

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
Dezembro/2023

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ----- 391

RESULTADOS (por item respondido*)

ü MUITO SATISFEITO	1.309
ü SATISFEITO	484
ü INSATISFEITO	87
ü REGULAR	135

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade


Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade
UPA Zona Leste

Leticia de Jesus Nascimento
Aux. Administrativa


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

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar


Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:

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

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	
13.021	391	1309	484	87	135	3,002841564

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	222	90	12	27	351	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	228	79	18	24	349	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	222	78	22	22	344	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	193	61	13	17	284	100%
HIGIENE E LIMPEZA	227	88	10	21	346	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	217	88	12	24	341	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	63,25%	25,64%	3,42%	7,69%
ATENDIMENTO MÉDICO	65,33%	22,64%	5,16%	6,88%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	64,53%	22,67%	6,40%	6,40%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	67,96%	21,48%	4,58%	5,99%
HIGIENE E LIMPEZA	65,61%	25,43%	2,89%	6,07%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	63,64%	25,81%	3,52%	7,04%

Índice Global de Satisfação do Usuário

88,98%

Eliana Rose da Silva Negócio
Enfermeira da Qualidade

Letícia de Jesus Nascimento
Aux. Administrativa

Letícia de Jesus Nascimento
Aux. Administrativa

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

ANÁLISE DOS CASOS

Período: 01/12/2023 à 31/12/2023

Q.	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)
1	33062/2023	SOM	5/12/23	5/12/23	8/12/23	7/12/23	FUNCIONARIOS	CONDUTA INAPROPRIADA	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA GUARDIA VIA WHATSAPP RELATANDO QUE FOI DESATENDIDA PELO MÉDICO ORTOPEDISTA DA UPA ZONA LESTE NO DIA 27.10.23. A MUNICÍPE ESTAVA COMO ACOMPANHANTE E RELATOU O OCORRIDO DA SEGUINTE FORMA: "NÃO IRIA RESPONDER À MINHA PERGUNTA PELO FATO DE TER DADO O DIAGNÓSTICO PARA A PACIENTE, QUE ERA MAIOR DE IDADE E PARA O ACOMPANHANTE SEM MUITAS EXPLICAÇÕES. FOI NESTE MOMENTO QUE FUI À SALA QUE O MESMO ESTAVA E ACONTECEU ESTA INDELIBERAZEA. NESTE MOMENTO COM TRANQUILIDADE DISSE A ELE QUE ERA MAL EDUCADO E QUE PRECISAVA TER TUDO AULA DE HUMANIZAÇÃO POIS MEU MARIDO COMO MÉDICO NUNCA ATENDEU MAL OS PACIENTES, INCLUSIVE TRABALHOU MUITOS ANOS NO PS. E NESTE MOMENTO O MESMO LEVANTOU E FOI ME FICOTANDO DA SALA E ATRAS DE MIM ME TIRANDO DO PS, E PEDINDO PARA A PORTEIRA ALGO QUE NÃO PUDE ESCUTAR POIS JÁ ESTAVA FORA. E FICOU ME VIGIANDO SE EU NÃO IRIA VOLTAR. UM ABSURDO POIS NÃO SOU LEIGA, IGNORANTE E NÃO ME RESPEITOU COMO IDOSA." DR. THIAGO BALTRUCHAITIS M. COUTO	A PRÓ SAUDE RECONIHA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE E HUMANIZADO AOS SEUS USUÁRIOS. INFORMAMOS QUE ATE 17/10/2023 ERA PERMITIDO ACOMPANHANTES PARA PACIENTES ACIMA DE 60 ANOS E MENORES DE IDADE. NO ENTANTO, A PARTIR DE 18/10/2023 ENTROU EM VIGOR A LEI ONDE OS MEMBROS QUE QUISEREM PODER TER ACOMPANHANTE DURANTE A CONSULTA, O MÉDICO EM QUE STÃO FOI REORIENTADO SOBRE ATENDIMENTO HUMANIZADO E POSTURA MÉDICA.
2	38179/2023	SOM	18/12/23	19/12/23	22/12/23	21/12/23	PRONTOS SOCORRIS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	INSATISFAÇÃO	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	AUSENTE	"PREZADOS BOA NOITE, NO ÚLTIMO SÁBADO, DIA 16/12/2023 EU E MINHA ESPOSA LEVAMOS O CUNHADO DELA NO PS DA ZONA LESTE. CHEGAMOS LÁ TIVEMOS UM IMPACTO, MORADORES DE BUA PRATICAMENTE MORANDO NAQUELA PARTE COBERTA DO PRONTO SOCORRO, DENTRO DO PS NO SAGUÃO ALGUNS MORADORES DE BUA SENTADOS OU ENTRANDO E SAINDO, OS BANCOS DA FRENTE A MAIORIA QUEBRADOS, O AR CONDICIONADO ESTAVA LIGADO, MAS NEM PARECIA NO PRIMEIRO ATENDIMENTO E TRIAGEM NÃO TENHO O QUE RECLAMAR, MAS EM COMPENSAÇÃO A MÉDICA PERDEU UM TEMPO PARA DIGITAR AS INFORMAÇÕES NO SISTEMA, NÃO SEI SE FOI O HORARIO OU NÃO, MAS APENAS UMA PESSOA NA MEDICAÇÃO, E VÁRIAS PESSOAS AGUARDANDO PARA SEREM MEDICADAS E A PESSOA PARECIA ESTA PERDIDA OU FALTAVA O SENSO DE URGENCIA OU UMA ATENÇÃO MAIOR AS PESSOAS QUE ALI ESTAVAM! REALMENTE FIQUEI BASTANTE DECEPCIONADO COM O ATENDIMENTO, NÃO VI UMA EQUIPE DA GUARDA MUNICIPAL PARA DAR UM SUPORTE, DAVA A IMPRESSÃO QUE O HOSPITAL ESTAVA LARGADO OU ABANDONADO, É ESSA SAUDE QUE ESTÃO OFERECENDO AO SANTISTA, É ASSIM QUE ESTÃO GASTANDO E TRATANDO O DINHEIRO PÚBLICO? PEÇO POR GENTILEZA QUE SEJAM REVISTOS ALGUNS PROCEDIMENTOS, TRATAMENTOS E MANUTENÇÕES SEJAM EFETUADAS, E NOS FIMAS DE SEMANAS QUE GERALMENTE O FLUXO NOS ATENDIMENTOS AUMENTA A EQUIPE TEM QUE SER REFORÇADA, TINHA APENAS 1 MEDICO ATENDENDO PARA MANIFESTAÇÃO.	LAMENTAMOS O OCORRIDO, NOSSA UNIDADE É DE ATENDIMENTO SUS, SISTEMA UNIVERSAL DE SAÚDE, NÃO PODEMOS BARRAR O ACESSO DE MORADORES DE AREAS LIVRES, SEJA PARA ATENDIMENTO MÉDICO OU UTILIZAR BANHEIROS E BEBEDOUROS, EM VÁRIAS OCASIÕES A GCM/PM VEM FAZER A RETIRADA DAS BARRACAS E INSTALAM OS MORADORES A NÃO FICAR NO ENTORNO DA UPA, EM POLÍCIAS HORAS ELAS RETORNAM A PREFEITURA JÁ ESTÁ COM UM PROJETO PARA CERCAR A UNIDADE PARA EVITAR O PONTO FIXO DE MORADIA. QUANTO AS CADEIRAS JÁ ESTÃO EM PROCESSO DE COTAÇÃO, POR FALTA DE INFORMAÇÕES DE HORARIO DE ATENDIMENTO NÃO CONSEGUIMOS RESPONDER COM PRECISÃO, MAS NA DATA DE 16/12 NOSSA ESCALA DE MÉDICOS, ENFERMEIROS E TÉCNICOS ESTAVA COMPLETA PARA ATENDER A DEMANDA, O SISTEMA MV É ÚNICO E INTEGRADO COM TODAS AS UNIDADES DE SAÚDE DE SANTOS, DESDE PRONTOS ATENDIMENTOS, AMBESP E POLICLINICAS. NA DATA DE 16/12 FOI FEITA OTIMIZAÇÃO DO SISTEMA E PASSOU POR ALGUNS MOMENTOS DE MOROSIDADE, MAS NADA QUE IMPEDIU O IMPACTO O TEMPO.

Letícia 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: 2

Total de Sugestões: 0

TOTAL: 02

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

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar


PERÍODO: 01/12/2023 À 31/12/2023

SEQ.	Nº SAU	DATA DE ABERTURA DO S.A.U.	DATA DO ATENDIMENTO	RELATO	NOME DO USUÁRIO (OPCIONAL)	PACIENTE	DADOS PARA CONTATO (TELEFONE OU E-MAIL)	RELATO DO USUÁRIO	RETORNO AO USUÁRIO	AÇÃO TOMADA
1	1205/2023	1/12/2023	1/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	MINHA MÃE DEU ENTRADA EM 29/11/2023, ONDE DIA 30/11/2023, O MÉDICO DEVIDO AO ESTADO GRAVE DELA, VOMITANDO SANGUE E EVACUANDO SANGUE EM GRANDE QUANTIDADE, PRECISANDO DE URGÊNCIA, CHEGANDO NA SANTA CASA, FOI EXAMINADA PELO MÉDICO ONDE ELE FEZ O PROCEDIMENTO PARA TENTAR DRENAR O ABDOMEN DELA, USOU ANESTESIA E FEZ DUAS PERFURAÇÕES NA TENTATIVA DE DRENAR O LÍQUIDO QUANDO VEIO FALAR COMIGO, INFORMOU QUE NÃO CONSEGUIU REALIZAR DEVIDO A GORDURA, OS EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS NÃO CHEGARAM ATÉ O LÍQUIDO, SENDO ASSIM NÃO REALIZOU O PROCEDIMENTO. O MÉDICO ME INFORMOU QUE A UPA ERROU AO ENVIAR COMO VAGA CIRURGICA, E NO CASO DELA ERA VAGA CLÍNICA, AO CHEGAR NA UPA DISSERAM QUE ISSO NÃO EXISTE E HOUVE NEGLIGÊNCIA MÉDICA, ELA NÃO PODERIA TER VOLTADO, POIS O CASO DELA É EMERGÊNCIA E URGÊNCIA	8/12/23	LAMENTAMOS A SITUAÇÃO DESCRITO, MAS DESTACO QUE NÃO PODEMOS NOS POSICIONAR ACERCA DAS CONDUTAS REALIZADAS EM OUTRA INSTITUIÇÃO, MAS PERANTE AO POSICIONAMENTO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS, PODEMOS AFIRMAR QUE A PACIENTE SOLICITAÇÃO DE VAGA ENFERMARIA, SENDO O LEITO CEDIDO EM LEITO CLÍNICO, NÃO MENOS IMPORTANTE, ENFATIZO QUE A UNIDADE BUSCA FORMAS DE RESOLUÇÃO DA INCESSANTEMENTE, SENDO A PACIENTE TRANSFERIDA COM O MESMO RECURSO HORAS APÓS RETORNAR A UPA, RESPONDIDO PELO DOUTOR CARLOS ALBERTO DE G. FILHO – COORDENADOR MÉDICO.
2	1206/2023	1/12/2023	1/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	A NOITE O BANHEIRO É INSUPORTÁVEL	7/12/23	OBRIGADA PELO APONTAMENTO, VAMOS INTENSIFICAR O REPASSE NO PERÍODO NOTURNO.
3	1207/2023	1/12/2023	1/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	HOUVE UMA FLAHA GRANDE POIS MINHA MÃE TEM QUE SER TRANSFERIDA, SAIU A VAGA PARA SANTA CASA DE SANTOS MAIS A EQUIPE MÉDICA DA SANTA CASA PEDIU QUE ELA RETORNAÇA PARA A UPA ZONA LESTE POIS A VAGA QUE ELA TERIA RECEBIDO NÃO ERA DE ACRODDO COM O QUADRO CLINICO DELA, ACHO ISSO UM DESCASO COM A VIDA DE UM SER HUMANO.	8/12/23	DESTACAMOS PERANTE AO EXPOSTO QUE A INSTITUIÇÃO REZA PELO ACOLHIMENTO E A HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO, E A GESTÃO DE LEITOS HOSPITALARES É FEITA PELA REGULAÇÃO MUNICIPAL DE SANTOS QUE CONTA COM PROFISSIONAIS CAPACITADOS DE ACORDO COM OS DADOS. MÉDICOS DIRECIONAM AO RECURSO MAIS ADEQUADO AO PACIENTE RESPONDIDO PELO DOUTOR CARLOS ALBERTO DE G. FILHO – COORDENADOR MEDICO.
4	1208/2023	5/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	GOSTARIA DE ELOGIAR O EXCELENTE ATENDIMENTO RECEBIDO EM TODO O HOSPITAL, MAS ESPECIFICAMENTE NA SALA DE MEDICAÇÃO, AMOR AS ENFERMEIRAS BEATRIZ E FLÁVIA, ME ATENDERAM MUITÍSSIMOS BEM, TOMEI AS INJEÇÕES E NEM CONSEGUIR SENTIR A AGULHA DE TÃO LEVE QUE É A MÃO DA BEATRIZ, EXCELENTE PROFISSIONAL.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
5	1209/2023	5/12/2023	2/12/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	RECEPÇÃO ATENDIMENTO EXCELENTE PARABENS PARA TODOS OS FUNCIONARIOS DESTA UPA. ELOGIO MAXIMO.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!

Carla de Jesus Nascimento
 Administrativa - Sau
 Zona Leste - Santos

Elana Rosa de Moraes Negleit
 Enf. UPA
 UPA Zona Leste

6	1210/2023	5/12/2023	2/12/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ERICA DANILA E FARLES NOTA 10	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
7	1211/2023	5/12/2023	3/12/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	CADEIRAS DE RODAS INSUFICIENTES, SEM MANUTENÇÃO, QUEBRADAS. PACIENTE NÃO TEM LOCAL ADEQUADO PARA TOMAR MEDICAÇÃO (SORO) FICA SENTADO NA CADEIRA DE RODAS, IDOSOS DESCONFORTÁVEIS NAS CADEIRAS, DESDE O MOMENTO DO DIAGNÓSTICO LEVOU MAIS DE DUAS HORAS PARA EFETIVAMENTE SUBIR PARA INTERNAÇÃO/OBSERVAÇÃO	6/12/23	OBRIGADA PELO APONTAMENTO, VAMOS VERIFICAR SE HÁ COMO MELHORAR O FLUXO DE MEDICAÇÃO E SUBIDA PARA A OBSERVAÇÃO
8	1212/2023	5/12/2023	3/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			QUERO PARABENIZAR PELA ATENÇÃO E CUIDADOS DA DAILMA, ERICA, WAGNER, TODO MEU CARINHO E RESPEITO, MUITO OBRIGADA PELA DEDICAÇÃO.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
9	1213/2023	5/12/2023	3/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			AINDA NÃO RECEBI ALTA E QUERO AQUI RELATAR QUE ALGUNS ENFERMEIROS EM DESAQUE QUE FIZERAM DOS MEU ESTADO EMOCIONAL NA OBSERVAÇÃO VANIA, ANA PAULA E ADRIANA.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
10	1214/2023	5/12/2023	3/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			PARABÉNS FLAVIA, VANIA, EQUIPE MUITO ATENCIOSA, GLEICE, ANDREIA E AMANDA PARABÉNS	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
11	1215/2023	5/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			AGRADECIMENTOS ESPECIAL PARA PROFISSIONAIS TAMBÉM EMOCIONALMENTE NOSSOS MEDOS E SOFRIMENTOS, VANIA, GREICE, ANDREIA, AMANDA ALVES, NOS AJUDAM COM MEDICAÇÕES E TAMBÉM EMOCIONALMENTE.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
12	1216/2023	5/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			ÓTIMO ATENDIMENTO E ATENÇÃO DA ENFERMEIRA BIANCA, DOUTOR MUITO RECEPTIVO E ATENCIOSO	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!


 Letícia de Jesus Nascimento
 Aux. Administrativa - Sau
 U12 - Zona Leste - Santos


 [Illegible text]

13	1217/2023	5/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	VENHO AQUI AGRADECER, SUPER EDUCADOS, ATENCIOSAS EM ESPECIAIS NOSSO AMIGO WAGNER, AMANDA, ALESSANDRA PESSOA FORA DO COMUM, UM ABRAÇO A TODOS, DEUS ABENÇOE, JAILMA, ERICA, ENFERMEIRA ADRIANA E MARIANA.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
14	1218/2023	5/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	EM RELAÇÃO A EQUIPE. PARABÉNS.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
15	1219/2023	5/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	PARABÉNS PARA TÉCNICA DE ENFERMAGEM ROSE, MUITO EFICIENTE, PRESTATIVA E COMUNICATIVA DA COLETA DE EXAMES.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
16	1220/2023	6/12/2023	4/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	NA SALA DE MEDICAÇÃO DEMOROU E AS CADEIRAS NA OBSERVAÇÃO ESTÃO QUEBRADAS.	7/12/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO, REALMENTE ESTAMOS COM MOBILIÁRIOS EM PROCESSO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA, IREMOS AVERIGUAR A QUESTÃO DO TELEVISOR E SE NECESSÁRIO FOR ENCAMINHADO PARA REPARO. A SALA DE EMERGÊNCIA A DESTINA-SE A PACIENTES COM RISCO DE MORTE, FORA ESSA CONDIÇÃO A PERMANÊNCIA NO LOCAL NÃO É INDICADA. A MOROSIDADE NA SALA DE MEDICAÇÃO SERÁ ANALISADA. CASO INDICADO, FLUXOS SERÃO PREVISTOS A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES. RESPONDIDO PELA MICHELLE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM -
17	1221/2023	6/12/2023	4/12/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO [REDACTED]	NA DATA DO DIA 4/12/2023 A FUNCIONÁRIA BEATRIZ CHEGOU NA SALA DA OBSERVAÇÃO NO PERÍODO DA MANHÃ TRAZENDO UM PACIENTE QUE ESTAVA NA SALA DE MEDICAÇÃO E ABORDOU O PACIENTE SUPOSTO PAULO FRANCISO COM TOM DE IGNORÂNCIA PEDINDO PARA O MESMO "CALAR A BOCA QUE JÁ CONHEÇO A SUA CAMINHADA" E "FICA QUIETO AF" E O PACIENTE FICOU CONSTRAÍDO E COMENTOU QUE NÃO ESTAVA FAZENDO NADA E QUE ESTAVA QUIETINHO COM O TOM DE MEDO. AO SAIR DA SALA DE OBSERVAÇÃO, A MESMA FICOU DANDO RISADA DA SITUAÇÃO.	11/12/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, IREMOS APURAR OS FATOS E APLICAR MEDIDAS CABÍVEIS DE ACORDO COM O GRAU DO EVENTO. A PRÓ SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ESSE TIPO DE COMPORTAMENTO E ESTIMULA OS PROFISSIONAIS A PRESTAREM ATENDIMENTO DIGNO A TODOS OS SEUS USUÁRIOS. LAMENTAMOS O OCORRIDO. RESPONDIDO PELA MICHELLE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM -
18	1222/2023	6/12/2023	4/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	TÉCNICA BEATRIZ NÃO SE COMUNICA COM O PACIENTE, RÍSPIDA E TRATA PACIENTE COM DESCASO, FALTA DE EMPATIA.	11/12/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E IREMOS APURAR O COMPORTAMENTO DA PROFISSIONAL CITADA ISOLADAMENTE, A PRÓ SAÚDE TRABALHA DE MANEIRA IGUALITÁRIA, HUMANIZADA E EMPÁTICA, MEDIDAS CABÍVEIS SERÃO APLICADAS. RESPONDIDO PELA MICHELLE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM

João de Deus Nascimento
 Administrativa - Sau
 São Leite - Santos

11/12/23
 [Handwritten signature/initials]

19	1222/2023	6/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	FUI BEM TRATADA PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM SÃO EXCELENTES PROFISSIONAIS AMANDA E VANIA SÃO MUITO ATENCIOSAS E CUIDADOSAS COM TODOS	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
20	1223/2023	6/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	EQUIPE DE ENFERMAGEM ATENTAS E CORDIAIS, MARAVILHOSAS, SIMPLEMENTE TODAS ELAS NOTA 10 AMANDA PERFEITA	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
21	1224/2023	6/12/2023	5/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AQUI NOSSOS ANJOS TEM ASAS, BOM HUMOR E SÃO HUMANOS E VENHO AGRADECER MUITO PELO CUIDADO OFERECIDO PELOS ANJOS WAGNER E JAILMA, ATENÇÃO SURREAL.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
22	1225/2023	6/12/2023	5/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADECENDO A EQUIPE ADMINISTRATIVA, ENFERMAGEM E ODONTOLOGIA, ATENDIMENTO RÁPIDO	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
23	1226/2023	6/12/2023	5/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	TODAS AS EQUIPES SÃO MARAVILHOSAS, A VANIA DA ENFERMAGEM, SEM PALAVRAS.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
24	1227/2023	6/12/2023	5/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	PACIENTE EM ESTADO GRAVE, AGUARDANDO VAGA NA UTI E PROFISSIONAIS SE RECUSAM A DAR INFORMAÇÕES, APENAS NO HORÁRIO DAS 16H, DESUMANO, FALTA DE EMPATIA, O ATENDIMENTO POR PARTE DE ALGUNS PROFISSIONAIS PRECISA SER MAIS HUMANIZADO, MEU SOGRO DE 75 ANOS ESTÁ DE PLANTÃO NA UPA, TEMOS MEDO DE PERDER MINHA SOGRA, E SOMENTE FALAM QUE TEM QUE AGUARDAR O BOLETO MÉDICO DAS 16H. PACIENTE PERDEU MUITO SANGUE, ANEMIA PROFUNDA E DIABÉTICA, ACHAMOS QUE NÃO AGUENTARIA MAIS UMA NOITE, MAIS HUMANIDADE NO ATENDIMENTO, É UMA VIDA NÃO É UM PEDAÇO DE CARNE, UM NÚMERO! LAMENTÁVEL O ATENDIMENTO, PASSEI OITO HORAS ONTEM AQUI, ESTAMOS HOJE DESDE AS 08:30 DA MANHÃ, CHEGA A SER CRUEL, NÃO CONSEGUIMOS SIMPLEMENTE IR PARA CASA E AGUARDAR UM TELEFONEMA, ESPERO QUE MELHOREM	7/12/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, A SALA DE EMERGÊNCIA É UM SETOR CRÍTICO QUE DESTINA-SE A PACIENTES GRAVES COM POTENCIAIS RISCOS QUE PODEM LEVAR A MORTE, POR ESSE MOTIVO, OS PROFISSIONAIS QUE LÁ SE ENCONTRAM, VOLTAM SUAS ENERGIAS E ATENÇÕES PARA O PACIENTE, DESTINADO UM HORÁRIO PRÉ ESTABELECIDO PARA O FEEDBACK JUNTO AOS PARENTES, PRIORIZANDO SEMPRE O MAIS NECESSITADO DENTRO DO CONTEXTO DO PACIENTE, EM NOSSA ROTINA, O BOLETIM MÉDICO É FEITO ÀS 16H, HORÁRIO DA VISITA RESPONDIDO PELA MICHELLE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM -
25	1228/2023	6/12/2023	5/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	EQUIPE ÓTIMA, ATENDIMENTO SUPER HUMANIZADO, ADOREI TODA EQUIPE, CIDADOSO E SUPER ATENCIOSOS, PARABENS ENF TATIANE, ANDERSON, VANESSA E LILIAM	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!


 Hospital de Jesus Nascimento
 Administrativa - Sau
 Cruz Leste - Santos



26	1229/2023	6/12/2023	5/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO MUITO A TODA EQUIPE DE ENFERMAGEM PELA ATENÇÃO E CUIDADO E AO DOUTOR CARLOS PELA SEGURANÇA QUE ELE PASSA PARA NÓS.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
27	1230/2023	6/12/2023	5/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	GREICE E MARICA TRABALHAM SUPER BEM.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
28	1231/2023	6/12/2023	5/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	SOU GRATA PELA GRAICE AJNA, ME SINTO MUITO NA PARTE MEDICINAL E EMOCIONAL TODOS OS MERITOS PARA ELA E TAMBÉM PARA AS MENINAS DA REFEIÇÃO FORAM AS MELHORES, MUITO OBRIGADA E GRATIDÃO	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
29	1232/2023	6/12/2023	4/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	VENHO AQUI PARABENIZAR TODOS DESSA EQUIPE SÃO ATENCIOSOS, PRESTATIVOS, EDUCADOS À TODOS, WAGNER, AMANDA E OS DEMAIS QUE NÃO LEMBRO.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
30	1233/2023	6/12/2023	6/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO PELO ATENDIMENTO DA AMANDA ALVES, JOSUE SANTOS, PATRICIA E VANIA.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
31	1233/2023	6/12/2023	6/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	NO BANHEIRO MASCULINO É FEDIDO E COM POUCA ÁGUA, JÁ ALGUNS DIAS PELO O QUE SOUBE EU NÃO TOMO CAFÉ COM LEITE E NÃO TEM OUTRA OPÇÃO, NEM PARA MIM E NEM PARA O ACOMPANHANTE, SOBRE O, DEMORA DE QUATRO HORAS E TODAS AS POLTRONA PARA ACOMPANHANTE QUEBRADAS.	6/12/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO, VAMOS VERIFICAR JUNTO COM A NUTRIÇÃO O QUE É POSSÍVEL SER FEITO.
32	1234/2023	6/12/2023	6/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	EM PRIMEIRO LUGAR QUERO AGRADECER AO DOUTOR CARLOS PELA DEDICAÇÃO E AMOR PELO SEU TRABALHO, E PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM PELA DEDICAÇÃO.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
33	1235/2023	6/12/2023	6/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	TÉC DEHOJE MUITO ATENCIOSA, AMANDA ALVES.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!


 Família de Jesus Nascimento
 Administrativa - Sau
 Dona Deste - Santos



34	1235/2023	6/12/2023	6/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	ALGUMAS ENFERMEIRAS DEIXAM OS PACIENTES DE LADO	7/12/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO. A PRÓ-SAÚDE TRABALHA COM FOCO NA HUMANIZAÇÃO, EMPATIA E RESPEITO. IREMOS ACOMPANHAR OS PROFISSIONAIS E RELEMBRARA-LOS QUE DE MANEIRA IGUALITÁRIA DEVEMOS FOCAR NO BEM ESTAR FÍSICO E PSICOLÓGICOS DO USUÁRIO. PEDIMOS DESCULPAS RESPONDIDO PELA MICHELLE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.
35	1236/2023	7/12/2023	7/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	A FARMÁCIA ESTÁ VAZIA, ESTOU ESPERANDO A MUITO TEMPO, SENDO QUE SOU PACIENTE E ESTOU MORRENDO DE DOR	12/12/23	INFELIZMENTE NO PERÍODO NOTURNO CONTAMOS SOMENTE COM DOIS COLABORES QUE TEM QUE SE AUSENTAR PARA ENTREGAR AS MEDICAÇÕES NA SALA DE MEDICAÇÃO E NOS SETORES. PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO COM A PACIENTE. ALÉM DISSO É RESERVADO PARA O HORÁRIO DE ALMOÇO E ATENDER POSSÍVEIS INTERCORRÊNCIAS NA SALA DE EMERGÊNCIA. RESPONDIDO PELA CHADIA FONSECA - FARMACÉUTICA
36	1237/2023	7/12/2023	7/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	BEATRIZ E DEBORA, SETOR DA SALA DE MEDICAÇÃO. NOTA 10. ATENDIMENTO PERFEITO MUITO ACOLHEDOR, PARABÉNS.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
37	1238/2023	7/12/2023	7/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADECIMENTO SINCERO A ENFERMEIRA QUE ME DERMAM MUITO SUPORTE EMOCIONAL. VANIA, AMANDA, VANESSA FERREIRA (FAXINA), FLAVIA, O MEU MUITO OBRIGADAO E GRATIDÃO.	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
38	1239/2023	7/12/2023	7/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AS MINHAS ANJAS DA GUARDA DESSE DIA FORAM: ERICA, THATYANA E PALOMA. TODA MINHA GRATIDÃO PELOS CUIDADOS	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
39	1240/2023	7/12/2023	7/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO PELO ATENDIMENTO DE EXCELENCIA DA TÉCNICA PATRICIA E RAFAELA QUE ESTAVAM NO PRONTO ATENDIMENTO. JÁ NA ENFARMARIA TÉCNICA AMANDA, VANIA E DR. CARLOS	6/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
40	1241/2023	11/12/2023	2/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	NO DIA 02/12 FUI ABORDADA PELO TÉCNICO DE ENFERMAGEM WAGNER DE UMA FORMA INTIMIDADORA E ABUSIVA, PARA NÃO USAR OUTRAS PALAVRAS, ESSE FUNCIONÁRIO NECESSITA PASSAR POR CAPACITAÇÃO EM COMO LIDAR COM PACIENTES E FAMILIARES DOS PACIENTES.	12/12/23	AGRADECEMOS A SENHORA ANDREIA PELA SINALIZAÇÃO DA POSTURA ÉTICA E PROFISSIONAL DO COLABORADOR, EM QUESTÃO, UPA ZONA LESTE PROCURA SEMPRE ATENDER EM FORMA RESPEITOSA E COM ATENDIMENTO DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. ESTAMOS TOMANDO PROVIDÊNCIAS QUANTO A OCORRÊNCIA E PEDIMOS MAIS UMA VEZ DESCULPAS. TRABALHAMOS SEMPRE PARA MELHOR ATENDER. RESPONDIDO PELA SUPERVISORA DE ENFERMAGEM - ADRIANA L.R. CORDEIRO

[Handwritten Signature]
 [Handwritten Name]
 [Handwritten Title]
 [Handwritten Location]

[Handwritten Signature]
 [Handwritten Name]
 [Handwritten Title]

41	1242/2023	11/12/2023	7/12/2023	RECLAMAÇÃO	SILVA JESUS	FALTA DE ORGANIZAÇÃO, TEM PESSOAS COM PULSEIRA AZUL PASSANDO NA FRENTE DO PREFERENCIAL PESSOAS QUE CHEGARAM DEPOIS QUE MINHA SENHA, FORAM CHAMADOS E EU NADA, SACANAGEM ISSO DRA JULIA SPADAFORA DO AMARAL / DRA. NATHALIE BONILHA DE REIS / DRA. RAIANE NEGRÃO DA SILVA / DRA. JULIA MUNIZ BERNANDES	15/12/23	DESTACO QUE A PACIENTE FOI CLASSIFICADA PELAS QUEIXAS, SINAIS E SINTOMAS, POR PROFISSIONAL TREINADO E CAPACITADO, SENDO A CLASSIFICAÇÃO VERDE ATENDIMENTO EM 01H07M, HOUVE A ADOÇÃO DE FAST TRACK PARA ATENDIMENTO DE BAIXA COMPLEXIDADE E OS SEM CRITÉRIOS DE URGÊNCIA, AFIM DE REMOVER ESSE PACIENTE DA TELA DE ESPERA MÉDICO E DIMINUIR O TEMPO DE ESPERA DAS DEMAIS CLASSIFICAÇÃO RESPONDIDO PELO DOUTOR CARLOS ABERTO DE G. FILHO - COORDENADOR MÉDICO.
42	1243/2023	11/12/2023	7/12/2023	RECLAMAÇÃO	DE MATOS	FALTA PREPARO AOS RESPONSÁVEIS O QUE É UM ATENDIMENTO HUMANIZADO. FALTA AMPARO PARA AS RECEPCIONISTAS, FALTA BOA VENTILAÇÃO/AR CONDICIONADO PARA OS ENFERMOS, AQUI PRECISA MAIS EMPATIA AOS OUTROS SERES HUMANOS. QUE A DIVINA ILUMINE VOSSAS MENTES E CORAÇÃO.	12/12/23	LAMENTAMOS O DESCONTENTAMENTO COM NOSSO ATENDIMENTO E ESTRUTURA, ESTAMOS EM CONSTANTES MUDANÇAS PARA MELHOR ATENDER. RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
43	1244/2023	11/12/2023	7/12/2023	RECLAMAÇÃO		MEU PAI FEZ EXAME DE SANGUE E FICOU 40 MINUTOS COM FERIEAMENTO ESPOSTO PARA AGUARDAR AVALIAÇÃO, MÉDICA DRA. NATHALIE A QUAL POR FIM ENFAIXOU POIS NÃO HAVIA OUTROS MÉDICOS. VEIO AO LOCAL UPA SAI SEM RESULTADO OU TRATAMENTO ALGUM, QUEM RESOLVE?	15/12/23	PERANTE O EXPOSTO E APÓS A AVALIAÇÃO DO PRONTUÁRIO, DESTACO QUE O ATENDIMENTO DO PROFISSIONAL EM QUESTÃO HÁ A PRESCRIÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS, OS QUAIS O PACIENTE DEVE PERMANECER NA UNIDADE COMO ORIENTAÇÃO GERAL, SEM EXCEÇÕES, ASSIM COM A REAVALIAÇÃO DE LIMPEZA DO FERIMENTO E A TROCA DOS CURATIVOS,
44	1245/2023	11/12/2023	8/12/2023	ELOGIO		QUERO AGRADECER AS ENFERMEIRAS AMANDA ALVES, VANIA, ANDREIA E O WAGNER COMIGO E AO DR. CARLOS PELA HUMANIDADE E SIMPLICIDADE E A ENFERMEIRA RITA, MUITO OBRIGADA.	11/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
45	1246/2023	11/12/2023	8/12/2023	ELOGIO		LILIAN E ANDRESON ME ATENDERAM EXCELENTE E SÃO ÓTIMOS PROFISSIONAIS MEUS AGRADECIMENTOS SEMPRE QUE DEUS ABEÇOE VÓS SEMPRE	11/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
46	1247/2023	11/12/2023	8/12/2023	ELOGIO		MUITO SATISFEITA COM ATENDIMENTO, RAISSA, LETICIA E DRA. MARCELLE	11/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
47	1247/2023	11/12/2023	8/12/2023	RECLAMAÇÃO		FALTA DE CADEIRA DE RODAS	12/12/23	LAMENTAMOS QUANTO A FALTA DE CADEIRA, MAS HOUVE UM AUMENTO GRANDE DE PACIENTES.

48	1248/2023	11/12/2023	9/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	DEMORADO 3H	15/12/203	LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA. DESTACO QUE A PACIENTE RECEBEU O ATENDIMENTO MÉDICO EM 01H31 COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO AZUL. PACIENTE NÃO URGENTE, A UPA TRABALHA COM O ATENDIMENTO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE O PACIENTE É ATENDIDO DE ACORDO COM A GRAVIDADE DA SUA PATOLOGIA (VERMELHO IMEDIATO, AMARELO EM ATÉ 30 MINUTOS, VERDE ME ATÉ DUAS HORAS SE AZUL ATÉ QUATRO HORAS E NÃO PELA ORDEM DE CHEGADA NA UNIDADE, NO CASO PACIENTE FOI CLASSIFICADO AZUL. A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE AOS SUES USUÁRIOS. RESPONDIDO PELA DIRETORIA TÉCNICA- GISELE ABUD NICOLAU E DOUTOR CARLOS ABERTO DE G. FILHO - COORDENADOR MÉDICO.
49	1249/2023	11/12/2023	9/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	DR RICARDO, ENF. ERICA, TECNICOS. REMERSON, TAIS, DANIELE, CLAUDIA, EQUIPE SIMPÁTICA, COMPROMETIDOS DEDICADOS, SOU GRATA A TODOS	11/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
50	1250/2023	11/12/2023	10/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	TENHO QUE EXPRESSAR MINHA ADMIRAÇÃO E RESPEITO A FUNCIONÁRIA DAIANA QUE ESTAVA NA RECEPÇÃO 3 DO DIA 10/12/2023 NO HORÁRIO DA TARDE. RESOLVIA TUDO RÁPIDO, PRESTATIVA E MUITO HUMANA. E TAMBÉM A MOÇA QUE FICA NA PORTA ROSANGELA APARECIDA SENTADA NA ENTRADA. TODAS SIMPÁTICAS, PRESTATIVAS E MUITO LINDAS, PARABÊNS AS DUAS MENINAS, TAMBÉM AS ENFERMEIRAS DA SALA DE MEDICAÇÃO, TODAS FOFAS, PARABÊNS AS PESSOAS.	11/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
51	1251/2023	11/12/2023	10/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	QUERIA AGRADECER A PREFEITURA DE SANTOS E A S RECEPCIONISTAS DESDE PRONTO SOCORRO. EXCELENTE ATENDIMENTO HUMANIZADO E RESPEITOSO, O AMBIENTE MUITO LIMPO, PARABÊNS.	11/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
52	1252/2023	11/12/2023	10/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	QUERO FAZER UM ELOGIO EM AGRADECIMENTO ESPECIAL PARA A ENFERMEIRA CLEIDE CRUZ, MUITO ATENCIOSA, PACIENTE E SOBRETUDO AMORSA. COISA RARA NESTE MUNDO.	11/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
53	1253/2023	13/12/2023	8/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	RAQUEL, LILIAN, ANDERSON, MICHELE, ENFERMEIRA CAMILA, DOUTOR JOSÉ FRANCISCO, MELHOR EQUIPE DA SALA DE EMERGÊNCIA. OBRIGADA POR TUDO.	13/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
54	1254/2023	13/12/2023	11/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	HOUVE UM ABORRECIMENTO NO ATENDIMENTO POIS DOIS DO PEDIATRA ESTAVAM CONVERSANDO POR MAIS DE TRINTA MINUTOS SEM ATENDER OS PACIENTES, OS DOIS SÃO ÓTIMOS, MAS FALTOU PROTOCOLO OU ORGANIZAÇÃO	15/12/23	SEGUNDO LEVANTAMENTO, CONSTA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA COR AZUL ÀS 12H32M E ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 21H56M. NA UPA TRABALHAMOS COM SITUAÇÃO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE OS PACIENTES SÃO ATENDIDOS DE ACORDO COM A GRAVIDADE DA PATOLOGIA E NÃO ORDEM DE CHEGADA, NO CASO EM QUESTÃO O PACIENTE FOI ATENDIMENTO NO PRAZO DA SUA CLASSIFICAÇÃO, AGRADECEMOS O ELOGIO PELO ATENDIMENTO, A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO AO SEUS USUÁRIOS. RESPONDIDO PELA DIRETORIA TÉCNICA- GISELE ABUD NICOLAU
55	1255/2023	13/12/2023	12/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	A ÁGUA DO CHUVEIRO ESTAVA PELANDO MAS ASSIM ARRUMARAM. O AR CONDICIONADO AINDA NÃO, PROBLEMAS NA MANUTENÇÃO AR/ CAMA.	13/12/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO E ESTAMOS TRABALHANDO PARA SOLUCIONAR COM BREVIDADE ESSA QUESTÃO DO AR. RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA


 Brisa Nascimento
 Administrativa - Sau
 Brisa Leite - Santos


 GISELE ABUD NICOLAU

56	1256/2023	13/12/2023	12/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	CHEGUEI COM A MÃO QUEBRADA E DOENDO E O MÉDICO DEMOROU QUARENTA MINUTOS PARA ME ATENDEI, DEU BOM DIA, MAIS ELE NÃO TINHA ACORDADO AINDA, COM O ROSTO TODO AMASSADO DE SONO. DR. GUSTAVO GONÇALVES.	18/12/23	LAMENTAMOS A VISÃO NEGATIVA. DESTACAMOS QUE PERANTE A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO VERDE, RECEBIDA PELO PACIENTE DENTRO DO TEMPO PRECONIZADO EM 47 MINUTOS, ENFATIZO QUE A INSTITUIÇÃO BUSCA FORMAS DE OTIMIZAR OS FLUXOS, RESPONDIDO PELO DOUTOR CARLOS ALBERTO DE G. FILHO - COORDENADOR MÉDICO.
57	1257/2023	13/12/2023	12/12/2023	ELOGIO	JOSEFA LUANA [REDACTED]	ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM BEATRIZ E LETICIA EXCELENTE	13/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
58	1258/2023	13/12/2023	12/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	EQUIPE DIA 11/12, FUNCIONÁRIOS PATRÍCIA NA SALA DE MEDICAÇÃO ATENCIOSA, CUIDADOSA, DRA. JULIA ATENCIOSA E PRESTATIVA.	13/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
59	1259/2023	13/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	EXCELENÇA NO ATENDIMENTO E HUMANIDADE DAS TÉCNICAS ÉRIKA CAMPOS E ADRIANA, TOTALMENTE PROFISSIONAIS DEDICADAS E ATENCIOSAS AO EXTREMO	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
60	1260/2023	13/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO OS MÉDICOS E AS ENFERMEIRAS E TÉCNICA PELA ATENÇÃO E DEDICAÇÃO QUE EU RECEBI NA SALA DE EMERGÊNCIA	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
61	1261/2023	13/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	QUERO AGRADECER AO SERVIÇO A MIM PRESTADO, JÁ PASSEI POR OUTRAS UNIDADES DE SAÚDE E NÃO TIVE ESSE ATENDIMENTO DIFERENCIADO E HUMANIZADO. PARABENS A TODA EQUIPE, EM ESPECIAL DAMILA E STER QUE TIVERAM UM CARINHO ESPECIAL COMIGO. OBRIGADA POR TUDO.	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!

Jesus Nascimento
Administrativa - Sau
Cidade Leste - Santos

Elana Rosa da Silva
Eliana D.

62	1262/2023	13/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	MARCIA CRISTINA [REDACTED]	EQUIPE NOTA 10. A PREOCUPAÇÃO QUE TIVERAM COMIGO, SOU MUITO GRATA. OBRIGADO. PELA DEDICAÇÃO MENINAS ESTEFANY, DAMILA, SUELEN, VOCÊS SÃO DEMAIS.	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
63	1263/2023	13/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO AO EXCELENTE ATENDIMENTO A TODOS E PRINCIPALMENTE O DR. THALES PEREIRA, FUI BEM RECEPCIONADO, ORIENTADO E FOI UM ATENDIMENTO RÁPIDO. OBRIGADO A TODOS.	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
64	1264/2023	14/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	ANDREIA/AMANDA MUITO CARINHO ATENÇÃO CUIDADO C/ PACIENTE E ACOMPANHANTE. GRATA A TODOS.	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
65	1265/2023	14/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	ATENDENTE AMANDA ALVES MINHA MÃE AMOU! SUPER ATENCIOSA E AMA SERVIR. PARBENS A ELA.	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
66	1266/2023	14/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	O TÉCNICO ANDERSON JR. ME ATENDEU MUITO BEM. AGRADEÇO O CARINHO COM QUE ELE SE ENVOLVEU. NO MOMENTO QUE NÃO ESTAVA BEM, ELE SOUBE COMO CONVERSAR E ME FAZER SE ACALMAR.	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
67	1267/2023	14/12/2023	15/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	GOSTARIA DE ELOGIAR A ENFERMEIRA DA CLASSIFICAÇÃO (CLEIDE), A RECEPCIONISTA ALTERINA, O MÉDICO ORTOPEDISTA PATRICK, O TÉCNICO DE GESSO LUCIANO QUE DEU TODO SUPORTE PARA A MINHA FILHA FICAR MAIS CALMA. GOSTARIA DE AGRADECER A ASSISTENTE SOCIAL NATHALIA PELO EXCELENTE TRABALHO TAMBÉM.	15/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!

Atendimento
 Santa - Santos

www.Free (011) 3000-1000

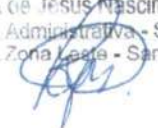
68	1268/2023	15/12/2023	15/12/2023	SUGESTÃO	[REDACTED]	COLOCAR UM DESCARTE PARA FILTRO DE CIGARRO NO LADO EXTERNO	18/12/23	OBRIGADA PELO APONTAMENTO, RESSALTO QUE HAVIA O LOCAL CORRETO PARA DESCARTE, MAS FOI ROUBADO. VAMOS PROVIDENCIAR ALGO PARA SUBSTITUIR. RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
69	1269/2023	18/12/2023	16/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	PARTE DA LIMPEZA ÓTIMA, BANHEIROS IMPECÁVEIS, FUNCIONÁRIA DO BANHEIRO VAL	18/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
70	1270/2023	18/12/2023	16/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	GOSTARIA MUITO DE AGRADECER A TODOS DO CORPO CLINICO PELO ATENDIMENTO DA MINHA FILHA VALENTINA DA S. PONTES. DESDE A ENFERMEIRA DA TRIAGEM RITA, A TÉCNICA DE ENFERMAGEM DANDARA, AS MENINAS DA LIMPEZA VAL E SUELY E EM ESPECIAL A DRA. CAMILA. OBRIGADA A TODOS PELA DEDICAÇÃO.	18/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
71	1271/2023	18/12/2023	16/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	QUERO AGRADECER FUNCIONÁRIOS DO NOTURNO DO PLANTÃO DE HOJE 12/12 SERGIO E JAILMA, TRABALHAM COM DEDICAÇÃO, RESPEITO, SÃO ATENCIOSOS	18/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
72	1272/2023	18/12/2023	16/12/2023	SUGESTÃO	[REDACTED]	PELO QUE OBSERVEI A UNIDADE NECESSITA DE UM FISIOTERAPEUTA POIS AS ENFERMEIRAS PRECISAM DE UM AUXILIO COM ALGUNS PACIENTES ACAMADOS	21/12/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, ELA É IMPORTANTE PAR NÓS, POR SE TRATAR DE UMA UNIDA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA CONTAMOS COM UMA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR VOLTADA PARA ATENÇÃO SECUNDÁRIA, A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES
73	1273/2023	18/12/2023	15/12/2023	SUGESTÃO	[REDACTED] SILVA	GOSTARIA MUITO QUE TIVESSE TOMADAS NA SALA DE ESPERA	19/12/23	OBRIGADA PELA SUGESTÃO, VAMOS ANALISAR SE HÁ POSSIBILIDADE DE FAZER NOVAS TOMADAS OU COLOCAR O TOTEM PARA CARGA DE CELULARES. RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
74	1274/2023	18/12/2023	15/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	ATENDENTES DEIXAM A DESEJAR E MÉDICOS MUITO PRIMÁRIOS. ESTIVEMOS AQUI DUAS VEZES ENÃO RESOLVEU NADA! DUAS SALAS DE TRIAGEM E SO UM FUNCIONA. UM LIXO, HORAS, HORAS DE ESEPERA, ESPERO NÃO TER QUE VOLTAR NESSE LIXO, REPITO, LIXO! NUNCA MAIS. UM GRANDE DESRESPEITO COM A POPULAÇÃO QUE PAGA IMPOSTOS E OS SALÁRIOS DESSES FOLGADOS QUE TRABALHAM AQUI (CLARO QUE HÁ EXCESSÕES).	21/12/23	LAMENTAMOS O DESCONTENTAMENTO, ATUALMENTE ESTAMOS COM QUADRO COMPLETO A EQUIPES ASSISTENCIAIS E HIGIENIZAÇÃO, OS GESTORES REALIZAM RONDAS NOS PERIODOS DIURNO E NOTURNO PARA VALIDAÇÃO E EFICACIA DO TRABALHO PRESTADO E EXECUTADO, POR SER TRATAR DE UMA RECLAMAÇÃO PONTUAL, IREMOS AVERIGUAR E ENVOLVER A EQUIPE PLANTONISTA EM QUESTÃO, CASO CABIVEL, MEDIDAS SERÃO APLICADAS. RESPONDIDO PELA MICHELLE CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM

Leticia de Jesus Nascimento
 At. Administrativa - Sau
 UVA Zona Leste - Santos

[Handwritten signature and initials]

75	1275/2023	18/12/2023	16/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			FUI DIRECIONADA POR O MÉDICO, PARA TOMAR 2 TIPOS DE MEDICAÇÕES, SÓ TINHA 1 ENFERMEIRA PARA 30 PACIENTES NO AGUARDANDO PARA SER MEDICADOS, UMA FALTA DE RESPEITO COM AS PESSOAS, TEM IDOSOS, CADEIRANTES, ETC.	21/12/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK, POSSUIMOS UM QUADRO DE 62 TÉCNICOS DE ENFERMAGEM DIMENSIONADAS DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DOS SETORES NOS TURNOS DIURNOS E NOTURNOS, NA DATA EM QUESTÃO, ESTAVAM EM TRÊS PROFISSIONAIS NA MEDICAÇÃO EM AMBOS PLANTÕES, A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES.
76	1278/2023	18/12/2023	16/12/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	MINHA IRMÃ ESTEVE NA ZONA LESTE APARECIDA, COM CÁLCULO RENAL, SEM AGUENTAR ANDAR E SEQUER SENTAR NA CADEIRA DE RODAS, FICANDO EM PÉ, POR SER A MELHOR FORMA PARA ELA DEVIDO A DOR INTESA, FOI PASSADA NA TRIAGEM, RECEBENDO PULSEIRA AMARELA E NEM ASSIM, RECEBEU ATENDIMENTO PREFERENCIAL VIMOS DIVERSAS PESSOAS COM PULSEIRA AZUL SENDO ATENDIDAS NA FRENTE, ABSURDO E DESRESPEITO, PERGUNTO "PRA QUE PULSEIRA NA TRIAGEM?" LAMNETO QUE MEUS IMPOSTOS ESTEJAM SENDO DESTINADOS A ATENDIMENTO PRECÁRIO DESSE, QUEM JÁ TEVE CRISE DE CÁLCULO RENAL SABER A DOR QUE É, REVER A FORMA DE ATENDIMENTO DE URGÊNCIA PULSEIRA AMARELA SEM ATENDIMENTO PREFERENCIAL.	18/12/23	A MANIFESTAÇÃO NÃO POSSUI DADOS SUFICIENTE PARA APURAÇÃO.
77	1277/2023	18/12/2023	15/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			SÓ ESTOU SENTINDO QUE MEU MARIDO AINDA NÃO RECEBEU ALIMENTO PELA Sonda HOJE 4 DIAS E AINDA NÃO RECEBEU E NÃO ESTA SE ALIMENTANDO PELA BOCA, ME FALARAM QUE NÃO TEM NA UNIDADE ESTOU PREOCUPADA, AGUARDANDO MÉDICO PASSAR PARA FALAR COM ELE.	21/12/23	CONTAMOS COM RECURSO ALIMENTAR PADRÃO DA NESTLE ISOSOURA 1.5 FÓRMULA HIPERCALÓRICA SEM SACAROSE E LACTOSE, CASOS ISOLADOS DEVERÃO SER REPASSADAS PARA EQUIPE MÉDICA/ ENFERMAGEM PARA CONDUTA CABÍVEL.
78	1278/2023	18/12/2023	15/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			COLOCAR TOMADAS NAS SALAS DE ESPERA, NÃO TEM COMO CARREGAR O CELULAR, JÁ ESTOU AQUI HÁ 4 HORAS	19/12/23	OBRIGADA PELA SUGESTÃO, VAMOS ANALISAR SE HÁ POSSIBILIDADE DE FAZER NOVAS TOMADAS OU COLOCAR O TOTEM PARA CARGA DE CELULARES, RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
79	1279/2023	18/12/2023	15/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			VENHO POR MEIO DESSE MANIFESTAR A MINHA INSATISFAÇÃO, MINHA FILHA CHEIA COM FEBRE E SAIU COM UMA INTOXICAÇÃO MEDICAMENTOSA POIS PASSOU POR ATENDIMENTO TRÊS VEZES NESTA UPA E AS MÉDICAS NEM COLOCARAM A MÃO NELA, SÓ SABEM PRESCREVER ANTIBIÓTICO SEM UM EXAME, SEM RAIOS X, MINHA FILHA ESTÁ TODA EMPOLADA COM O CORPO TODO MARCADO DE TANTA COCEIRA, UM ABSURDO, MÉDICOS QUE TRABALHAM COM MÁ VONTADE E DESPREZO PELOS PACIENTES.	19/12/23	PERANTE AO EXPOSTO, PRIMEIRAMENTE LAMENTAMOS PELA PERCEÇÃO NEGATIVA DO SERVIÇO, POR PARTE DO USUÁRIO E É EVIDENTE QUE O ATENDIMENTO É PRECONIZADO PELA ANAMNÊSIA DESCRITA, É SEMPRE VÁLIDO DESTACAR QUE O DIAGNÓSTICO DE DOENÇAS AGUDAS É CLÍNICO, NÃO SENDO NECESSÁRIO EXAMES, PRINCIPALMENTE DE IMAGENS, CASO RESERVADO A PACIENTES COM MANIFESTAÇÕES SISTÊMICAS, AS REAÇÕES PODEM OCORRER, SENDO ASSIM, É DE SUMA IMPORTÂNCIA A PARTIR DO USO DO ANTIBIÓTICO EM QUESTÃO, CONSIDERA QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO HUMANIZADO E DESEJAMOS QUE OS PRÓXIMOS ATENDIMENTO TRAGAM PERCEPÇÕES MELHORES A USUÁRIO, RESPONDIDO PELO DOUTOR CARLOS ALBERTO - COORDENADOR MÉDICO E MICHELE CRUZ SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.
80	1280/2023	18/12/2023	15/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			FIZ O EXAME DE SNAQUE ÀS 05H00 E O RESULTANDO INDA NÃO ESTÁ PRONTO.	19/12/23	AGRADECEMOS PELO ENVIO DO FATO OCORRIDO, NA INSTITUIÇÃO PREZAMOS PELO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO AOS USUÁRIOS, ASSIM COMO A SATISFAÇÃO DOS MESMOS, O FATO ESTÁ SENDO AVERIGUADO PARA QUE SEJA RESOLVIDO E NÃO SE REPITA NOVAMENTE, FICAMOS A DISPOSIÇÃO PARA ESCLARECIMENTOS, RESPONDIDO PELA SUPERVISORA DE ENFERMAGEM - BRUNA ADRIELLY FERREIRA FILHO

Dr. Jesus Nascimento
 Área Administrativa - Sau
 UPA Zona Leste - Santos




81	1281/2023	18/12/2023	16/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]				LIMPEZA DA SALA DE MEDICAÇÃO É MUITO PRECÁRIA, NÃO TEM UM PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO DAS POLTRONAS CONFORME CADA PACIENTE, SAI, PERCEBE-SE QUE OS MÓVEIS ESTÃO SUJOS DE SANGUE HUMANO, UM DESCASO TOTAL. PRIMEIRO UMA LIMPEZA FEITA NO DIA 16/12/2023 PORQUE EU SOLICITEI QUE LIMPASSE A POLTRONA SUJA DE SANGUES ANTES DE ME SENTAR, MAS A COLABORADORA DE LIMPEZA NÃO ESFREGOU COMO DEVERIA	18/12/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO E VAMOS REFORÇAR OS PROTOCOLOS JUNTO A ENFERMAGEM E HIGIENIZAÇÃO RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
82	1282/2023	18/12/2023	16/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]				EM PRIMEIRO LUGAR GOSTARIA DE FAZER UMA QUEIXA DA RECEPCIONISTA DAY AO ME ATENDER NO SÁBADO, EXTREMAMENTE GROSSEIRA ESTÚPIDA E DEBOCHADA O HORÁRIO DA MUDANÇA DO ACOMPANHANTE E SIMPLEMENTE SURREAL, PATÉTICO, VOCÊS ESTÃO VISANDO O LADO DE VOCÊS E NÃO DOS ACOMPANHANTES SE O HORÁRIO DE VISITA ÀS 11H00 JÁ ERA PÉSSIMO, IMAGEM ÀS 08H00M PENSEM MAIS NOS OUTROS E NÃO SOMENTE EM VOCÊS, GOSTARIA QUE PROVIDÊNCIAS FOSSEM TOMADA SOBRE A RECEPCIONISTA DAYANE	19/12/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO, FIZEMOS TREINAMENTO SOBRE ATENDIMENTO AO CLIENTE E VAMOS REFORÇAR COM AS EQUIPES, QUANTO A MUDANÇA DE HORÁRIO DE VISITA E PARA MELHORAR A LOGÍSTICA DE ATENDIMENTO DOS PACIENTES E PROCESSO DE REGULAÇÃO DE VAGAS RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
83	1283/2023	21/12/2023	18/12/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	[REDACTED]			PASSEI NA UP4 COM MINHA FILHA NO DIA 18/12/2023 CHEGUEI NA UNIDADE ÀS 10H05 MINHA SENHA ERA UP003 E FIQUEI ESPERANDO E DEMOROU PARA CHAMAR, CHAMARAM A SENHA UP004 ÀS 10:19, ANTES DA MINHA FILHA SÓ FOI CHAMADA ÀS 10H39, NÃO ENTENDO PORQUE EXISTE A SENHA SE NÃO ESTÁ SEGUINDO.	22/12/23	LAMENTAMOS O DESCONTENTAMENTO, IREMOS ACOMPANHAR O FLUXO E CASO NECESSÁRIO, APLICAR REALINHAMENTO CABÍVEL. AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, ENXERGAMOS COMO OPORTUNIDADE DE MELHORIA.
84	1284/2023	21/12/2023	21/12/2023	RECLAMAÇÃO	AL	[REDACTED]	AUSENTE	[REDACTED]	FALTA ÁLCOOL EM GEL NAS INTERNAÇÕES, SEM MAIS	21/12/23	FALTA ÁLCOOL EM GEL NAS INTERNAÇÕES, SEM MAIS DESFECHO OBRIGADA PELO APONTAMENTO, VAMOS VERIFICAR SE NÃO HÁ RESSECAMENTO NA SAÍDA IMPEDINDO QUE O ÁLCOOL SAIA. RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
85	1285/2023	21/12/2023	21/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]				O RAPAZ MORENO ALTO DA RECEPÇÃO NÃO É CORDIAL E MUITO CONFUSO,	21/12/23	OBRIGADA PELO APONTAMENTO, VAMOS REORIENTAR O COLABORADOR DE FORMA VERBAL PARA MANTER A QUALIDADE DO ATENDIMENTO. RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
86	1285/2023	21/12/2023	21/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]				AS DEMAIS PESSOAS SÃO ETREMANENE EDUCADAS	21/12/23	OBRIGADA PELO APONTAMENTO.
87	1286/2023	21/12/2023	21/12/2023	ELOGIO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE		SUPER INDICO ESSA UP4 ZONA LESTE, JÁ É A TERCEIRA INTERNAÇÃO DO MEU MARIDO E SEMPRE FOI BEM ATENDIDO POR TODOS, DESDE OS MÉDICOS JEFFERSON, CARLOS, FELIPE, RAGER, A TODOS OS ATENDENTES E A ASSISTENTE SOCIAL NATALIA, ENFIM SÓ TENHO GRATIDÃO A TODOS.	21/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
88	1287/2023	26/12/2023	26/12/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE		MUITO SUJO DESDE A RECEPÇÃO, ENFERMEIRAS ATÉ SEGURANÇAS IGNORANTES, NÃO SABEM LIDAR COM PESSOAS, ERRO NO RESULTADO DE EXAMES TRATAMENTO GROSSEIRO, IGNORÂNCIA, NÃO ENTENDO COMO QUEM MANTÉM UMA INSTITUIÇÃO DESSAS NÃO AVERIGUA, TALVEZ PORQUE NÃO SABIA O QUE ACONTECE NO LOCAL, FACAM AURTORIA, PRO BEM DA POPULAÇÃO, QUE ACREDITO QUE POSSA IMPORTAR SENÃO NÃO TERIA MOTIVO DESSA PESQUISA, NEM SEI SE ACREDITO NESTA PESQUISA, SÓ VENDO TOMADA DE ATITUDES DE AVERIGUAÇÃO PARA ACREDITAR	21/12/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO, MAS SEM MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE A DATA E HORA DO ATENDIMENTO NÃO CONSEGUIMOS IDENTIFICAR SOBRE AS EQUIPE DE PLANTÃO PARA ORIENTAR E AJUSTAR O QUADRO. RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES E MICHELE O. CRUZ SUPERVISORA DE ENFERMAGEM



 Nascimento

 Administrativa - Sau

 Zona Leste - Santos



 21/12/23

 Zona Leste

89	1288/2023	26/12/2023	22/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	FOMOS TODOS BEM TRATADOS POR TODOS OS FUNCIONARIOS. ATENDIMENTO HUMANO E BEM EDUCACAO, A ROSANGELA, A ENFERMEIRA AMANDA ALVES, TODA A EQUIPE E PARA A LETICIA TAMBEM, NAO POSSO ESQUECER DAS ASSISTENTES SOCIAIS (OTIMAS)	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
90	1289/2023	26/12/2023	22/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	DOCTOR FRANCISCO PARABENS.	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
91	1290/2023	26/12/2023	22/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	TUDO MUITO BEM NA MEDIDA DO POSSIVEL. ATENDENTE AMANDA ALVES NOTA 10	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
92	1291/2023	26/12/2023	22/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	ALCOOL EM GEL NA INTERNAÇÃO	27/12/23	STAMOS REPONDO O ALCOOL CONFORME OS REPASSE DAS LIMPEZAS E QUANDO A ENFERMAGEM APONTA A GENTE REPÕE
93	1292/2023	26/12/2023	20/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	GOSTARIA DE AGRADECER A TODA EQUIPE DESTA UNIDADE COM CARINHO COM MEU PAI, DOCTOR JOSE LUIZ, TECNICO ANDERSON, VANESSA, MICHELE, RAQUEL, CAMILA QUE MESMO COM TODAS AS VERICIDADES AINDA MANTEM UM ÓTIMO ATENDIMENTO. OBRIGADA A TODOS PEL ATENÇÃO.	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
94	1293/2023	26/12/2023	22/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	TATIANE, RAQUEL, MICHELE, VANESSA, ANDERSON. AGRADECIMENTOS A TODA EQUIPE COM MUITO AMOR E CARINHO PELO ÓTIMO ATENDIMENTO	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
95	1294/2023	26/12/2023	22/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	QUERO ELOGIAR E AGRADECER A ENFERMEIRA MIRIAM QUE TRATOU COM MUITO CARINHO E RESPEITO.	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUIMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!


 Unidade de Jovens Nascimento
 Anexo Administrativo - Sau
 UPA Zona Leste - Santos


 UPA Zona Leste - Santos

96	1295/2023	26/12/2023	25/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			EXCELENTE ATENDIMENTO. A UNIDADE ESTÁ DE PARABÉNS EM TODOS OS ASPECTOS	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
97	1296/2023	26/12/2023	25/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]		DR. GABRIEL RIZZARDI COSTA CRM 214332, A PACIENTE DE 75 ANOS DOMINGOS LIMA SANTANA ENTROU COM PRESSÃO POR VOLTA DE UMAS 21H COM UMA DOR INTENSA NO BRAÇO DIREITO, DIFICULTANDO QUALQUER INFORMAÇÃO. MESMO QUE A REFERIDA PACIENTE ESTEJA COM PLENA CONSCIÊNCIA DE TODAS A ATITUDES, EU ÂNGELA FILHA DA ACOMPANHANTE TOTALMENTE DISPONÍVEL PARA DAR TODAS AS INFORMAÇÕES E ASSIM FOI FEITA INFORMANDO E LOGO SEGUINTE MOSTROU O EXAME PARA ABRIR UMA BASE E TAMBÉM O EXAME DE BEXIGA QUE ESTÁ COM SANGUE PARA EVITAR MEDICAÇÕES INDEVIDAS, MAS NÃO SUCESSO REFERINDO MÉDICO NEGOU DE OLHAR OS EXAMES ALEGANDO QUE EXISTE PROTOCOLOS INTERNOS QUE O MÉDICO NÃO PODE OLHAR QUALQUER TIPO DE EXAMES. SÓ PODERÁ OUVIDOR SOMENTE, NO MESMO MOMENTO REFORCEI QUE SE REFERI COM A DOR NO BRAÇO, E ASSIM AJUDANDO CHEGA SEM REMÉDIO QUE VENHA TER RESULTADOS, O MESMO INSISTINDO QUE NÃO VAI OLHAR NENHUM EXAME. UM COMPORTAMENTO DE PREPOTENTE FAZENDO DE TODAS FORMAS RESUMO COMO QUISESSE DISPENSAR COM SENSÇÃO QUE NÃO ESTÁ GOSTANDO DE ATENDER, SEM EMPATIA, SINCERAMENTE ACHEI UM ABSURDO A ATITUDE DESTE MÉDICO SE DESTACOU DE FORMA NEGATIVA.	31/24	EM ANÁLISE
98	1296/2023	26/12/2023	25/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			A EQUIPE DE ENFERMEIRA COMEÇANDO COM A TRIAGEM ESPETACULAR O ATENDIMENTO MUITO ACOLHEDOR, COM EMPATIA AS ENFERMEIRA DA PORTA DE MEDICAÇÃO DA TRIAGEM ANGÉLICA E A ENFERMEIRA DE REFERÊNCIA DEU TOTAL ATENDIMENTO COM O NÍVEL ALTO DA QUALIDADE RAÍSSA E ASSIM LEVA ESSES ELOGIOS	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
99	1297/2023	26/12/2023	25/12/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	AUSENTE	AUSENTE	MUITO QUENTE, AR NÃO ATENDE AO CALOR E ESTÁ QUEBRADO		DEVIDO AS ALTAS TEMPERATURAS DESSES DIAS MÁQUINAS DE AR ESTÃO SOBRECARRREGADAS. NOSSAS MÁQUINAS ESTÃO FUNCIONANDO NORMALMENTE RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
100	1298/2023	26/12/2023	25/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	AUSENTE	AUSENTE	EU ROSEMEIRE CHEGUEI AQUI NESTA UNIDADE PARA SER ATENDIDA PELA ORTOPEDISTA, ESTOU MAIS DE UMA HORA PARA SER ATENDIDA, INFELIZMENTE SEM SUCESSO, POR FAVOR, AONDE SE ENCONTRA A ORTOPEDISTA.	26/12/23	A MANIFESTAÇÃO NÃO POSSUI DADOS SUFICIENTE PARA APURAÇÃO.
101	1299/2023	26/12/2023	26/12/2023	RECLAMAÇÃO	A	[REDACTED]		ALCOOL EM GEL NA INTERNAÇÃO	27/12/23	ESTAMOS REPONDO O ÁLCOOL CONFORME O REPASSE DA LIMPEZA E QUANDO A ENFERMAGEM APOINTA A GENTE REPÕE. RESPONDIDO PELA BRISA GUIMARÃES - LIDER DE HOTELARIA
102	1300/2023	26/12/2023	26/12/2023	RECLAMAÇÃO	TA	[REDACTED]		CAMA QUEBRADA	27/11/2023	ESTAMOS EM PROCESSO ADIANTAMENTO DE AQUISIÇÃO DA EMPRESA TERCEIRIZADA QUE SERÁ RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DO MOBILIÁRIO. RESPONDIDO PELA MICHELLE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM
103	1300/2023	26/12/2023	26/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			ATÉ O MOMENTO FOMOS ATENDIDOS MUITO BEM	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!

100 DE 1000
 Administração - São
 Zona Leste - Santos

104	1301/2023	26/12/2023	26/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	GOSTARIA DE PARABENIZAR AS TÉCNICAS DE ENFERMAGEM RAFAELA, BEATRIZ E A DONA ANA PELO CUIDADO E DEDICAÇÃO. AS MESMAS SÃO SUPER ATENCIOSAS.	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
105	1302/2023	26/12/2023	22/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADECIMENTOS A TODA EQUIPE DO ZONA LESTE UPA PARA RAQUEL, TATIANE, MICHELLE E VANESSA COM MUITO AMOR E CARINHO	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
106	1303/2023	26/12/2023	22/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	NÃO É POSSÍVEL QUE UM FILHO TENTOU TER NOTÍCIAS DE SUA MÃE QUE DEU ENTRADA NA EMERGÊNCIA POR TENTATIVA DE SUICÍDIO E NÃO CONSEGUIR. É UMA BRIGA PARA FALAR COM A ASSISTENTE SOCIAL, ONTEM ESPEREI ÀS 00H50 E HOJE ESPEREI 00H45. LAMENTÁVEL. ESTOU SEM NOTÍCIAS	27/12/23	AGRADECEMOS O RETORNO, POR SER UM SETOR CRÍTICO, A PRIORIDADE É O ATENDIMENTO AO PACIENTE E POSTERIORMENTE A COMUNICAÇÃO COM A FAMÍLIA. ROTINEIRAMENTE O BOLETIM MÉDICO É REALIZADO ÀS 16H00 (HORÁRIO DA VISITA) CERTA DA COMPREENSÃO.
107	1304/2023	26/12/2023	26/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	INFORMO A CHEFIA DA EQUIPE DA ZONA LESTE QUE NA DATA DE HOJE DEU ENTRADA NA EMERGÊNCIA DESTA UNIDADE COM SUSPEITA DE INFARTO DE PRONTO O DOUTOR FELIPE PROCEDEU COM TODAS AS MEDIDAS PREVENTIVAS, FIQUEI EM OBSERVAÇÃO DURANTE 14H PARA ESPERAR RESULTADOS QUE DERAM NEGATIVOS, GRAÇAS A DEUS. UM ELOGIO ESPECIAL PARA ANDERSON, MICHELE, VANESSA, RAQUEL, TATIANE E DRA TAIS, ALÉM DE SEREM SUPER PROFISSIONAIS TEM GRANDE EMPATIA COM OS PACIENTES.	26/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
108	1305/2023	27/12/2023	26/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	QUERO AGRADECER DESDE O PRIMEIRO ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO DO ATENDIMENTO, DA MÉDICA, ENFERMAGEM E MEDICAÇÃO. QUE DEUS ABENÇOE VOCÊS ELA GENTILEZA E HARMONIA.	27/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
109	1306/2023	27/12/2023	26/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	NO DIA 08/12 PROCUREI A UNIDADE COM DOR PARA URINAR E TOMAR MEDICAÇÃO ENDOVENOSA E A FUNCIONÁRIAS TODAS EXCETO A FLÁVIA SE RECUSARAM A PULSAR MINHA VEIA POIS QUESTIONEI QUANTO AO ESCALPE. LIGARAM PARA ENFERMEIRA REFERÊNCIA QUE SOLICITOU QUE A BIA ME ATENDESSE E A MESMA SE RECUSOU A ENFERMEIRA FLÁVIA SE OFERECERU A PULSAR E CONSEGUIR TOMAR A MEDICAÇÃO. EM TEMPO RETIFICO INFORMAÇÃO AS COLABORADORES EM QUESTÃO TÉCNICAS DA ENFERMAGEM. DANDARA E BEATRIZ.	29/12/23	LAMENTAMOS O OCORRIDO, IREMOS ABORDAR OS PROFISSIONAIS E MEDIDAS CABIVEIS SERÃO APLICADAS, A PRÓ SAÚDE NÃO COMPACTUA COM ATITUDES FORA DO PADRÃO DA EDUCAÇÃO, ÉTICA E HUMANIZAÇÃO. AGRADECEMOS O FEEDBACK E IREMOS UTILIZAR A INFORMAÇÃO COMO OPORTUNIDADE DE MELHORIAS. RESPONDIDO PELO MICHELLE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM
110	1307/2023	27/12/2023	27/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	DEMORA MUITO GRANDE NA PARTE DA ENFERMAGEM, O EXAME JÁ DEMORA E AINDA DEMORA NA COLETA.	29/12/23	LAMENTAMOS O DESCONTAMENTO, MEDICAS CABIVEIS A NÍVEL DE ALTERAÇÃO DE FLUXO ESTÃO SENDO APLICADAS, SOBRE A MOROSIDADE DA ENFERMAGEM, VALE RESSALTAR QUE ESTAMOS RECEBENDO UM MOMENTO ATÍPICO E POR ESSE MOTIVO ESTAMOS FOCANDO NO DIMENSIONAMENTO E REMANEJAMENTO PARA QUE SITUAÇÕES DESSA NATUREZA NÃO MAIS SE REPITAM
111	1308/2023	27/12/2023	27/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	MINHA FILHA ENTROU COM DOR ABDOMINAL DIREITO INFERIOR, FEZ EXAMES SANGUE, URINA E RAIOS X. TOMOU MEDICAMENTO E O TÉCNICO DE ENFERMAGEM TIROU O ACESSO ANTES MESMO DO MÉDICO DAR ALTA E VER OS EXAMES, ACHEI UMA FALTA DE ATENÇÃO DA PARTE DO PROFISSIONAL, AGORA VAI TER QUE FURAR DENOVO	29/12/23	LAMENTAMOS O DESCONTAMENTO, IREMOS ANALISAR O ACONTECIDO E SE CABIVEL, APLICAR AS MEDIDAS PERTINENTES OS PROFISSIONAL EM QUESTÃO POSSUIR DIVERSOS ELOGIOS E EM CASO ISOLADO, RECEBEU A SUGESTÃO DE MELHORIA CITADA AQUI, AGRADECEMOS O FEEDBACK
112	1309/2023	27/12/2023	27/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	EQUIPE DA RECEPÇÃO, ENFERMAGEM E CONTROLADOR DE ACESSO EM GENTIS E AGIS NO ATENDIMENTO, DENTISTA SUPER SIMPÁTICO E PACIENTE, POIS TENHO PAVOR DE DENTISTA E O MESMO TEVE MUITA PACIÊNCIA.	27/12/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!

Hospital de Leste de Santos

121	1318/2023	28/12/2023	28/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]	AUSENTE	(13) 97420-4656	DRA THAIS MEUS PARBENS	2/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
122	1319/2023	29/12/2023	29/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			MUITA DEMORA	2/1/24	A UPA REALIZA O ATENDIMENTO DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME O PROTOCOLO (VERMELHO ATENDIMENTO IMEDIATO, AMARELO EM ATÉ TRINTA MINUTOS, VERDE ATÉ DUAS HORAS E AZUL EM ATÉ QUATRO HORAS) E NÃO PELA ORDEM DE CHEGADA DO PACIENTE NA UNIDADE. NO CASO EM TELA, O PACIENTE RETIROU A SENHA 16H57 FOI CLASSIFICADO COMO AZUL ÀS 17H07 E FOI ATENDIMENTO PELO MÉDICO ÀS 19H35M, NÃO ULTRAPASSANDO O TEMPO. A PRÓ SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS.
123	1320/2023	29/12/2023	29/12/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	O ATENDIMENTO DAS ENFERMEIRAS DA PARTE DA TARDE (13H) DEIXA UM POUCO A DESEJA, PRINCIPALMENTE A ENFERMEIRA LOIRA DA MEDICAÇÃO, PARECE ATENDER OS PACIENTES COM MÁ VONTADE, ELA DEIXOU MEU BRAÇO PRETO DEVIDO AS BRUTALIDADES QUE COLOCOU AGULHA, ERGUEI E VOLTEI NOVAMENTE E A MESMA FEZ O PROCEDIMENTO CORRENDO E COLOCOU A AGULHA FORA DA VEIA. MEU BRAÇO FICOU INCHADO PELA MEDICAÇÃO FORA DA VEIA. SE A ENFERMEIRA DA MEDICAÇÃO NÃO QUE TRABALHAR DIREITO COLOCA NO LUGAR QUEM QUER, O ATENDIMENTO DELA, DEIXA A DESEJAR.	2/1/24	AGRADECEMOS A MANIFESTAÇÃO E ENKERGAMOS COMO UMA OPORTUNIDADE DE MELHORIA. JÁ REALIZADOS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA QUE EVENTOS DESTA NATUREZA NÃO OCORRA NA UNIDADE
124	1321/2023	30/12/2023	30/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			GOSTARIA DE PARABENIZAR TODO O ATENDIMENTO NA DATA DE HOJE COM A MINHA SOGRA, ATENDIMENTO HUMANOS. DR GABRIEL E DR. ANDRÉ SENSACIONAL E MUITO BOM, EQUIPE DE ENFERMAGEM JOSEFA E DANIELA MARAVILHOSAS.	2/1/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
125	1322/2023	30/12/2023	30/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			DR MATHEUS TEODORO E A DANDARA FOI EXCELENTE NO TRATAMENTO DO MEU FILHO, ESTOU MUITO AGRADECIDA	2/1/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
126	1323/2023	30/12/2023	30/12/2023	ELOGIO	[REDACTED]			GOSTARIA QUE TODAS AS MÉDICAS FOSSE ASSIM	2/1/23	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE CONCLUÍMOS A NOSSA MISSÃO TODA VEZ QUE CONQUISTAMOS PACIENTES TÃO ESPECIAIS. O ELOGIO SERÁ REPASSADO AO COLABORADOR. FICAMOS IMENSAMENTE FELIZES DE DIVIDIR O NOSSO ATENDIMENTO COM VOCÊ. OBRIGADO!
127	1324/2023	30/12/2023	30/12/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			NA MINHA OPINIÃO JAMAIS DEVERIA DEIXAR UMA IDOSA DE 86 ANOS COM HEMORRAGIA QUASE FALECENDO AGUARDANDO OITO HORAS UM EXAME DE FICAR PRONTO, AO MENOS POR DEVERIA ACOMODA-LA	2/1/24	LAMENTAMOS O OCORRIDO CONTUDO SOMOS UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO QUE POSSUI LEITOS PARA OS PACIENTES EM CONDIÇÃO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, SENDO CONDUTA MÉDICA REALIZADA DE ACORDO COM O QUADRO CLÍNICO E GRAVIDADE DOS PACIENTES.

AL DE ELOGIOS: 76
AL DE RECLAMAÇÕES: 48
AL DE SUGESTÕES: 3
AL:127

LETICIA DE JESUS NASCIMENTO
AUXILIAR ADMINISTRATIVA

ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO
ENFERMEIRA DA QUALIDADE

MOISÉS LUÍS DE OLIVEIRA NETO
DIRETOR HOSPITALAR

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

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

Moisés Luís de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar