

ANEXO II

S.A.U.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
Agosto/2023

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ----- 378

RESULTADOS (por item respondido*)

ü MUITO SA	1.375
ü SATISFEIT	352
ü INSATISFE	113
ü REGULAR	77

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

Letícia de Jesus Nascimento
Enfermeira da Qualidade

Letícia de Jesus Nascimento
Aux. Administrativa - Sau
UPA Zona Leste - Santos

Moises 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

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação					% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular		
11176	378	1375	352	113	77	3,382247674	

AValiação	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	238	67	20	16	341	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	217	57	24	14	312	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	247	55	16	12	330	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	216	52	16	13	297	100%
HIGIENE E LIMPEZA	237	58	18	11	324	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	220	63	19	11	313	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	69,79%	19,65%	5,87%	4,69%
ATENDIMENTO MÉDICO	69,55%	18,27%	7,69%	4,49%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	74,85%	16,67%	4,85%	3,64%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	72,73%	17,51%	5,39%	4,38%
HIGIENE E LIMPEZA	73,15%	17,90%	5,56%	3,40%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	70,29%	20,13%	6,07%	3,51%

Índice Global de Satisfação do Usuário 90,09%

Leticia de Jesus Nascimento
Aux. Administrativa

Eliana Rose de Silva Negócio
Enfermeira de Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Leticia de Jesus Nascimento
Aux. Administrativa - Sau
UPA Zona Leste - Santos

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

11	4270211	4/3/2021	04/06/21	ESTUDO	JEFETER AUGUSTA SILVA ROSQUE	JEFETER AUGUSTA SILVA ROSQUE	11/10/2014 4758	ATENDIMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
12	4281207	4/2/2021	04/06/21	ESTUDO	SUPOLY SARAIVA VICENTE DA SILVA	SUPOLY SARAIVA VICENTE DA SILVA	11/08/2017 2075	POUQUISSIMO ATENDIMENTO, PARALELO ENTENDENDO SAE	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
13	4300011	4/1/2021	04/06/21	ESTUDO	RYT MARIA RAMOS DE SOUZA	RYT MARIA RAMOS DE SOUZA	11/10/2012 9182	MUITA SATUREIO PELA ATENDIMENTO DE EXAMES ENTENDENDO, MÔDULO E PARALELO	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
14	4307021	4/3/2021	04/06/21	ESTUDO	MARCUS THEOPHANO DA SILVA	MARCUS THEOPHANO DA SILVA	01/10/2010 4930	ATENDIMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
15	4327011	4/3/2021	04/06/21	ESTUDO	FELIPE BOLANDES GOMES	FELIPE BOLANDES GOMES	AGENCIADO	ATENDIMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
16	4332011	4/3/2021	5/0	ESTUDO	ANDRÉ	ANDRÉ	ANDRÉ	AS EMPRESAS SÃO SÓBRIAS NAS AGUIAS	14/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
17	4336021	02/06/21	5/0	ESTUDO	ANDRÉ	ANDRÉ	ANDRÉ	ATENDIMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
18	4340011	4/5/2021	4/3/2021	ESTUDO	MARCUS NOLGUEIRA BERNES	MARCUS NOLGUEIRA BERNES	01/09/2017 2109	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
19	4342011	4/4/2021	4/4/2021	ESTUDO	ELIANA BATTELLA	ELIANA BATTELLA	01/10/2011 8908	DIAGNÓSTICO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
20	4342021	4/3/2021	3/06/2021	RELAÇÃO	MARCUS NOLGUEIRA BERNES	MARCUS NOLGUEIRA BERNES	11/10/2017 2109	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	11/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
21	4342031	4/3/2021	7/02/2021	ESTUDO	ANTONIO GUERREIRO GIBELI	ANTONIO GUERREIRO GIBELI	antonio.gibeli@gmail.com	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	05/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
22	4342041	4/3/2021	4/3/2021	ESTUDO	MARCUS THEOPHANO DA SILVA	MARCUS THEOPHANO DA SILVA	01/10/2010 4930	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	11/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
23	4342051	4/3/2021	4/3/2021	ESTUDO	CLAUDIONOR ALMEIDA DE SOUZA	CLAUDIONOR ALMEIDA DE SOUZA	claudionor.almeida@gmail.com	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	11/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
24	4342061	4/3/2021	4/3/2021	ESTUDO	FABIANA RITZ	AUFIMBI	01/10/2010 4930	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	11/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
25	4342071	4/3/2021	4/3/2021	ESTUDO	ROSALVA DA SILVA GARD	ROSALVA DA SILVA GARD	11/10/2017 2087	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	11/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
26	4342081	4/3/2021	4/3/2021	ESTUDO	MATEUS OLIVEIRA DE SOUZA	MATEUS OLIVEIRA DE SOUZA	11/10/2017 2087	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	11/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
27	4342091	4/3/2021	4/3/2021	ESTUDO	ANDRÉ	AUFIMBI	ANDRÉ	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	11/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE
28	4342101	4/3/2021	4/3/2021	ESTUDO	RENATA PEREIRA DOS SANTOS	RENATA PEREIRA DOS SANTOS	11/10/2017 2087	AGENCIAMENTO ESPECIALIZADO, TÉCNICO, CONSULTA E EXAME SUPLENTE COM APLICATIVO E EX-GRATIS, CATEGORIA DE EXAME COM EQUIPO PARA REALIZAÇÃO CAPACIDADE DE 10000	11/06/21	AGENCIAMENTO DE EXAMES SEM REPASSADO A TODO EQUIPE

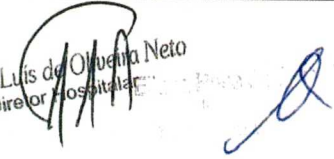
Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Elton R...

105	18/02/13	21/02/13	21/02/13	RECLAMAÇÃO	MARCIA RUIF	MARCELA RUIF	(21) 999 7524	2 HORAS DE SUPLEN. PROVISÓRIA EM ATENDENDO PT/OMBI	24/02/13	PERMANECE EM LICENÇA POR SE ENCONTRAR EM FÉRIAS ANTES DO INÍCIO DO PERÍODO DE LICENÇA. NÃO SERÁ RECONSIDERADO PARA O PERÍODO DE LICENÇA.
106	18/02/13	21/02/13	21/02/13	FUJIDO	DOMINGOS	DOMINGOS	(11) 9124 3428	SÓ PODEU ASSIMILAR O FALTADO POR TER TRABALHADO EM OUTRA FUNÇÃO PÚBLICA (PROFESSOR) E NÃO EMERGENCIAL.	22/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
107	18/02/13	21/02/13	21/02/13	FUJIDO	FABRICA MARCO BARREIRO	FABRICA MARCO BARREIRO	(11) 9848 1382	TAREFAS E VERIFICAÇÃO DE PAGAMENTO, CURRÍCULO, SINTOMAS E SINTOMAS.	22/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
108	18/02/13	22/02/13	22/02/13	FUJIDO	ANDREA OLIVEIRA S. BARBOSA	ANDREA OLIVEIRA S. BARBOSA	(11) 9181 8674	AS HORAS DE FALTADO NÃO SÃO ASSIMILADAS POR TER TRABALHADO EM OUTRA FUNÇÃO PÚBLICA (PROFESSOR) E NÃO EMERGENCIAL.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
109	18/02/13	22/02/13	22/02/13	FUJIDO	LECIA	LECIA ALVES LARANJEIRO	(11) 9287 0211	EM FALTADO DE PRINCIPAIS POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
110	18/02/13	22/02/13	22/02/13	FUJIDO	DOMINGOS MARILYN HELLEN	DOMINGOS MARILYN HELLEN	(11) 9294 9978	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
111	18/02/13	22/02/13	22/02/13	RECLAMAÇÃO	MARCELA REZAKO DOS SANTOS	MARCELA REZAKO DOS SANTOS	ADMISSÃO	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
112	18/02/13	22/02/13	22/02/13	FUJIDO	BENEDITA XIMIA	MARCELA JORDI	(11) 9294 9978	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
113	18/02/13	23/02/13	23/02/13	FUJIDO	MARCELA REZAKO DOS SANTOS	MARCELA REZAKO DOS SANTOS	ADMISSÃO	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
114	18/02/13	23/02/13	23/02/13	FUJIDO	MARCELA REZAKO DOS SANTOS	MARCELA REZAKO DOS SANTOS	ADMISSÃO	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
115	18/02/13	23/02/13	23/02/13	RECLAMAÇÃO	MARCELA REZAKO DOS SANTOS	MARCELA REZAKO DOS SANTOS	ADMISSÃO	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
116	18/02/13	23/02/13	23/02/13	RECLAMAÇÃO	ANDRINO	ANDRINO	ADMISSÃO	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
117	18/02/13	23/02/13	23/02/13	FUJIDO	ANDRINO	ANDRINO	ADMISSÃO	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	23/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
118	18/02/13	23/02/13	23/02/13	FUJIDO	DOMINGOS MARILYN HELLEN	DOMINGOS MARILYN HELLEN	(11) 9124 3428	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	24/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.
119	18/02/13	23/02/13	23/02/13	RECLAMAÇÃO	LECIA ALVES LARANJEIRO	LECIA ALVES LARANJEIRO	(11) 9287 0211	AVANÇADA EM FALTADO POR FALTA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO.	24/02/13	AJUSTAMENTO DE DIÁRIO SEM REPARAÇÃO A SUPLEN.

120	752/2013	24/02/2013	24/02/2013	RECLAMAÇÃO	ROSENA FERREIRA	MARCO DE CARVALHO	11 91077 5276	ACRÉDITO SOBRE EMPENHO DE SERVIÇOS PRESTADOS EM SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE LABORATÓRIOS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM, EM ESPECIAL, DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM DE TIPO DE TELA FLUORÓSCÓPIA PARA A PAINEL DE EXAMES DE RADIOLOGIA.	25/02/13	ACRÉDITO EM BANCOS, ATUALIZADO E INTERJUNTO EM 2013, NÃO DEVE SER PAGO, PORQUE O EMPENHO DE SERVIÇOS PRESTADOS EM SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE LABORATÓRIOS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM DE TIPO DE TELA FLUORÓSCÓPIA PARA A PAINEL DE EXAMES DE RADIOLOGIA NÃO FOI CANCELADO, MAS FOMOS INTERJUNTO POR ESTAR SENDO PAGO A FAVOR DA EMPRESA CONTRATADA.
121	784/2013	24/02/2013	24/02/2013	RECLAMAÇÃO	KATYUCHE FERREIRA DE ALMEIDA OLIVEIRA	ARLDO HENRIQUE OLIVEIRA	11 99135 0617	TRABALHO EXECUTADO PARA O TEMPO FOMOS NA FORMA DO SORTEIO DE LICITAÇÃO.	24/02/13	CONFORMAR O SEU ARTIGO 17 DO REGULAMENTO DO SORTEIO DE LICITAÇÃO E PARAR DE ADEMAR PARA O TEMPO DE LICITAÇÃO, POR QUE A LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADA E A EMPRESA NÃO FOI CONTRATADA, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.
122	717/2013	24/02/2013	24/02/2013	RECLAMAÇÃO	ANDRÉ	ANDRÉ	ANDRÉ	USUÁRIO DO TEMPO QUE NÃO FOI CANCELADO EM 30 DE MARÇO DE 2013, AINDA NÃO FOI ATENDIDO.	24/02/13	MANIFESTAÇÃO ANDRÉ APROPOSUANDO A INVESTIGAÇÃO DA INFORMÁTICA.
123	718/2013	24/02/2013	24/02/2013	RECLAMAÇÃO	ANDRÉ	ANDRÉ	ANDRÉ	A LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADA, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.	24/02/13	MANIFESTAÇÃO ANDRÉ APROPOSUANDO A INVESTIGAÇÃO DA INFORMÁTICA.
124	708/2013	24/02/2013	24/02/2013	ELIQUO	ALINE DINIZ RAMOS	ALINE DINIZ RAMOS	11 99999 9999	A EMPRESA NÃO EXISTE, PORTANTO, NÃO DEVE SER PAGO A LICITAÇÃO.	24/02/13	ACRÉDITO EM BANCOS, ATUALIZADO E INTERJUNTO.
125	720/2013	24/02/2013	24/02/2013	ELIQUO	EDSON DA SILVA SANTOS BILHO	EDSON DA SILVA SANTOS BILHO	11 9999 9999	LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADA, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.	24/02/13	ELIQUO SEM PAGAMENTO A EMPRESA, CORRIGIDO.
126	722/2013	24/02/2013	24/02/2013	RECLAMAÇÃO	THELA DOMINGOS DOS SANTOS GOMES	ANDRÉ DOS SANTOS GOMES	11 9999 9999	SEM PAGAMENTO, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.	24/02/13	SEM PAGAMENTO, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.
127	723/2013	24/02/2013	24/02/2013	ELIQUO	DIRA DA PENHA ACCACCI FRAGA	DIRA DA PENHA ACCACCI FRAGA	11 9999 9999	LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADA, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.	24/02/13	ELIQUO SEM PAGAMENTO A EMPRESA, CORRIGIDO.
128	724/2013	24/02/2013	24/02/2013	RECLAMAÇÃO	DIRA DA PENHA ACCACCI FRAGA	DIRA DA PENHA ACCACCI FRAGA	11 9999 9999	SEM PAGAMENTO, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.	24/02/13	SEM PAGAMENTO, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.
129	725/2013	24/02/2013	24/02/2013	ELIQUO	DARC JANE JUNIOR	DARC JANE JUNIOR	11 9999 9999	LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADA, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.	24/02/13	ELIQUO SEM PAGAMENTO A EMPRESA, CORRIGIDO.
130	726/2013	24/02/2013	24/02/2013	ELIQUO	EDVAN LOPES DE MELO	EDVAN LOPES DE MELO	11 9999 9999	LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADA, PORQUE O TEMPO DE LICITAÇÃO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO, PORQUE O SORTEIO NÃO FOI CANCELADO.	24/02/13	ELIQUO SEM PAGAMENTO A EMPRESA, CORRIGIDO.

Moises Luis de Oliveira Neto
 Diretor Hospitalar



131	22/07/21	28/07/21	28/07/21	ELOGIO	MARIA DA CONCEIÇÃO	AUGENTE	AUGENTE	FUNÇÃO DE COLETA DE RESUMO DE LÍQUIDA, SIMPLICA, ATENDIMENTO E CUMPRIMENTO. FUISE BASTANTE COMPLETO E PONTUALMENTE FEITO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
132	22/07/21	28/07/21	28/07/21	ELOGIO	ROSE FERREIRA LIMA	JOIA PEREIRA LIMA	AUGENTE	MÁRIA MOURA RAMALHO DE SOUSA É UMA OPERÁRIA MANUFATUREIRA DE BARRAS DE COBRE, TRABALHANDO NA ÁREA DE ACABAMENTO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
133	22/07/21	28/07/21	27/07/21	ELOGIO	MARCELA BERTHOA	LUIS MARCELO AGUIAR DE SOUSA	15% PESSOAL	FUNÇÃO DE COLETA DE RESUMO DE LÍQUIDA, SIMPLICA, ATENDIMENTO E CUMPRIMENTO. FUISE BASTANTE COMPLETO E PONTUALMENTE FEITO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
134	22/07/21	28/07/21	27/07/21	RECLAMAÇÃO	ANDRÉIA	AUGENTE	AUGENTE	ESTÁO COLOCANDO MÓDULO DE ALINHAMENTO NA PORTA, SEMPRE USANDO DE MÓDULO DE ALINHAMENTO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
135	22/07/21	28/07/21	28/07/21	RECLAMAÇÃO	JOSE WALTER ROSA	AUGENTE	jozemarcelo@brtur.com.br	A FOLHA DE LÍQUIDA, SIMPLICA, ATENDIMENTO E CUMPRIMENTO. FUISE BASTANTE COMPLETO E PONTUALMENTE FEITO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
136	22/07/21	28/07/21	28/07/21	RECLAMAÇÃO	MARIA DO AMPARO SOUSA	HELLEN MOREIRA SILVA	hellemoreira@brtur.com.br	ESTÁO COLOCANDO MÓDULO DE ALINHAMENTO NA PORTA, SEMPRE USANDO DE MÓDULO DE ALINHAMENTO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
137	22/07/21	28/07/21	28/07/21	ELOGIO	HELLEN MOREIRA SILVA	HELLEN MOREIRA SILVA	hellemoreira@brtur.com.br	MELHORAR O NÍVEL DE ATENDIMENTO E CUMPRIMENTO. FUISE BASTANTE COMPLETO E PONTUALMENTE FEITO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
138	22/07/21	28/07/21	28/07/21	ELOGIO	OSVALDO FERREIRA JUNIOR	OSVALDO FERREIRA JUNIOR	15% PESSOAL	MELHORAR O NÍVEL DE ATENDIMENTO E CUMPRIMENTO. FUISE BASTANTE COMPLETO E PONTUALMENTE FEITO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
139	22/07/21	28/07/21	28/07/21	RECLAMAÇÃO	RYNNE CARRELL CUCKO	BERNARDO CARRELL CUCKO	bernardocucko@brtur.com.br	ESTÁO COLOCANDO MÓDULO DE ALINHAMENTO NA PORTA, SEMPRE USANDO DE MÓDULO DE ALINHAMENTO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
140	22/07/21	28/07/21	28/07/21	RECLAMAÇÃO	RELIANE CARRELLANTE	RELIANE CARRELLANTE	AUGENTE	MELHORAR O NÍVEL DE ATENDIMENTO E CUMPRIMENTO. FUISE BASTANTE COMPLETO E PONTUALMENTE FEITO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO
141	22/07/21	28/07/21	28/07/21	RECLAMAÇÃO	ANDRÉIA	AUGENTE	AUGENTE	ESTÁO COLOCANDO MÓDULO DE ALINHAMENTO NA PORTA, SEMPRE USANDO DE MÓDULO DE ALINHAMENTO.	28/07/21	DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÃO E RESULTADO

141	18/02/2013	18/02/2013	18/02/2013	RECLAMAÇÃO	LEI DE MANUTENÇÃO	CATIA APARECIDA DE FONSECA VARELA	(11) 3361-7100	APRESENTA RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO DA CLÍNICA DE NEONATOLOGIA DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA DA UNIDADE DE SAÚDE DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA	1/2013	APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO DA CLÍNICA DE NEONATOLOGIA DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA DA UNIDADE DE SAÚDE DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA
142	18/02/2013	18/02/2013	18/02/2013	LOGAD	LEI DE MANUTENÇÃO	CATIA APARECIDA DE FONSECA VARELA	(11) 3361-7100	RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO DA CLÍNICA DE NEONATOLOGIA DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA DA UNIDADE DE SAÚDE DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA	1/2013	APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO DA CLÍNICA DE NEONATOLOGIA DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA DA UNIDADE DE SAÚDE DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA
<p>TIPO DE FOLHA DE RECLAMAÇÃO: 14 Nº DE RECLAMAÇÃO: 141 Nº DE FOLHAS: 02</p>										
<p>LEI DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA DA UNIDADE DE SAÚDE DO HOSPITAL DE MANUTENÇÃO DE PEDIATRIA</p>										

Letícia de Jesus Nascimento
 Aux. Administrativa - Sau
 UPA Zona Leste - Santos

[Handwritten signature]

Moises Luis de Oliveira Neto
 Diretor Hospitalar

Período: 01/08/2023 a 31/08/2023

SEQ.	NOTIFICAÇÃO	DATA DE CADASTRO - SOM	DATA DE RECEBIMENTO OCORRÊNCIA UPAZL	PRAZO DE RESPOSTA	DATA RESPOSTA GESTOR	ASSUNTO	TEMA	TIPO DE REGISTRO	NOME DO USUÁRIO	DADOS PARA CONTATO (TELEFONE OU E-MAIL)	RELATO AO USUÁRIO	RETORNO AO USUÁRIO (RETORNO DA ÁREA NOTIFICADA)
25413/2023	SOM	14/8/23	15/8/23	18/8/23	16/8/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA A FIM DE REALIZAR UMA RECLAMAÇÃO SOBRE MOROSIDADE NO ATENDIMENTO DA UPA DA REGIÃO ZONA LESTE. SEGUE RELATO: "UPA ZONA LESTE: INFELIZMENTE UM DESCASO COM A POPULAÇÃO SANTISTA, ATENDIMENTO NO MÍNIMO 3 HORAS DE ESPERA. PESSOAS COM DORES RECLAMANDO PELO AMBIENTE, ATENDIMENTO DEMORADO E POUCO CASO COM OS USUÁRIOS E CONTRIBUINTES, ESPERO QUE ALGUNS VEREADORES NO MÍNIMO SAIAM DE SEUS GABINETES E VENHAM COMPROVAR ESSA FALTA DE RESPEITO COM A POPULAÇÃO SEM MAIS." PARA PROVIDÊNCIAS. (BF)	INFORMAMOS QUE A EQUIPE ESTAVA COMPLETA NESTA DATA. RESSALTAMOS QUE A UPA ZONA LESTE TRABALHA COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO ONDE O PACIENTE É ATENDIDO DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO QUE É REALIZADA CONFORME GRAVIDADE DA PATOLOGIA E NÃO PELA ORDEM CRONOLÓGICA DE CHEGADA, SENDO VERMELHO ATENDIMENTO IMEDIATO NA SALA DE EMERGÊNCIA; AMARELO 30 MINUTOS PARA ATENDIMENTO; VERDE 2 HORAS PARA ATENDIMENTO; AZUL 4 HORAS PARA ATENDIMENTO. AGRADECEMOS O RETORNO. SINALIZAMOS QUE SUA COLOCAÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS, LAMENTAMOS A INSATISFAÇÃO RELACIONADA A OTIMIZAÇÃO DE TEMPO, SINALIZAMOS QUE DESVIO DE DEMANDAS VOLTADAS A ATENÇÃO PRIMÁRIA PODEM INTERFERIR NO TEMPO DE ESPERA DE TODOS OS BENEFICIÁRIOS, BEM COMO AUMENTO DA PROCURA PO ATENDIMENTO RELACIONADO AO DIA DA SEMANA (SEGUNDA-FEIRA), FLUXO EXACERBADO DE PACIENTES PRIORITÁRIOS SÃO EXEMPLOS DE FATORES QUE PODEM CAUSAR MOROSIDADE NO TEMPO DE ATENDIMENTO EM GERAL. ANALISANDO O CASO EM ESPECÍFICO, NOTAMOS QUE A MUNICÍPE RECEBEU A CLASSIFICAÇÃO AZUL (NÃO URGENTE) SENDO ACEITÁVEL UM TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO DE ATÉ 240 MINUTOS DO INÍCIO AO FIM DO PROCESSO, E ESSE TEMPO FOI RESPEITADO. AFIRMO QUE ESTAMOS TRABALHANDO PARA MELHOR ATENDE-LOS EM TODAS AS ESFERAS, PRINCIPALMENTE NA DIMINUIÇÃO DE TEMPO DE ESPERA. A PRO SAÚDE PREZA POR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AO SEUS USUÁRIOS.
25518/2023	SOM	16/8/23	16/8/23	21/8/23	24/8/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA SOBRE A DEMORA DA AMBULÂNCIA PARA LEVAR SUA TIA (93 ANOS) DE VOLTA PARA RESIDÊNCIA. RELATA QUE SUA TIA FOI ATENDIDA NA UPA ZONA LESTE, HOJE COM MUITAS DORES, NESTA UNIDADE. FOI MEDICADA E ESTÁ AGUARDANDO A AMBULÂNCIA PARA RETORNAR PARA SUA RESIDÊNCIA, DESDE AS 4:53H, NUMA CADEIRA DE RODAS. SOLICITOU QUE A PACIENTE AGUARDASSE A AMBULÂNCIA EM UMA MACA, MAS LHE INFORMARAM QUE AS MACAS SÓ PODEM SER UTILIZADAS PELOS PACIENTES QUE ESTÃO INTERNADOS. INFORMA QUE SUA TIA É ATENDIDA PELO SEADOMI E QUE DEVIDO À MEDICAÇÃO QUE TOMOU, ESTÁ SEM CONDIÇÕES DE AGUARDAR TANTO TEMPO NUMA CADEIRA DE RODAS. MUNICÍPE RECLAMA SOBRE A DEMORA DA AMBULÂNCIA E SOBRE A FALTA DE MACAS PARA ESSAS SITUAÇÕES. PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS.	REALIZADO REUNIÃO COM OS PROFISSIONAIS QUE SE RECORDAM DA SITUAÇÃO REFERIDA, ANALISADO A OCUPAÇÃO DA UNIDADE, O DESFECHO PARA ESSE DISSABOR ESTA RELACIONADO A UTILIZAÇÃO TOTAL DE LEITOS E MACAS DEVIDO A OCUPAÇÃO TOTAL E O ENTENDIMENTO INDIVIDUAL SOBRE A DEVOLUTIVA DA EQUIPE PERANTE A SOLICITAÇÃO DA MUNICÍPE POR UM LEITO OU MACA, VALE RESSALTAR QUE POSSUIMOS POLTRONAS RECLINÁVEIS COM ESTOFAMENTO DE ALTA DENSIDADE PARA ACOMODAR OS PACIENTES COM ESSE PERFIL.

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rosa de Oliveira
Enfermeira
UPA Zona Leste

25869/2023	SOM	17/8/23	17/8/23	22/8/23		PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED] com	MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA DA MOROSIDADE NO ATENDIMENTO DA UPA DA ZONA LESTE. RELATA QUE SE MUDOU RECENTEMENTE PARA O MUNICÍPIO DE SANTOS E, INFELIZMENTE, ESTÁ COM UM QUADRO CLÍNICO BASTANTE DELICADO, JÁ QUE ESTÁ HÁ CERCA DE UM MÊS COM HEMORRÁGIA, SAINDO COÁGULOS GRANDES DE SANGUE. DEVIDO A GRAVIDADE DA SITUAÇÃO E POR AINDA NÃO POSSUIR CADASTRO NA REDE MUNICIPAL DE SAÚDE, SE DIRIGIU HOJE, DIA 17/08/2023, ÀS 09H, PARA A UPA DA ZONA LESTE, EM BUSCA DE UM PRONTO ATENDIMENTO. CONTUDO, DEVIDO A BAIXA QUANTIDADE DE MÉDICOS DISPONÍVEIS, ALÉM DA ALTA QUANTIDADE DE PESSOAS COM ATENDIMENTO PREFERENCIAL, ACABOU DEMORANDO MAIS DE DUAS HORAS NO PROCESSO DE TRIAGEM QUANDO CONSEGUIU PASSAR NO MÉDICO, ACABOU SENDO NEGATIVAMENTE INFORMADA DE QUE PRECISARA IR ATÉ A MATERNIDADE SILVÉRIO FONTES PARA DAR CONTINUIDADE EM SEU DIAGNÓSTICO, SEM UMA MEDIÇÃO FORNECIDA OU ALGO DO TIPO, SAINDO ÀS 13H DE LÁ, PRATICAMENTE SEM NENHUM ATENDIMENTO. LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO QUE O SEU CASO É GRAVE E QUE FAZER AUTOMEDIÇÃO PODE SER PREJUDICIAL PARA A SUA SAÚDE, PEDE, ENCARRECIDAMENTE, UM PARECER POR PARTE DA SECRETARIA DE SAÚDE DE SANTOS PERANTE A ESTA SITUAÇÃO, PREZANDO PELA SUA SAÚDE. MS	INFORMAMOS QUE NA DATA EM QUESTÃO A EQUIPE ASSISTENCIAL ESTAVA COMPLETA NA UPA ZONA LESTE TRABALHAMOS COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE O PACIENTE É ATENDIDO DE ACORDO COM A GRAVIDADE DA PATOLOGIA E NÃO PELA ORDEM CRONOLÓGICA DE CHEGADA. PACIENTES CLASSIFICADOS COM COR VERMELHA (ATENDIMENTO IMEDIATO NA SALA DE EMERGÊNCIA); AMARELA (ATENDIMENTO EM ATÉ 30 MINUTOS); VERDE (ATENDIMENTO EM ATÉ 02 HORAS); AZUL (ATENDIMENTO EM ATÉ 04 HORAS). NO CASO EM QUESTÃO, A PACIENTE FOI CLASSIFICADA COMO AZUL E FOI ATENDIDA DENTRO DO TEMPO PRECONIZADO (RETRADA DA SENHA: 09:47HORAS; CLASSIFICAÇÃO: 09:52HORAS; ATENDIMENTO MÉDICO: 11:48HRS). SEGUNDO O PRONTUÁRIO MÉDICO A PACIENTE FOI MEDICADA DE ACORDO COM A SUA PATOLOGIA E ENCAMINHADA PARA AVALIAÇÃO DE GINECOLOGIA NO HOSPITAL SILVÉRIO FONTES CONFORME FLUXO MUNICIPAL. RESSALTAMOS QUE A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE PARA SEUS USUÁRIOS.
26068/2023	SOM	18/8/23	18/8/23	23/8/23	22/8/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED] com	MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RELATA QUE ESTÁ DESDE ÀS 10 HORAS DA MANHÃ NA UNIDADE DE SAÚDE DO UPA DA ZONA LESTE EM ESPERA DE ATENDIMENTO, PORÉM APÓS QUATRO HORAS AINDA NÃO RECEBEU O ATENDIMENTO NECESSÁRIO, TENDO PASSADO SOMENTE PELA TRIAGEM. ENFATIZA SUA INDIGNAÇÃO PERANTE TAMANHA MOROSIDADE, AFIRMANDO QUE O LOCAL FICA CADA VEZ MAIS CHEIO E PERMANECE SEM ATENDIMENTO MÉDICO. PEDE PORTANTO PARA QUE PROVIDÊNCIAS SEJAM TOMADAS O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL. (BF)	INFORMAMOS QUE NA DATA EM QUESTÃO A EQUIPE ASSISTENCIAL ESTAVA COMPLETA NA UPA ZONA LESTE TRABALHAMOS COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE O PACIENTE É ATENDIDO DE ACORDO COM A GRAVIDADE DA PATOLOGIA E NÃO PELA ORDEM CRONOLÓGICA DE CHEGADA. PACIENTES CLASSIFICADOS COM COR VERMELHA (ATENDIMENTO IMEDIATO NA SALA DE EMERGÊNCIA); AMARELA (ATENDIMENTO EM ATÉ 30 MINUTOS); VERDE (ATENDIMENTO EM ATÉ 02 HORAS); AZUL (ATENDIMENTO EM ATÉ 04 HORAS). NO CASO EM QUESTÃO, A PACIENTE FOI CLASSIFICADA COMO AZUL E FOI ATENDIDA DENTRO DO TEMPO PRECONIZADO (RETRADA DA SENHA: 10:58 HORAS; CLASSIFICAÇÃO: 11:36HORAS; ATENDIMENTO MÉDICO: 14:30 HORAS). RESSALTAMOS QUE A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE PARA SEUS USUÁRIOS.
17237/2023	SOM	22/8/23	22/8/23	25/8/23	22/8/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA ONDE RECLAMA SOBRE MOROSIDADE NO ATENDIMENTO NA UPA. ZND. CITA QUE NA DATA DE HOJE (26/05) CHEGOU NA UNIDADE POR VOLTA DAS 14H E NESTE MOMENTO 16:56, AINDA NÃO FOI ATENDIDA. O MOTIVO PELO QUAL SE LOCOMOUEU À UNIDADE É QUE SEU FILHO (O PACIENTE EM QUESTÃO) ESTÁ COM A SAÚDE LEVEMENTE AFETADA POR UMA INFLAMAÇÃO E NECESSITAVA DE UM ATENDIMENTO PARA UMA MELHORIA. O QUE OCORRE É QUE A UNIDADE SE ENCONTRA CHEIA E NOTOU QUE ALGUNS MÉDICOS QUE NÃO ESTÃO TRABALHANDO DEVIDAMENTE, E POR ESTE MOTIVO A FILA DE ESPERA SE ENCONTRA ENORME. AO QUESTIONAR A ATENDENTE RELATARAM QUE SERIA POR ORDEM DE CHEGADA E ASSIM SEGUIE AGUARDANDO SEM A MÍNIMA PREVISÃO DE ATENDIMENTO. PEDE QUE OS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS NOTEM A SITUAÇÃO, TENDO EM VISTA QUE SE TRATA DE UMA QUESTÃO DE SAÚDE PÚBLICA. (TS)	INFORMAMOS QUE NA DATA EM QUESTÃO A EQUIPE ASSISTENCIAL ESTAVA COMPLETA NA UPA ZONA LESTE TRABALHAMOS COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE O PACIENTE É ATENDIDO DE ACORDO COM A GRAVIDADE DA PATOLOGIA E NÃO PELA ORDEM CRONOLÓGICA DE CHEGADA. PACIENTES CLASSIFICADOS COM COR VERMELHA (ATENDIMENTO IMEDIATO NA SALA DE EMERGÊNCIA); AMARELA (ATENDIMENTO EM ATÉ 30 MINUTOS); VERDE (ATENDIMENTO EM ATÉ 02 HORAS); AZUL (ATENDIMENTO EM ATÉ 04 HORAS). NO CASO EM QUESTÃO, A PACIENTE FOI CLASSIFICADA COMO AZUL E FOI ATENDIDA DENTRO DO TEMPO PRECONIZADO (RETRADA DA SENHA: 14:26HORAS; CLASSIFICAÇÃO: 14:48HORAS; ATENDIMENTO MÉDICO: 17:56HORAS). RESSALTAMOS QUE A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE PARA SEUS USUÁRIOS.
25832/2023	SOM	17/8/23	24/8/23	29/8/23	29/8/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	VERACIDADE DE ATESTATO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA ONDE MUNICÍPE RECLAMA DA MOROSIDADE NO ANDAMENTO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO PARADO DESDE 06/03/23 NA SEÁ-SMS. SEGUE RELATO (AL) EM 01/03/2023 FOI ABERTO UM PROCESSO Nº 011410/2023-09 SETOR COPOUP. UMA SOLICITAÇÃO DE VERACIDADE DE ATESTADOS MÉDICOS DE [REDACTED] PARA UPA-ZL E ATÉ O PRESENTE MOMENTO NÃO OBTIVEMOS RESPOSTA	ESSA SOLICITAÇÃO DE VERACIDADE DE ATESTADO MÉDICO FOI RESPONDIDA NO DIA: ENVIO: SEGUNDA-FEIRA, 13 DE MARÇO DE 2023 18:10 PARA: VIP@VPRADM.COM.BR ASSUNTO: VERACIDADE DE ATESTADO MÉDICO

26/7/2023	SOM	23/8/2023	25/8/2023	29/8/2023	26/8/2023	PRONTOS SOCORROS HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>MUNICIPE ENTHROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA ONDE RECLAMA SOBRE MOROSIDADE NO ATENDIMENTO NA UPA-CENTRAL. SEGUIE RELATO.</p> <p>"A RECLAMAÇÃO É SOBRE O ATENDIMENTO NA UPA CENTRAL DA AFONSO PENA A DEMORA PARA QUEM ESTÁ COM PULSERA AZUL ESTÁ SENDO DE 4 HORAS, A LEI NOS INFORMA QUE O ATENDIMENTO DEVE SER FEITO NUM PRAZO DE 120 MINUTOS, TENHI CONVERSAR COM A RECEPCIONISTA E FOI SUPER GROSSEIRA, CHAMEI UMA VAGUARA E IREI ABRIR UM BOLETIM DE OCORRÊNCIA SOBRE O OCORRIDO. CHEGUEI AQUI COM CRISE DE LABIRINTITE E NEM LUGAR PARA SENTAR TINHA." (TS)</p>	<p>LAMENTAMOS PELO OCORRIDO E RESULTAMOS QUE A EQUIPE ASSISTENCIAL ENCONTRAVA-SE COMPLETA A NESTA DATA. A UPA REALIZA OS ATENDIMENTOS DE ACORDO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME A GRAVIDADE DA PATOLOGIA (VERMELHO- ATENDIMENTO IMEDIATO/ AMARELO- EM ATÉ 30 MINUTOS/ VERDE- EM ATÉ 2 HORAS/ AZUL- EM ATÉ 04 HORAS) E NÃO PELA ORDEM CRONOLÓGICA DE CHEGADA DO PACIENTE NA UNIDADE</p> <p>SINALIZAMOS QUE OS COLABORADORES PASSAM POR TREINAMENTOS FREQUENTES PARA ATENDER A TODOS COM CORTESIA E HUMANIZAÇÃO CONFORME A INSTITUIÇÃO PREZA. O OCORRIDO SE TRATA DE UM FATO ISOLADO E DE UM HORÁRIO DE ALTA DEMANDA DE ATENDIMENTO</p>
26/5/2023	SOM	28/8/2023	29/8/2023	1/9/2023	29/8/23	PRONTOS SOCORROS HOSPITAIS PUBLICOS E CONVENIADOS	INFRAESTRUTURA/ MANUTENÇÃO	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	AUSENTE	<p>MUNICIPE ENTHROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA VIA SOM, E DENUNCIA IRREGULARIDADE NA UNIDADE DE SAÚDE ZONA LESTE, TENDO EM VISTA FALTA DE LEITOS E SUPRIMENTOS HOSPITALARES CONFORME RELATO ABAIXO:</p> <p>"BOA TARDE. SEMANA PASSADA FUI ATE A UPA ZONA LESTE COM UM FAMILIAR MEU. O MEDICO SOLICITOU A INTERNAÇÃO, POREM TIVEMOS A SURPRESA QUE A UNIDADE DISPONIBILIZA 22 LEITOS NO SETOR DA OBSERVAÇÃO, SENDO QUE 8 LEITOS ESTÃO QUEBRADO E QUE JÁ TINHA PACIENTE INTERNADO EM LEITO QUEBRADO. AQUI FICA MINHA INDIGNAÇÃO POIS PAGAMOS PELO SERVIÇO E NO MOMENTO NECESSÁRIO NÃO TEMOS UM RESPALDO POR FALTA DE MANUTENÇÃO, PELO ENCARREGAMENTO QUE TEM EMSSA SITUAÇÃO, POIS ATE SORO E ALGUNS TIPOS DE AGULHAS NÃO TEM NA UNIDADE. ISSO É UM DEFCABO COM O MUNICIPE" PARA ANÁLISE E MANIFESTAÇÃO</p>	<p>PREZADOS, ATUALMENTE POSSUIMOS UM CONTRATO COM A EMPRESA QUE PRESTA SERVIÇOS DE ENGENHARIA CLÍNICA, SENDO RESPONSÁVEL PELOS EQUIPAMENTOS MÉTRICO HOSPITALARES. AS REFERIDAS CAMAS, SÃO ELÉTRICAS E TEMPORARIAMENTE ESTAMOS UTILIZANDO AS MESMAS DE FORMA MECÂNICA. NÃO IMPEDINDO A UTILIZAÇÃO DAS MESMAS. ESTÃO SENDO ADQUIRIDOS CONTROLES ELÉTRICOS E EXISTE UM CRONOGRAMA DE MANUTENÇÃO, INCLUSIVE COM AUXÍLIO DO FABRICANTE DAS CAMAS</p>

Leticia de Jesus Nascimento

Aux. Administrativa

Eliana Rose da Silva Negocio

Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto

Diretor Hospitalar

Total de Elogios: 0

Total de Reclamações: 08

Total de Solicitação: 0

TOTAL: 08

Leticia de Jesus Nascimento
Aux. Administrativa - Sau
UPA Zona Leste - Santos

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar