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	456	Sandra Regina Bezerra	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	106	Diego Adolpho Martins Ferol	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	295	Thaina Rodrigues	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Rita de Cassia	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	294	[illegible] dos Santos Filho	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Rita de Cassia	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	481	Adriana Bertivoglio	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Rita de Cassia	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	124	Alessandro Roberto Soares	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Maria Angelica Thimoty	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Paloma C. R. de Souza	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Maria Angelica Thimoty	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	561	Wagner Gomes de Oliveira	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Maria Angelica Thimoty	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	436	Maria Angelica Timothy	Enfermagem	Alinhamento de fluxo de checagem de prescrição médica	Não	Maria Angelica Thimoty	Pró Saúde	Reforçado informação junto aos técnicos de enfermagem, checagem de prescrição médica deverá ser feita somente após a administração da medicação para, checagem de medicação não administrada e ou não padrão da unidade, acompanhamento do enfermeiro perante a informação.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	215	Tania Cavalcante	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	221	Julia F C Faria	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	298	Alice Dantas dos Santos	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS		Jose Rivamar	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	135	Lucilla Figueira Ribeiro	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	115	Danyla G. de Nazaré	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	159	Suelen M. P. Pereira	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	233	Maria Solange Alves	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:30	Presencial	Interno	Treinamento

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

UPA ZL SANTOS	306	Diego Aroljaho Martins Freci	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	456	Sandra Regina Bezerra	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	558	Leonardo Marinho de Oliveira	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	27/07/2023	27/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	173	Marcus V. da Rocha	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	28/07/2023	28/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	327	Marli Lyra dos Santos	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	28/07/2023	28/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	191	Jailma J. da Silva	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	28/07/2023	28/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	71	Ana Lucia S. Lopes	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	28/07/2023	28/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	640	Josefa Joana A. Cardoso	Enfermagem	Alinhamento sobre finalidade da sala de Gesso e procedimentos	Não	Manuel dos Santos	Pró Saúde	Reforço orientação sobre finalidade da sala de gesso e os procedimentos permitidos de acordo com a finalidade do local e os procedimentos que são proibidos de serem realizados no ambiente: sondagem vesical de qualquer tipo, curativo, sutura, exames e afins.	28/07/2023	28/07/2023	7	1:00:00	00:00	Presencial	Interno	Treinamento
UPA ZL SANTOS	495	Eliana R. da Silva Negrício	Enfermagem	Comissão de NQSP	Não	Eliana R. Negrício	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Thais Driely	Assistente de diretoria	Comissão de NQSP	Não	Eliana R. Negrício	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Comissão de NQSP	Não	Eliana R. Negrício	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	511	Thais Alvares Mendes	Gerente assistencial	Comissão de NQSP	Não	Eliana R. Negrício	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	TST	Comissão de NQSP	Não	Eliana R. Negrício	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	412	Nathalia R. C. Mesquita	Assistente social	Comissão de óbito	Não	Carlos Alberto	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Carlos Alberto de O. Filho	Médico	Comissão de óbito	Não	Carlos Alberto	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	546	Michelle Tanner	Supervisão de Enfermagem	Comissão de óbito	Não	Carlos Alberto	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	511	Thais Alvares Mendes	Gerente assistencial	Comissão de óbito	Não	Carlos Alberto	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Nathalie R. de Ross	Médico	Comissão de óbito	Não	Carlos Alberto	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Nathalie R. de Ross	Médico	Comissão de ética médica	Não	Nathalie Bonilha	Global	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Marcelo B. Morais	Médico	Comissão de ética médica	Não	Nathalie Bonilha	Global	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Camila Moura R. Ribeiro	Médico	Comissão de ética médica	Não	Nathalie Bonilha	Global	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Eliana R. da Silva Negrício	Enfermagem	Comissão de perfurocortante	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Thais Driely	Assistente de diretoria	Comissão de perfurocortante	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Comissão de perfurocortante	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	511	Thais Alvares Mendes	Gerente assistencial	Comissão de perfurocortante	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	TST	Comissão de perfurocortante	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Eliana R. da Silva Negrício	Enfermagem	Comissão de PGRSS	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Thais Driely	Assistente de diretoria	Comissão de PGRSS	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Comissão de PGRSS	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	511	Thais Alvares Mendes	Gerente assistencial	Comissão de PGRSS	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	TST	Comissão de PGRSS	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Carlos Alberto de O. Filho	Médico	Comissão de PGRSS	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	28/07/2023	28/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Eliana R. da Silva Negrício	Enfermagem	Comissão CCIH	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Em ata de Comissão	29/07/2023	29/07/2023	7	0:30:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Thais Driely	Assistente de diretoria	Comissão CCIH	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Em ata de Comissão	29/07/2023	29/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Comissão CCIH	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Em ata de Comissão	29/07/2023	29/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	511	Thais Alvares Mendes	Gerente assistencial	Comissão CCIH	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Em ata de Comissão	29/07/2023	29/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	TST	Comissão CCIH	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Em ata de Comissão	29/07/2023	29/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS		Carlos Alberto de O. Filho	Médico	Comissão CCIH	Não	Cristina NEP	Pró Saúde	Em ata de Comissão	29/07/2023	29/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Thais Driely	Assistente de diretoria	Comissão de prontuário	Não	Thais Mendes/ Dr. Carlos	Pró Saúde	Em ata de Comissão	30/07/2023	30/07/2023	7	0:30:00	00:30	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	419	Ilma Gonçalves	Faturamento	Comissão de prontuário	Não	Thais Mendes/ Dr. Carlos	Pró Saúde	Em ata de Comissão	30/07/2023	30/07/2023	7	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião

UPA ZL SANTOS		Carlos Alberto de O. Filho	Médico	Comissão de prontuário	Não	Thais Mendes/ Dr. Carlos	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:30:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	437	Nathalia B.C. Mesquita	Assistente social	Comissão de prontuário	Não	Thais Mendes/ Dr. Carlos	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	511	Thais Afeares Mendes	Gerente assistencial	Comissão de prontuário	Não	Thais Mendes/ Dr. Carlos	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	548	Mariella Tavares	Supervisão de Enfermagem	Comissão de prontuário	Não	Thais Mendes/ Dr. Carlos	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	414	Barbara de Oliveira Avelino	TI	Comissão de prontuário	Não	Thais Mendes/ Dr. Carlos	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:55:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	474	Fernanda Silva Mariano	Farmácia	Comissão de farmácia e terapêutica	Não	Thais Reis	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:27:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	531	Emerele Casagrande	TST	Comissão de farmácia e terapêutica	Não	Thais Reis	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:27:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	522	Cristina D. Francelino	Enfermagem	Comissão de farmácia e terapêutica	Não	Thais Reis	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:27:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	4	Thais Reis P. Macedo	Farmácia	Comissão de farmácia e terapêutica	Não	Thais Reis	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:27:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	532	Ezequiel R. de Araujo	Coordenador	Comissão de farmácia e terapêutica	Não	Thais Reis	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:27:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	495	Eliana R. da Silva Negreiros	Enfermagem	Comissão de farmácia e terapêutica	Não	Thais Reis	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:27:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	355	Isaura D'arc Freitas Ferras	Ringuista	CIPA-Reunião extraordinária	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:56:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	437	Nathalia B.C. Mesquita	Assistente social	CIPA-Reunião extraordinária	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:56:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	388	Ana Lucia P. Fernandes	Enfermagem	CIPA-Reunião extraordinária	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:56:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	504	Rilaine A. dos Santos	Enfermagem	CIPA-Reunião extraordinária	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:56:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	473	Marco Antonio Barbosa	Vigia	CIPA-Reunião extraordinária	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:56:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	570	Emilene Casagrande	TST	CIPA-Reunião extraordinária	Não	Emilene Casagrande	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:56:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	485	Karoline Feezoline	Assistente de qualidade	Comissão de Humanização	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:56:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	549	Leticia de Jesus Nascimento	SAU	Comissão de Humanização	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:56:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	312	Erica B. N. Agreia	Enfermagem	Comissão de Humanização	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:50:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	158	Selma Cruz Feira	Assistente social	Comissão de Humanização	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:50:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	465	Thais Delely	Assistente de diretoria	Comissão de Humanização	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:50:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	441	Paula Carolino M. Vieira	RH	Comissão de Humanização	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:50:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião
UPA ZL SANTOS	435	Ana Carolina M. de Almeida	Auxiliar administrativo	Comissão de Humanização	Não	Selma Feira	Pró Saúde	Em ata de Comissão	31/07/2023	31/07/2023	2	0:50:00	00:00	Presencial	Interno	Reunião

Moises Luis [illegible] Neto
Diretor Hospitalar

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

ANEVO IV

Integração com o Complexo Regulador

PRÓ-SAÚDE

LISTA DE PRESENÇA

DATA DE EMISSÃO: 24/07/23

NOME DO EVENTO: DEREG

TIPO DE EVENTO:
☐ Interno ☐ *In Company* ☒ *Externo*
☐ Palestra ☐ Treinamento ☒ Reunião ☐ Outros especificar

PERÍODO: diurno

HORÁRIO: 15:35 às 17:00

CARGA HORARIA: uma hora e meia

INSTRUTOR: Eloísa

EMPRESA / CONSULTORIA:

LOCAL: DEREG

ORGANIZADOR:

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO: Alinhamento de fluxos e indicadores

	UNIDADE / SETOR	MATRÍCULA	NOME	ASSINATURA	DATA
1	Assistente da Diretoria	[redacted]	Thaís Driely	[signature]	24/07/2
2	SECONG	[redacted]	Marco Sergio M. Duarte	[signature]	24/7/23
3	SECONG	[redacted]	Catiana Leme Braga	[signature]	24/07/2
4	SECONVAG	[redacted]	Silvia de A. M. Andrade	[signature]	24/07/2
5	COACE	[redacted]	Geovana Nunes	[signature]	24/07/
6	DEREG	[redacted]	Eloísa Galasso	[signature]	24/07/
7					
8					
9					
10					
11					

FO.NEP.(

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 –JULHO/2023

Taxa de letalidade por sepse

Durante o período do mês de Julho, ocorreram 04 óbitos com diagnóstico de sepse, sendo 1 de foco pulmonar e 3 de partes moles,sem abertura de protocolo de sepse. O resultado foi obtido através da análise de declaração de óbito e prontuários indicando infecção de origem comunitária.

Tivemos 02 pacientes do sexo masculino, hospitalizados com quadro suspeito para meningite bacteriana, confirmado após PCR bacteriológico 1 caso menor de 10 anos, e 1 caso na faixa etária entre 40-45 anos, 1 caso de tuberculose confirmado, tratado até transferência de unidade.

Foi notificado 01 caso de sífilis, diagnosticado através de exames laboratoriais em laboratório terceiro, 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 ***08 formulários*** do protocolo sepse durante o período, sendo 3 abertos, confirmados diagnóstico de sepse e finalizados e 5 descartado diagnóstico para sepse.

Plano estratégico:

Discutido em reunião de CCIH e plano estatistico, plano de ação junto a Diretora técnica, coordenação de equipe médica e gerência de enfermagem para abertura, preenchimento e fechamento correto dos protocolos, apresentando aumento da adesão aos protocolos. Proposta é intensificar auditoria in loco no mês de agosto para acompanhar se a técnica realizada condiz com o que está descrito no protocolo. Foi realizado treinamento intensificado das notificações compulsórias 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

Clindamicina: Houve aumento de 83 frascos em relação a junho;

Claritromicina: redução de 45 unidades em uso;

Meropenem 500mg IV: Houve redução de 26 unidades

Meropenem 1g IV: Houve aumento de 1 unidade

Ciprofloxacino 2mg: aumento de 8 unidades

Ceftriaxona IM/IV: Redução de 17 frascos em relação ao mês de junho.

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, reforçando 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 D. Francelino
COREN-SP 303.152
Enfermeira

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Gisele Abud Nicolau
[redacted]
UPA ZONA LESTE - Santos

DIRETORIA TÉCNICA

Thaís Álvares Mendes
[redacted]

GERÊNCIA ASSISTENCIAL

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

Incidência de queda de paciente

Durante o período houve uma notificação de queda, dentre os 372 pacientes com risco de queda na unidade.

No total de pacientes atendidos (permaneceram mais de 24 horas) no período 01/07/2023 a 31/07/2023, na unidade de Emergência foram atendidos 26 pacientes, na observação 69 e 4 crianças na sala de Observação de Pediatria que foram avaliados para risco para queda.

O número total de atendimentos na unidade foi de 10.654 em comparação ao mês anterior houve uma queda de 930 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 34,20 litros, houve um aumento de 18,20 litros em comparação ao mês anterior.

Consumo de sabonete líquido foi de 12,60 litros, houve uma queda de 46,20 litros em comparação ao mês anterior, essa queda se deu por conta de uma falha do fornecedor de entrega do material incompatível com dispositivo usado na unidade, sendo assim, a unidade passou por um período de tempo com estoque mais baixo do insumo.

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;

Prefeitura de 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 31 de julho 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 23 formulários, destes 52,2% conforme, 47,8% não conforme. Dentre estes não conforme, houve checklist com:

- Ausência de carimbo;

Em comparativo ao mês anterior podemos observar uma queda na aderência do checklist, bem como uma alta porcentagem de não conformidade no preenchimento do check list, como plano de ação reforçaremos a reorientação a equipe de enfermagem e equipe médica, para conscientização da importância no preenchimento do checklist. A porcentagem de não conformidade não ocasionou dano ao paciente e nem risco de infecção, mas um retrabalho para coleta dos dados.

Nosso formulário de checklist de boas práticas de inserção do **cateter vesical de demora.** Foram preenchidos 57 formulários avaliados houve 91,2% de conformidade e 8,8% de não conforme. Dentre estes não conforme, houve checklist com:

- Ausência de carimbo do executor;

Em comparativo ao mês anterior podemos observar um aumento na adesão do preenchimento dos formulários de checklist e mantivemos uma boa porcentagem de conformidade no preenchimento do checklist, ainda assim continuaremos reforçando a reorientação a equipe de enfermagem quanto a importância do preenchimento correto dos formulários.

A porcentagem de não conformidade não ocasionou dano ao paciente e nem risco de infecção, mas um retrabalho para coleta de dados.

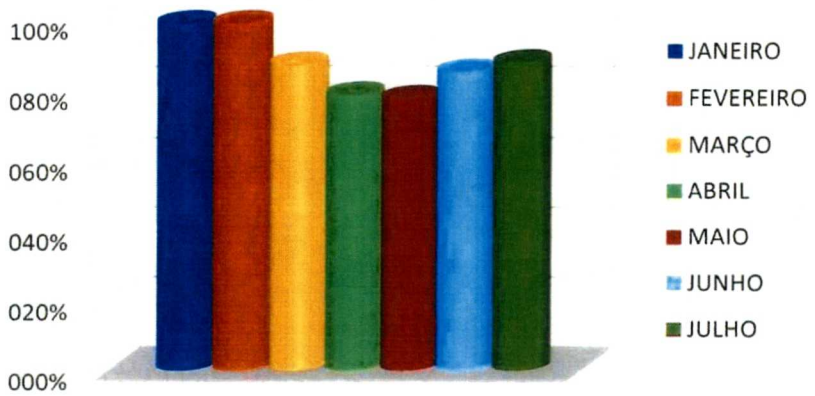
Santos

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

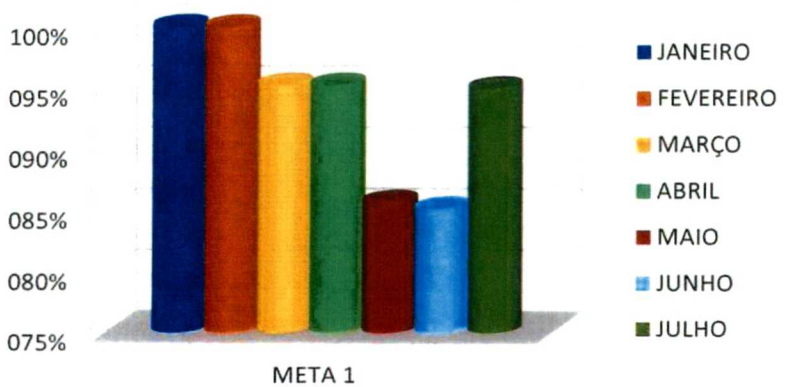
Realizada auditoria in loco evidenciado o cumprimento de 87,78% dos itens avaliados abaixo houve uma melhor adesão aos protocolos de segurança do paciente em comparação ao mês de maio que obtivemos 85,20%.



Gráficos de comparação aos meses anteriores

Meta 1 Identificação do paciente

O protocolo apresenta taxa de 94,97% de conformidade. Mesmo atingindo a meta acompanharemos, realizando auditoria in loco para o melhor gerenciamento do protocolo de identificação do paciente.



Gráficos de comparação aos meses anteriores

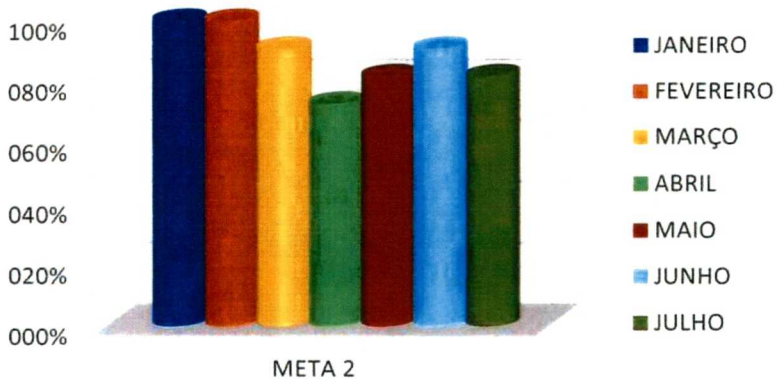
Santos

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 2: Comunicação efetiva

No mês de junho o protocolo apresenta taxa de 81,82% de conformidade.

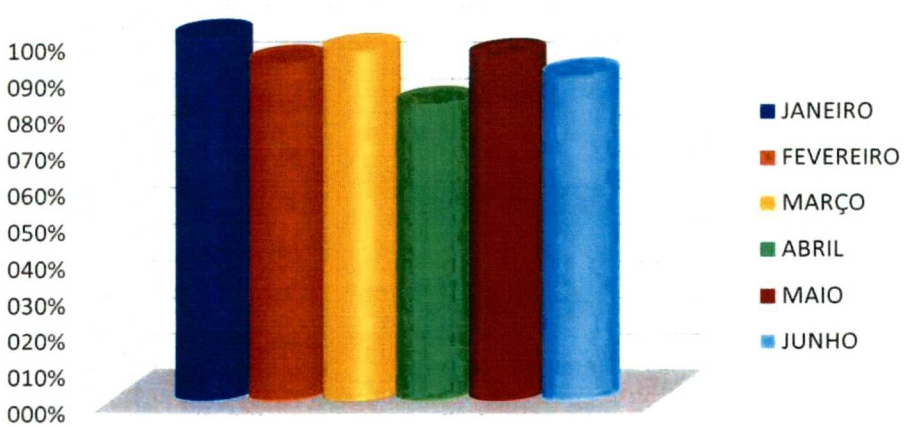


META 2

Gráficos de comparação aos meses anteriores

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

Realizada auditoria em 328 prontuários e verificamos que estamos mantendo a meta da 89,63% na administração do medicamento. Sendo 10,37% não conforme. 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 5 certos na administração de medicamentos.



META 3

Gráficos de comparação aos meses anteriores.

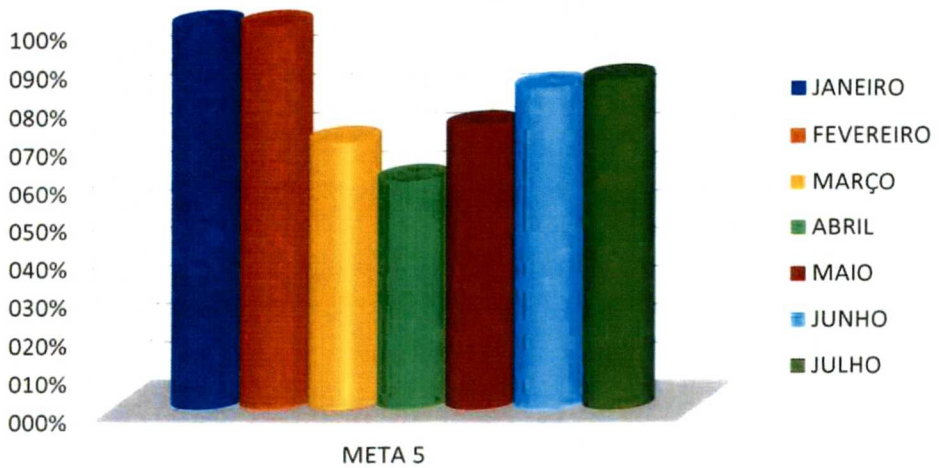
Santos

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 5: Cuidado limpo é cuidado seguro – Higiene das mãos

O protocolo apresenta taxa de 86% de conformidade. Continuamos monitorando a adesão do protocolo de higienização das mãos com auditorias in loco, realizaremos treinamento e conscientizando da importância de realizar a técnica dos 5 momentos.

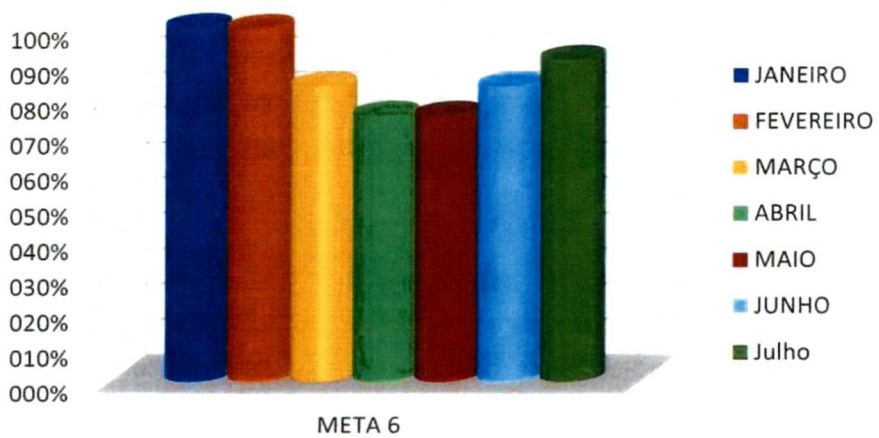


META 5

Gráficos de comparação aos meses anteriores.

Meta 6: Reduzir o risco de queda.

O protocolo apresenta taxa de 90,91% de conformidade. Estamos conscientizando as equipes da importância da utilização dos equipamentos de segurança para sinalização de risco de queda.



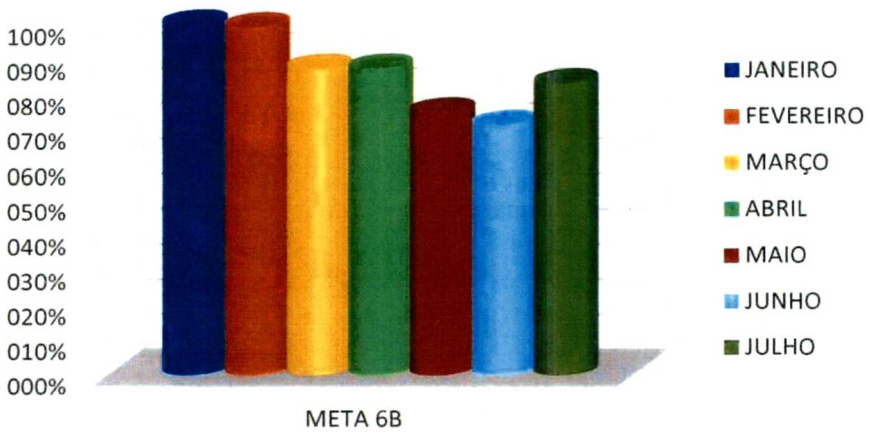
META 6

Gráficos de comparação aos meses anteriores.

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

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

O protocolo apresenta taxa de 83,33% de conformidade. Realizamos conscientização de ações preventivas para mitigar risco de lesão e incentivo a realização das notificações de incidentes.



Gráficos de comparação aos meses anteriores.

Protocolos Gerenciáveis

- **AVC**

Foram abertos 14 protocolos de AVC com 6 confirmados para AVC com prevalência de 57,14% do sexo masculino e 42,86 % do sexo feminino com idade acima de 65 anos. Dos protocolos abertos tivemos 92,86% conformes e 7,14% não conformes, preenchimento incompleto do formulário ausência carimbo e finalização do protocolo. Em comparação ao mês anterior tivemos um aumento na adesão dos protocolos, mesmo com a queda no número de atendimento em comparação ao mês anterior, obtivemos também uma melhora significante no preenchimento do formulário, ainda assim continuaremos com a ação de reorientação a equipe sobre a importância do preenchimento correto dos protocolos de AVC. Estes protocolos não conforme não trouxeram risco ao paciente, mas retrabalho para a equipe na coleta das informações.

- **Dor Torácica**

Foram abertos 9 protocolos de dor torácica com maior prevalência do sexo masculino com 55,56%, feminino 44,44%, com maior prevalência acima de 65 anos. Dos 9 protocolos abertos 2 foram confirmados. O protocolo de atendimento de dor torácica apresenta 88,89% de conformidade e 11,11% de não conformidade, preenchimento incompleto do formulário o mesmo continha apenas nome e hora. Em comparação ao mês anterior tivemos um aumento na quantidade de protocolos abertos, contudo, uma queda na conformidade do preenchimento dos formulários, continuamos trabalhando com a equipe da importância do preenchimento correto.

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

- **Sepse**

Foi aberto 8 formulários do protocolo de sepse sendo 75 % masculino e 25% feminino com 62,50% de conformidade e 37,50% de não conformidade. Com prevalência acima de 65 anos. Sendo 1 de sepse de foco abdominal, 2 de sepse de foco pulmonar, 4 de sepse de pele/partes moles e 1 de sepse não identificado, confirmado por clínica e laboratoriais. Dos 8 formulários de protocolos sepse abertos 3 abertos e confirmados com diagnóstico de sepse e finalizados e 5 descartado diagnóstico para sepse. Ao avaliarmos as declarações de óbitos evidenciamos 5 declarações com diagnostico de sepse, porém 4 pacientes, não evidenciada abertura do protocolo de sepse.

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

NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

Thaís Alvares Mendes
[redacted]

GERENTE [redacted]ENCIAL

DIRETORIA TÉCNICA

Gisele Abud Nicolau
[redacted]
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