



Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos, no Município de Santos - SP, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 01/2024

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE

Identificação das partes

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS

PREFEITO: Rogério Santos

SECRETÁRIO (A) MUNICIPAL DE SAÚDE: Adriano Catapreta Lugon Ribeiro


UNIDADE: Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos

CNPJ: 24.232.886/0001-67 (provisório) ocupado em fase inicial de implantação até 31/05/2020. Migrado para CNPJ definitivo 24.232.886/0180-23 em 01 de junho de 2020

ENDEREÇO: Praça Visconde de Ouro Preto s/nº, Bairro Estuário, Santos – SP

DIRETOR HOSPITALAR: Moisés Luis de Oliveira Neto

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).



Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Moisés Luis de Oliveira Neto
DIRETOR HOSPITALAR



Paulo Violi
Diretor Operacional

Paulo Violi
DIRETOR OPERACIONAL

PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	4
2.METAS CONTRATUAIS	4
2.1INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS.....	5
2.2INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS	10
3.EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO	11
4.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	11
5.CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS.....	12
6.COLABORADORES CONTRATADOS Anexo VI	12
7.CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS.....	12
8.ATIVIDADES SOCIAIS.....	13
9.ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

A PRÓ-SAÚDE – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados do mês de janeiro de 2023, referente ao contrato de gestão nº 32/2020 celebrado junto à PREFEITURA DE SANTOS, tendo como o OBJETO DO CONTRATO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA ZONA LESTE.

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

A UPA Zona Leste foi concebida como equipamento fixo estruturado para composição da rede de urgência e emergência de Santos. Equipamento estrategicamente instalado e concebido como obra definitiva em substituição a equipamento provisório e se encontra em conformidade com as diretrizes das Políticas Nacionais de Urgência e Emergência, atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais; nº 1.600, de 07 de julho de 2011, nº 342 de 04/03/2013, nº 104 de 15/04/2014 e nº10 de 03/01/2017, caracteriza-se como uma estrutura de Porte III, implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção as Urgências garantindo atendimento oportuno e qualificado.

2. METAS CONTRATUAIS

Foi publicada no Município de Santos / SP a Lei Municipal nº 2.947, de 17 de dezembro de 2013, alterada pela Lei Municipal nº 3.078, de 12 de dezembro de 2014 e no Decreto Municipal nº 6.749, de 10 de abril de 2014, alterado pelo Decreto Municipal nº 7.044, de 11 de fevereiro de 2015, para a seleção de Organização Social, visando à celebração de Contrato de Gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE – UPA ZL, da Secretaria Municipal de Saúde, conforme especificações constantes no Edital de chamamento Público nº 002/2019 ao qual se aplica também a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, sendo o referido edital o que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão de 32/2020 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a Pró-Saúde qualifica suas equipes de trabalho nos diversos níveis: Diretivo, Gerencial e Operacional. Assim, podemos afirmar que dotamos de um time capaz de vencer os desafios propostos e alcançar as metas estabelecidas.

2.1 INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS

O Contrato de Gestão nº 32/2020 apresenta a estrutura para o sistema de pagamento através da avaliação quadrimestral do desempenho institucional.

Indicador 01 – Comissão de Humanização (Anexo I)

Ação	Descritivo	Meta	Janeiro	Ações Humanização	
Comissão de Humanização	Implantar as atividades propostas para o exercício, tendo como foco o funcionário	Executar 100% das atividades propostas	100%	Janeiro	Previsto 3
					Realizado 6

Ações realizadas: Aniversariantes do mês; "Ação fazer o bem sem olhar a quem"; Ação Janeiro Branco – Saúde Mental; Projeto "tampinha do bem"; Pastoral da Saúde: Visita dos voluntariados; Projeto Cães Terapeutas.

Previstos: 03; Realizados: 06.

Ações de Humanização – Janeiro/2024



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

Ação	Descritivo	Meta	Janeiro
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	83%

Janeiro: No mês de Janeiro/2024 foram realizadas 375 pesquisas do total de 12.129 atendimentos, tendo uma abrangência de 3,09% dos atendimentos, mantendo a satisfação positiva em 83,34%.

Indicador 03 – Serviço de Atendimento ao Usuário (II)

Ação	Descritivo	Meta	Janeiro
Manter o serviço de atendimento ao usuário durante as 24 horas	Responder 85% das queixas encaminhadas à UPA em até 72 horas	85%	98%

Janeiro: 375 pesquisas realizadas, com 98,38% das queixas respondidas em até 72h, sendo:

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	197	73	19	32
ATENDIMENTO MÉDICO	200	74	24	33
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	201	65	19	34
ATENDIMENTO FARMÁCIA	171	64	12	29
HIGIENE E LIMPEZA	201	64	15	38
INSTALAÇÕES FÍSICAS	193	58	21	36

Indicador 04 – Atividades de Educação Permanente (Anexo III)

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

*Anexadas as listas de presença dos treinamentos realizados e Levantamento de Necessidade de Treinamentos onde constam as atividades programadas para o período.

Indicador 05 – Integração com o Complexo Regulador (Anexo IV)

Ação	Descritivo	Meta	Janeiro
Integração com o Complexo Regulador	Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos	Manter reunião mensal	16/01/2024

Reunião realizada em 16 de janeiro de 2024.

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

Ação	Descritivo	Meta	Janeiro
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Manter 100% das prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência	100%	97%
Ação	Descritivo	Meta	Janeiro
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação	100%	66%

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

Prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência, N° Prontuários Checados – 184

/ N° Prontuários checadas em conformidade – 180 /N° Prontuários checadas em não conformidade – 4.

Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação, N° Evoluções checadas – 138/ N° Prontuários checadas em conformidade – 103/N° Prontuários checadas em não conformidade – 35.

Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação pediátrica, N° Evoluções checadas – 13/ N° Prontuários checadas em conformidade – 12/N° Prontuários checadas em não conformidade – 1.

Indicador 07 – Protocolos Clínicos (Anexo VI)

Ação	Descritivo	Meta	Janeiro
Protocolos Clínicos	Criar e monitorar os protocolos clínicos devidamente pactuados com o Departamento de Regulação Municipal	Avaliar 100% dos protocolos programados para o período	100%

Protocolos Implantados

Dentre os protocolos implantados, destacamos os que são definidos pelo município, os obrigatórios por lei e os internos para fluxo da emergência:

Protocolos de Segurança do Paciente:

Protocolo de Segurança do Paciente: Identificação do Paciente
Protocolo de Segurança do Paciente: Higienização das Mãos
Protocolo de Segurança do Paciente: Prescrição, Uso e Administração de Medicamentos
Protocolo de Segurança do Paciente: Segurança na Comunicação Entre os Profissionais de Saúde
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Lesão Por Pressão
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Queda

Protocolos clínicos internos da UPA Zona Leste:

Protocolo de Atendimento para Sepsis
Protocolo de Atendimento a Dor Torácica
Protocolo de Atendimento a Parada Cardiorrespiratória
Protocolo de Atendimento a Acidente Vascular Encefálico

*Anexados relatórios de monitoramento dos protocolos realizado pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente.

Indicador 08 – Comissões Técnicas (Anexo VII)**– Comissões Técnicas (Anexo I)**

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

Comissão do Controle de Infecção Hospitalar: 10/01/2024.

Comissão de Revisão de Óbitos: 19/01/2024.

Comissão de Revisão de Prontuários: 19/01/2024.

Comissão de Humanização: 10/01/2024.

Comissão de Ética de Enfermagem: 20/01/2024.

Comissão do PGRSS: 19/01/2024.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 30/01/2024.

Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: 24/01/2024.

Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização: 24/01/2024.

Comissão de Perfurocortante: 23/01/2024.

Comissão de Ética Médica: 19/01/2024.

Indicador 09 – Transporte Interinstitucional em Unidade Móvel de Remoção (Anexo VIII)

Segue planilha com tempo médio da liberação da vaga a chegada no destino de vagas cedidas/vaga zero e vaga RUE.

Indicador 10 – Manutenção e investimentos na estrutura física, equipamentos e mobiliário da Unidade (Anexo IX)

Segue planilha com planejamento de manutenção preditiva e corretiva.

2.2 INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS

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

Ação	Meta	Janeiro	
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o limite teto físico de 15.000 consultas/mês	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia, clínica médica e odontologia	Clinica Médica	10216
		Pediatria	901
		Ortopedia	569
		Odontologia	299
Total		11985	

Indicador 02 – Exames Diagnósticos

Ação	Meta	Janeiro	
Disponibilizar exames laboratoriais, Raio-x, e eletrocardiograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de diagnósticos pactuados	Laboratório	11653
		Raio-X	2499
		Elecardiograma	470
Total		14622	

Indicador 03 – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta	Janeiro	
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	67
Total		67	

Indicador 04 – Procedimentos Ambulatoriais

Ação	Meta	Janeiro	
Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inalação e imobilização.	Curativo	346
		Sutura	102
		Inalação	0
		Imobilização	207
Total		655	

Indicador 05 – Classificação de Risco

Ação	Meta	Janeiro	
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente	Tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento na classificação de risco	Vermelho	00:00:00
		Amarelo	00:30:00
		Verde	02:00:00
		Azul	04:00:00
Total		00:10:00	
Janeiro		00:08:43	

Indicador 06 – Tempo resposta para resultado de exames laboratoriais (Anexo X)

Segue planilha de monitoramento de tempo entre a realização da consulta médica e resultado de eventuais exames laboratoriais e de imagem caracterizados como Urgência/Emergência.

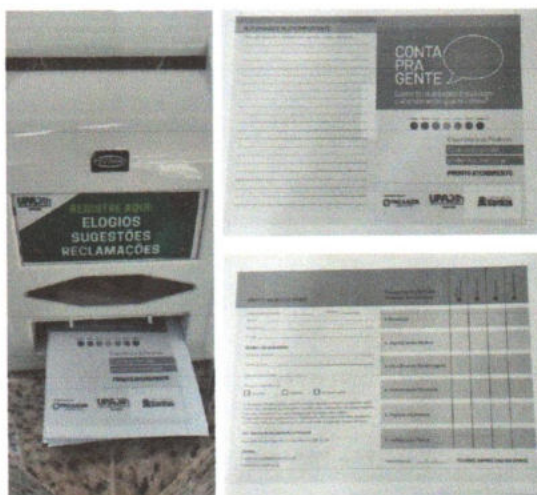
3. EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

A Unidade conta com um sistema interno da Sede Administrativa que é alimentado mensalmente como forma de auditoria interna das obrigações do Contrato de Gestão 032/2020, onde constam os itens para inclusão das evidências que constituem os indicadores quantitativos e qualitativos do Plano Operativo Anual.

São realizadas reuniões a cada quadrimestre para avaliação das metas e resultados alcançados no período junto à Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Santos para avaliação das metas e resultados alcançados no período.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Anexo II)

A UPA Zona Leste conta com a estrutura do Serviço de Atendimento ao Usuário localizada na recepção, contém uma proteção de vidro permitindo a separação da estação de trabalho do colaborador e acolhimento ao paciente com mais privacidade. São realizadas pesquisas para mensuração da satisfação do cliente externo.



5. CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS

A seguir apresentamos o total de pacientes atendidos por município de residência, de acordo com as informações obtidas pelo Sistema Informatizado de Gestão, conforme relatórios assistenciais extraídos do Sistema MV Soul:

Janeiro/2024

CIDADE POR ESPECIALIDADE													POR CLASSIFICAÇÃO		
CIDADE	CLINICA MÉDICA		ORTOPEDIA		PEDIATRIA		ODONTOLOGIA		ENFERMAGEM		TOTAL POR CIDADE				
Santos	9352	91,51%	506	88,92%	840	93,22%	278	92,97%	141	100,00%	11117	91,65%	VERMELHA	117	0,96%
São Vicente	389	3,80%	26	4,56%	29	3,21%	10	33,44%	0	0,00%	454	3,74%	AMARELA	1625	13,39%
Cubatão	74	0,72%	4	0,70%	0	0,00%	1	0,33%	0	0,00%	79	0,65%	VERDE	5072	41,81%
Praia Grande	76	0,74%	8	1,40%	3	0,33%	1	0,33%	0	0,00%	88	0,72%	AZUL	4538	37,41%
Guarujá	152	1,48%	16	2,81%	12	1,33%	5	1,67%	0	0,00%	158	1,30%	* não Classificado	777	6,40%
Outros	176	1,72%	9	1,58%	17	1,88%	4	1,33%	0	0,00%	206	1,69%	Total Geral	12129	100%
Total por Especialidade	10219	100%	569	100%	901	100%	299	100%	141	100%	12129	100%			

6. COLABORADORES CONTRATADOS (Anexo XI)

CONTROLE DE QUADRO DE RECURSOS HUMANOS - CLT				
Ano/Mês	Quantitativo Mês Anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo Mês Atual
jan/24	177	7	9	175

7. CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS (Anexo III)

A UPA Zona Leste promove treinamentos internos mensalmente voltados aos profissionais das equipes assistenciais, administrativas e de apoio para garantir atendimento seguro e adequado aos pacientes, visando também a melhoria da produtividade e motivação no trabalho, favorecendo o desenvolvimento e engajamento do colaborador nas políticas de melhoria contínua, além de obter, por parte dos colaboradores, soluções e inovações referentes às dificuldades do dia a dia.

Atividades de Educação Permanente			Horas de Treinamento/Mês	
	Previstos	Realizados		
Janeiro	10	10	Janeiro	460:50:00

8. ATIVIDADES SOCIAIS (Anexo I)

A Comissão de Humanização, além de atuar internamente visando o bem-estar do colaborador e tendo como na presidência de seus membros o Serviço Social da Unidade, demanda uma visão holística do paciente e dos seus aspectos individuais, por meio de um tratamento globalizado e voltado à integralidade do indivíduo enquanto ser humano.

A Comissão age com o objetivo de minimizar o sofrimento do paciente no ambiente hospitalar, agregar mais tranquilidade, garantir pleno entendimento do paciente sobre sua condição e demonstrar que este é valorizado e tem apoio para resolução dos seus problemas.



9. ANEXOS

ANEXO I

Comissão de Humanização

Santos, 01 de fevereiro de 2024.

RELATÓRIO DAS AÇÕES DA COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO

No mês de janeiro 2024 estavam programadas a seguintes ações:
Orientações sobre janeiro Branco – Saúde Mental, aniversariante do mês o mesmo está na nossa programação anual sendo realizado mensalmente, Campanha "Fazer o bem sem olhar a quem" e "Projeto da tampinha do bem" essas são ações continua. Realizamos também outras ações que não fazem parte do nosso planejamento, são as seguintes ações: Pastoral da Saúde: Visita dos voluntariados.

Aniversariantes do mês

Com o objetivo de valorizar e reconhecer o colaborador, foram realizadas comemorações aos profissionais durante os plantões com objetivo de valorizar e reconhecer o colaborador. A comissão de humanização participou ativamente com a decoração e comemoração. A ação contempla: decoração do local e bolo comemorativo.



Selma Cruz Félix
Assistente Social

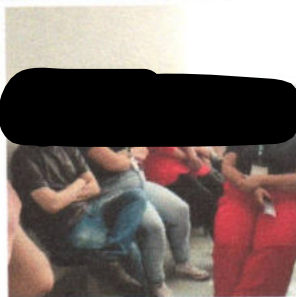
"Ação Fazer o bem sem olhar para quem"

A ação "desapega" tem objetivo de doar uma peça de roupas ou calçados para quem precisa e produtos de higiene pessoal, uma vez atender e ofertar roupas limpas aos pacientes que por ventura se sujaram durante o período de permanência na UPA, ou aos pacientes que se encontram em situação de rua. Ação vem de encontro auxiliar o resgate da dignidade e autoestima do paciente, contribuindo o exercício de humanização de cada colaborador da unidade.



Ação Janeiro Branco- Saúde Mental

Ação foram realizadas palestras para os colaboradores nos plantões ímpar e par, diurno e noturno, com objetivo de conscientizar e orientar sobre os cuidados com saúde mental.



Selma Cruz Felix
Assistente Social

Projeto “Tampinha do bem”

Esse projeto tem sido contínuo desde o primeiro semestre. Durante o mês de outubro apresentamos os resultados que arrecadamos, foram 20 quilos de tampinhas e 170 quilos de papelão, com essas arrecadações está sendo possível apoio da ong para apoio com reformas de cadeiras de rodas da unidade, muletas, bengalas, camas hospitalares ou até mesmo doação das mesmas para pacientes que necessitam e também garantir prevenção e sustentabilidade do meio ambiente. Estão disponibilizados reservatórios nas dependências da UPA Zona Leste com banner sinalizando as doações das tampinhas.



Selma Cruz Félix
Assistente Social

Pastoral da Saúde: Visita dos voluntariados

No mês de janeiro, os voluntários deram continuidade as visitas religiosas, levando a palavra de conforto e esperança, positivamente consolidou o compromisso com objetivo das realizações as visitas religiosas. Oferecendo acolhimento, levar esperança e paz através da palavra.



Projeto Cães Terapeutas

Atualmente, a relação homem e animal tem grande proximidade. Esse vínculo afetivo favorece a estabilidade emocional do ser humano, promovendo inúmeros benefícios. Assim, as intervenções assistidas por animais consistem na utilização de animais como mediadores da promoção da saúde e bem-estar de seus assistidos. No Brasil, essa prática foi instituída em meados dos anos 50 pela psiquiatra Nise da Silveira. No entanto, o interesse dos profissionais da área da saúde começou a crescer na década de 80, quando tiveram início os centros especializados nessa área. Nosso objetivo com esta ação é de trazer alegria, conforto, distração e amor aos pacientes que se encontra aguardando atendimento, pacientes internados e colaboradores.



Selma Cruz Félix
Assistente Social

ANEXO II

S.A.U.

RELATÓRIO MENSAL INDICADOR DO MUNICÍPIO

2024

No mês de janeiro foram realizadas 375 pesquisas de satisfação do usuário, em cima de 12.129 atendimentos na unidade, atingindo o índice global de satisfação do usuário em **83,34%**, superando a meta preconizada pelo município de 80%. Em relação ao número de insatisfações, obtivemos 46 reclamações formalizadas e 110 insatisfeitos na pesquisa de opinião, checada pelo paciente nos setores relacionados. Acrescentamos que nem todas as manifestações formalizadas (46) obtiveram insatisfação nos setores relacionados.

Análise crítica

No mês de janeiro foram realizadas 375 pesquisas através da busca direta (pessoalmente), onde pudemos ter 2.250 oportunidades de preenchimento da opinião do paciente (itens de avaliação), dentre essas oportunidades 377 itens não foram preenchidos e 1.873 foram preenchidos com a opinião do paciente, portanto 110 pesquisas de opinião de insatisfeitos representam 5,87% de insatisfação dentro das oportunidades apresentadas.

Acrescento que a unidade recebeu 4 manifestações via Ouvidoria do município (SOM), essas manifestações não são possíveis realizar pesquisa de opinião, portanto é contabilizado como itens que não foram preenchidos.

Tempo resposta

MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS

Respondidas dentro do prazo (40) 86,96%


Respondidas fora do prazo (6) 13,04%

SOM

Respondidas dentro do prazo (3) 75%

Respondidas fora do prazo (1) 25%

Dentre as reclamações formalizadas, obtivemos:

RELATÓRIO MENSAL INDICADOR DO MUNICÍPIO		 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO Zona Leste
Setor	Nº de reclamações	
Recepção	6	
Atendimento médico	14	
Atendimento de enfermagem	16	
Atendimento farmácia	0	
Higiene e limpeza	1	
Instalações físicas	9	

Eliana Rodrigues
UPA Zona Leste

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

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/1

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	
12.129	375	1163	398	110	202	3,0917635

AValiação	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	197	73	19	32	321	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	200	74	24	33	331	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	201	65	19	34	319	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	171	64	12	29	276	100%
HIGIENE E LIMPEZA	201	64	15	38	318	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	193	58	21	36	308	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	61,37%	22,74%	5,92%	9,97%
ATENDIMENTO MÉDICO	60,42%	22,36%	7,25%	9,97%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	63,01%	20,38%	5,96%	10,66%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	61,96%	23,19%	4,35%	10,51%
HIGIENE E LIMPEZA	63,21%	20,13%	4,72%	11,95%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	62,66%	18,83%	6,82%	11,69%

Índice Global de Satisfação do Usuário **83,34%**

Leticia de Jesus Nascimento

Aux. Administrativa

Eliana Rose da Silva Negreiros

Enfermeira da Qualidade

Leticia de Jesus Nascimento

Aux. Administrativa - Santos

UPA Zona Leste - Santos

Moises Luis de Oliveira Neto

Diretor Hospitalar

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
JANEIRO / 2024

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ----- 375

RESULTADOS (por item respondido*)

ü MUITO SATISFEITO	1163
ü SATISFEITO	398
ü INSATISFEITO	110
ü REGULAR	202

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

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

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

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:

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

PERÍODO: 01/01/2024 À 31/01/2024

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	DIAS PARA RETORNO AO USUÁRIO
1	01/2024	4/1/2024	28/1/24	ELOGIO				GOSTARIA DE AGRADECER O CUIDADO QUE TIVERAM COM A MINHA MÃE, QUE POR POUCO ELA NÃO ESTAVA MAIS COMIGO. AGRADEÇO DEMAIS TODO O CARINHO E EMPATIA QUE TIVERAM. GOSTARIA DE AGRADECER E ELOGIAR ESPECIFICAMENTE ANDERSON SIMPÁTICO, VANESSA CUIDADOSO E A DRA. TAIS, ME EXPLICOU COM DETALHES QUE ACONTECEU E QUAL FOI O TRATAMENTO, MICHELE, TATIANE E ESPECIALMENTE A FLAVIA QUE RECENTEMENTE TAMBÉM CUIDOU DO MEU PAI. NA CLÍNICA, MUITO OBRIGADO SUS, UPA ZONA LESTE, OBRIGADA POR CUIDAR D PESSOA MAIS IMPORTANTE DA MINHA VIDA	4/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
2	02/2024	4/1/2024	3/1/24	ELOGIO				TODOS DA ENFERMAGEM MEUS AGRADECIMENTOS POR UM ÓTIMO ATENDIMENTO, MINHA NOTA É 10 DE SEU PACIENTE, PARA TODOS OS FUNCIONARIOS DA UPA. AMANDA ALVES, ROBERTA, VANIA E AMANDA LOPES	4/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
3	03/2024	4/1/2024	3/1/24	ELOGIO				EQUIPE MARAVILHOSA, TRATAMENTO ÓTIMO, SUPER ATENCIOSOS E EDUCAÇÃO, SEM RECLAMAÇÕES. EQUIPE NOTA 100 EM ESPECIAL ANDERSON, VANESSA, RAQUE, MICHELE, TATIANE, OBRIGADA PELO EXCELENTE ATENDIMENTO	4/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
4	4/2024	4/1/2024	3/1/24	ELOGIO				PARABÉNS AMANDA ALVES E ROBERTA, PESSOAS DE BOM CORAÇÃO	4/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
5	5/2024	4/1/2024	3/1/24	ELOGIO				ELOGIO O LUCIANO PELO ATENDIMENTO E CARINHO, ATENÇÃO E AMOR COM AS PESSOAS, A VAL DA LIMPEZA UM AMOR DE PESSOA.	4/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
6	6/2024	04/01/2024	03/01/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	FUI ATENDIDA PELA MÉDICA YUDELSI MUITO OBRIGADO PELO ATENDIMENTO, ÓTIMA PROFISSIONAL ATENDE OS PACIENTES COM AMOR, AS MENINAS DA RECEPÇÃO TAMBÉM	NÃO SENDO POSSIVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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!	

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

Handwritten initials and date: 11/11/2024

7	09/2024	08/01/2024	04/01/2024	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADECIMENTOS A TODA EQUIPE DO DIA POR UM BOM ATENDIMENTO. MARCIA, ALESSANDRA, GREICE, NATALIA, DR CARLOS, VANESSA SILVA LIMPEZA, CAMILE ENFERMEIRA.	8/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
8	13/2024	08/01/2024	06/01/2024	ELOGIO	[REDACTED]	CLEIDE CRUZ ÓTIMA PROFISSIONAL. ATENDIMENTO MUITO HUMANIZADO.	8/1/24	AGRADECEMOS E SINALIZAÇÃO E O ELOGIO. TRABALHAMOS COM O FOCO EM HUMANIZAÇÃO, EMPATIA E RESPEITO, IREMOS PASSAR O FEEDBACK PARA A PROFISSIONAL, OBRIGADA RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM.	1
9	14/2024	08/01/2024	04/01/2024	ELOGIO	FA [REDACTED]	MEUS SINCEROS AGRADECIMENTO PELO ATENDIMENTO. ESTOU COM MUITA ALEGRIA EM VER QUE O SERVIÇO DE VOCÊS E REALIZADO COM DEDICAÇÃO.	8/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
10	19/2024	12/01/2024	8/1/2024	ELOGIO	LI [REDACTED]	AGRADEÇO AO CUIDADO E A PACIÊNCIA EM UM MOMENTO TÃO DELICADO. A EQUIPE ESTÁ TRABALHANDO MUITO BEM. TODOS SÃO MUITO EDUCADOS E PRESTAM UM ÓTIMO SERVIÇO. PARABÊNS PELA ESTRUTURA DA UPA	12/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
11	24/2024	12/01/2024	11/01/2024	ELOGIO	[REDACTED]	ESTRUTURA NOTA MIL, ALIMENTAÇÃO, AGUA GELADEIRA E HIGIENE, PARABÊNS	12/1/2024	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA	1
12	25/2024	12/1/2024	10/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	QUERO EXALTAR MINHA SATISFAÇÃO COM AS EXCELENTES PROFISSIONAIS, CAMILLE, ALESSANDRA, NATALIA, MARCIA E GREICE.	12/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
13	26/2024	12/1/2024	11/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	ELOGIOS PARA FERNANDA, VANIA, AMANDAS, SEMPRE FUI BEM TRATADA	12/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1

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

14	27/2024	12/1/2024	11/1/2024	ELOGIO	SUPOSTA [REDACTED]	PARABÉNS PARA FERNANDA, VANIA JOSEFA, AMANDA SILVA E AMANDA LOPES	15/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
15	30/2024	12/1/2024	11/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	UTILIZEI VOSSOS SERVIÇOS E SEMPRE FUI BEM ATENDIDA	15/1/2024	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE BRUNA ADRIELLY- SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
16	32/2024	15/1/2024	14/1/2024	ELOGIO	SIMONE DE [REDACTED]	GOSTARIA DE ELOGIAR TODOS OS COLABORADORES EM ESPECIAL O MÉDICO DR FELIPE, O RAPAÇ DO GESSO DE NOME ROGÉRIO E A TÉCNICA DE ENFERMAGEM CLAUDIA, TODOS FORAM MUITO RECEPTIVOS, EDUCADOS, GENTIS E PACIENTES, SÓ TENHO ELOGIOS.	15/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
17	34/2024	15/1/2024	12/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	NÓS BRASILEIROS TEMOS QUE APRENDER A ELOGIAR, PARABÉNS AO ATENDIMENTO, FOI TUDO CERTO, NOTA 1.000!	15/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
18	36/2024	15/1/2024	13/1/2024	ELOGIO	[REDACTED] FRANGETTO	DR. ANDRE ANTOGIOVANI QUERO AGRADECER E ELOGIAR O ATENDIMENTO DESTES PROFISSIONAL, GEISA, ALICE E KATIA AGRADEÇO AO ATENDIMENTO HUMANO E GENTIL DAS ATENDENTES DA UPA SALA DE MEDICAÇÃO	15/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
19	37/2024	15/1/2024	14/1/2024	ELOGIO	[REDACTED] SOUZA	SATISFEITO NA AGILIDADE DA RECEPÇÃO, ATENDIMENTO MÉDICO RAIANE ATENCIOSA E PRESTATIVA, CLAUDIA EDUCADA E ESCLARECE DÚVIDAS, ESPAÇO BOM E ADEQUADO	15/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
20	38/2024	15/1/2024	15/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	A EQUIPE EM GERAL SÃO TODAS ATENCIOSAS, EM ESPECIAL AMANDA ALVES, AMANDA LOPES E A FERNANDA.	15/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
21	39/2024	15/1/2024	15/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	FUI MUITO BEM ATENDIDA	15/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1

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

22	40/2024	22/1/2024	19/1/2024	ELOGIO	[REDACTED] SANTOS	HOJE VEIO ESCREVER MEU ELOGIO PARA O ATENDIMENTO DO DOUTOR MATHEUS, EXCELENTE PEDIATRA. MUITO ATENCIOSO OLHOU MEU FILHO E DEU INTERNAÇÃO NA HORA. GRATIDÃO	22/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: GISELE ABUD NICOLAU - DIRETORA MÉDICA	1
23	44/2024	22/1/2024	20/1/2024	ELOGIO	[REDACTED] RAMOS	ME CHAMO MARIA CLARA, ESTOU FELIZ PELO ATENDIMENTO CARINHOSO DA ENFERMEIRA SOL, É COM MUITO AMOR QUE ESCREVO ISSO. GRAÇAS A DEUS E TIA SOL EU NÃO SENTI NADA DE DOR, ELA ME FEZ SENTIR CORAJOSA E ELA FOI MUITO SÍMPÁTICA, TIA SOL, TENHO MUITA GRATIDÃO POR ME FAZER FELIZ E MESMO EU DOENTE EU RI COM VOCÊ E ME DEIXOU FELIZ, QUE DEUS TE ABENÇOE, TE AJUDE SEMPRE E QUE VOCÊ SEJA SEMPRE FELIZ, COM AMOR E CARINHO	22/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
24	45/2024	22/1/2024	20/1/2024	ELOGIO	[REDACTED] RAMOS	AGRADEÇO A DEUS E A PROFISSIONAL SOL PELO ATENDIMENTO DADO A MINHA FILHA PACIENTE MARIA CLARA DE 9 ANOS, MARIA CHEGOU COM DIFICULDADE PARA RESPIRAR APARENTEMENTE UMA GRIPE MAL CUIDADA, POR SER CRIANÇA ESTAVA COM MEDO DE INJEÇÃO, MÉDICO ETC. ORAMOS EM CASA E PEDIMOS A DEUS QUE ENVIASSE UM ANJO QUE ACOLHESSE A MARIA, SOL É UMA PROFISSIONAL MARAVILHOSA E SENTIMENTOS QUE NÃO SÓ COLABORADOR, MAS UM SE HUMANO INCRÍVEL. ACALMOU MINHA FILHA, ASSEGUROU NOSSOS CORAÇÕES DE PAIS E MERECE TODO O RECONHECIMENTO! ESPERO QUE ELA E OUTROS PROFISSIONAL RECLAMA SALÁRIOS DIGNOS E RESPEITO.	22/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
25	50/2024	24/1/2024	24/1/2024	ELOGIO	AUSENTE [REDACTED] AUSENTE	AGRADEÇO A TODOS EQUIPE QUE NOS ATENDEU MINHA MÃE FOI MUITO BEM TRATADA!	24/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
26	51/2024	24/1/2024	20/1/2024	ELOGIO	[REDACTED] VASSURCELLOS	ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS EM SI É BOM DAS TÊC ERICA E JAILMA.	24/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
27	52/2024	24/1/2024	21/1/2024	ELOGIO	[REDACTED] SILVA	ATENDIMENTO PRESTATIVO, TODOS SEMPRE ATENCIOSOS, CUIDADOSOS COM O PACIENTE. SEMPRE PASSANDO TODAS AS INFORMAÇÕES PARA OS FAMILIARES, TÉCNICO ANDERSON, LILIAN, VANESSA, ROBERTA, ENFERMEIRA RAISSA, MÉDICO DIEGO E MAURICIO	24/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
28	53/2024	24/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	EU AGRADEÇO O ATENDIMENTO, EXCELENTE PROFISSIONAIS, TEC ANDERSON, VANESSA, RAQUEL E ENFERMEIRA TATIANA.	24/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1

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

29	54/2024	24/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				TODOS OS PROFISSIONAIS DA UPA NOS ATENDERAM MUITO BEM. DE FORMA MUITO PROFISSIONAL HUMANA.	24/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
30	55/2024	24/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				SOU VISISTANTE, ACOMPANHANTE ESTA UNIDADE ESTÁ DE PARABÊNS SOU DE SÃO PAULO, O MEU IRMÃO UTILIZOU ESTA UNIDADE MUITO POUCO. PARA MELHORAR O PESSOAL INCRIVEL, MUITO SATISFEITO PELO ATENDIMENTO.	24/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
31	56/2024	24/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				DURANTE O DIA FOI TUDO CERTO, VANIA MARAVILHOSA, ALEX A ANDERSON TOP	24/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
32	57/2024	24/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				EQUIPE DA ENFERMAGEM NOTA 10, EM ESPECIAL LESSANDRA, REMERSON, WANIA, FERNANDA, BRICA, AMANDA LOPES, JAILMA, WAGNER A TODOS E A ASSISTE SOCIAL SELMA.	24/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
33	58/2024	24/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				AS DEMAIS ENFERMEIRAS SUPER ATENCIOSAS, É A MELHOR UPA DE SANTOS!	24/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
34	59/2024	24/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				PARA AGRADECER O ATENDIMENTO DA ENFERMEIRA DANDARA	24/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
35	60/2024	24/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO		THAIS EXCELENTE PROFISSIONAL, MUITO ATENCIOSA. ESTÁ DE PARABÊNS COM O ATENDIMENTO DADO A MINHA MÃE, SE TODOS OS PROFISSIONAIS FOREM ASSIM	NÃO SENDO POSSIVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	
36	61/2024	29/1/2024	25/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				FUI MUITO BEM ATENDIDA, FORAM ATENCIOSO, GENTIS, LEVARAM EM CONTA MINHAS QUEIXAS A VALIDARAM MINHA DOR, EM ESPECIAL A CONTROLADORA DE ACESSO FOI EXTREMAMENTE GENTIL E EFICIENTE. GRATIDÃO, VIVA AO SUS	29/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1

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

37	62/2024	29/1/2024	25/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	VANESSA, ANDRESSA, LILIAN, TATIANA, THAIS DO OS MEUS PARABÉNS PARA ELES, MUITO BEM RECEBIDA.	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
38	63/2024	29/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	SIDNEY [REDACTED]	AGRADEÇO A ATENÇÃO DOS PROFISSIONAIS MARAVILHOSOS, ANDERSON, TATI, VANESSA E RAQUEL.	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
39	64/2024	29/1/2024	23/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO O ATENDIMENTO DA EQUIPE MÉDICA DESSE PLANTÃO, ANDERSSON, VANESSA, RAQUEL E A TATIANE	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
40	65/2024	29/1/2024	24/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	DR. REGER, ADRIANA CORDEIRO, KATIA, ERIKA, STAMOS IMPRESSIONADOS COM A AMABILIDADE DESTA EQUIPE. MUITO OBRIGADA VOCÊS SÃO ANJOS.	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
41	67/2024	29/1/2024	24/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	REMERSSON, AMANDA, VANIA SÃO ÓTIMAS	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
42	68/2024	29/1/2024	25/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	ESTOY MUY CONTENTA CON LA ATENCION, SIENTO MUY AMPARADA, TODO MUY KLLIMPEIO Y DE PRIMERA AGRADECIDA Y FELIZ DE ENCONTRAR ESTE CENTRO DE SALUD, ASSI GRACIAS	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
43	69/2024	29/1/2024	25/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	O ATENDIMENTO FOI EXCELENTE, OS CUIDADOS PRESTADO PELAS TÉCNICAS DE ENFERMAGEM KATIA FOI DE GRANDE AJUDA E BASTANTE PRESTATIVA, MUITO PROFISSIONAL, TEVE CUIDADOS ADEQUADOS COM O MEU FILHO. QUE A UNIDADE POSSA TER MAIS PROFISSIONAIS EXEMPLARES COMO A COLEGA, OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM DESTA UNIDADE ESTÃO DE PARABÉNS.	NÃO SENDO POSSIVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	
44	70/2024	29/1/2024	25/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	DOUTOR ANDRE A. DALLIM ESTÁ DE PARABÉNS.	29/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: GISELE ABUD NICOLAU – DIRETORA MÉDICA.	1	

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

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

45	71/2024	29/1/2024	25/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO A MARCIA MUITO CARINHOSA E ATENCIOSA. MUITO OBRIGADA POR TUDO	29/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA	1
46	72/2024	29/1/2024	27/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	AUSENTE ERICA E JAILMA DERAM BANHO TOTAL EM MIM. GRAÇAS A DEUS POIS ME ATENDERAM MUITO BEM	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
47	73/2024	29/1/2024	26/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	EU QUERO ELOGIAR O ATENDIMENTO DA KATIA, ATENCIOSA, CUIDADOSA, EDUCADA E PRONTA, COM DISPOSIÇÃO PARA OS DEVIDOS CIDADÃOS COM OS PACIENTES. PERSONALIDADE TRANQUILA PARA REALIZAR OS PROCEDIMENTOS COM AS CRIANÇAS. A SUPERVISORA ADRIANA ATENCIOSA, CARINHOSA VEIO CONVERSAR CONOSCO E NOS ORIENTAR SOBRE O CASO, DEUS ABENÇOE O TRABALHO DELAS E DE TODOS OS OUTROS ENVOLVIDOS POR GARANTIR QUE A UPA FUNCIONE COM QUALIDADE E ASSISTÊNCIA AOS PACIENTES	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
48	81/2024	29/1/2024	28/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	ATENDIMENTO BOM. ÓTIMOS PROFISSIONAIS QUE CUMPREM COM A LEI, ESTÃO DE PARABENS	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
49	82/2024	29/1/2024	28/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	ATENDIMENTO PRIMOROSO. FUI MUITO BEM ATENDIDO COM MUITO RESPEITO, FOI RÁPIDO E TODOS MUITOS EDUCADOS.	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
50	83/2024	29/1/2024	28/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	AQUI EU QUERO ELOGIAR AO ATENDIMENTO DA ENFERMEIRA KATIA, ATENCIOSA, CUIDADOSA, EDUCADA E PRONTA E DISPOSTA PARA OS DEVIDOS CUIDADO COM OS PACIENTES. PERSONALIDADE TRANQUILA PARA REALIZAR OS PROCEDIMENTOS COM AS CRIANÇAS, A SUPERVISORA ADRIANA, ATENCIOSA, CARINHOSA, A SUPERVISORA ADRIANA ATENCIOSA, CARINHOSA, VEIO CONVERSAR CONOSCO E ORIENTA SOBRE O CASO, DEUS ABENÇOE O TRABALHO DELAS E DE TODOS OS OUTROS ENVOLVIDO POR GARANTIR QUE A UPA FUNCIONE GARANTINDO QUALIDADE E A ASSISTENCIA AOS PACIENTES	29/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
51	84/2024	30/1/2024	29/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	AMANDA É BEM AMOROSA, PRESTATIVA E DAR ATENÇÃO, NÃO TENHO DO QUE RECLAMAR.	30/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1

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

52	85/2024	30/1/2024	29/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	PARABÊNS AOS FUNCIONÁRIOS AMANDA ALVES, REMERSON, VANIA, ROBERTA E A EQUIPE DE LIMPEZA.	30/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
53	86/2024	30/1/2024	29/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	AMANDA ALVES NOTA 10	30/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
54	87/2024	30/1/2024	30/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	MELHOR UPA DE SANTOS HOJE, TENDIMENTO ÓTIMO E AGILIDADE, PARABÊNS	30/1/24	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
55	89/2024	31/1/2024	30/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ÓTIMO NA SALA DE MEDICAÇÃO, FLÁVIA, LETICIA, DONA ANA E MICHELE	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	
56	90/2024	31/1/2024	30/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ADOREI O ATENDIMENTOS. ELAS SÃO ÓTIMAS, FLÁVIA, MICHELE, FERNANDA, RAFAELA, DONA ANA, LETICIA, NOTA 10	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	
57	91/2024	31/1/2024	30/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ATENDIMENTO MUITO BOM DA SALA DE MEDICAÇÃO, ÓTIMO ATENDIMENTO DOS TÉCNICOS FLÁVIA, LETICIA, MICHELLE, RAPHAELA, FERNANDA E DONA ANA.	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	
58	92/2024	31/1/2024	30/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	GOSTEI DO ATENDIMENTO FLÁVIA, RAFAELA, LETICIA, MICHELE, ANA E FERNANDA	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	
59	93/2024	31/1/2024	30/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ATENDIMENTO PESSOAL DO MEDICAMENTO NOTA 100000, FLÁVIA, MICHELE, LETICIA, ANA, RAFAELA, FERNANDA.	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	

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

60	94/2024	31/1/2024	29/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				GOSTARIA DE ELOGIAR A TÉCNICA DE ENFERMAGEM RAFAELA, SUPER ATENCIOSA E ÓTIMA PROFISSIONAL.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
61	95/2024	31/1/2024	29/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				AGRADEÇO AS TÉCNICAS QUE NOS ATENDERAM E AJUDARAM DO MEU ESPOSO ESSA NOITE. MUITO ATENCIOSAS E DEDICADAS NO ATENDIMENTOS DOS PACIENTES E COM MEU ESPOSO, OBRIGADA ADRIANA, DULCE E DEBORA.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
62	96/2024	31/1/2024	29/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				AGRADEÇO AS MENINAS DA MEDICAÇÃO SUELLEM, PATRICIA, DANILA AO ATENDIMENTO DADO	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
63	97/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				MUITO OBRIGADO PELO ATENDIMENTO DULCE, DEBORA E ADRIANA	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
64	98/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO		PARABÉNS A TODOS PELO ATENDIMENTO.	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO		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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	
65	99/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				ATENDIMENTO SENSACIONAL, NOTA 10, ANDERSON PARABÉNS, EU TE AMO, ATENDIMENTO PERFEITO.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
66	100/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				A EQUIPE DE ENFERMAGEM VANIA, AMANDA, ROBERTA FORAM CORDIAIS, EDUCADAS E PROFISSIONAIS.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
67	101/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]				DOCTOR IGOR SUPER SIMPÁTICO.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE. SENTIMOS QUE 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! GISELE ABUD NICOLAU - DIRETORA MÉDICA.	1	

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

68	102/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	ATENDIMENTO EXCELENTE, NOTA 10, AMANDA ALVES PARABENS	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE 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! MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
69	103/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	OBRIGADO PELO CARINHO E DEDICAÇÃO PELOS PACIENTES, ANDERSSON VANESSÁ, LILIAN, RAQUEL E TATIANA.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE 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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
70	104/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO PELOS CUIDADOS, RESPONSABILIDADE, SIMPATIA DE TODOS, ENFERMEIRA TATIANE, VANESSA, ANDERSON, LILIAN, RAQUEL, RAO X DANIEL E GUSTAVO, PARABENS A TODOS.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE 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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
71	105/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	AGRADEÇO PELO ATENDIMENTO DA DEBORA, ADRIANA E DULCE.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE 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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
72	106/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	ATENDIMENTO MÉDICO SATISFATÓRIO, MEDICAÇÃO AGEIS RÁPIDAS E EXPLICAÇÃO SOBRE A MEDICAÇÃO QUE ESTÁ SENDO FEITO.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE 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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
73	107/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED] SANTOS	EQUIPE MÉDICA E DE ENFERMAGEM TODOS EXCELENTE, ENFERMEIRO AMANDA ATENCIOSA	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE 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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	
74	108/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	ÍLEGÍVEL	AUSENTE [REDACTED]	MUITO BEM TRATADO TODA EQUIPE, AMANDA, ROBERTA E VANIA.	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE 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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
75	109/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]	TÉCNICA VANIA, NOTA 1000. PARABENS	31/1/24	ESTAMOS MUITO FELIZES COM O SEU FEEDBACK! É MUITO IMPORTANTE OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER SOBRE A NOSSA UNIDADE, SENTIMOS QUE 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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1	

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

76	110/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]			RAFAELA UMA EXCELENTE PROFISSIONAL, PARABENS MARAVILHOSA.	31/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
77	111/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	ÍLEGIVEL	AUSENTE	AUSENTE	FUI BEM ATENDIDA OBRIGADA LETICIA, LETICIA MICHELLE, RAFAELA E ANA	31/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
78	112/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]			ATENDIMENTO DA ENFERMEIRA CLEIDE CRUZ, XCELENTE, MUITO PRESTATIVA E ESCLARECEU A SITUAÇÃO E OS PROCEDIMENTOS SEREM EXECUTADOS COM MUITA CLAREZA, PARABENS A ELA.	31/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
79	115/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]			BOM ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM DEBORA E DULCE	31/1/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
80	116/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]			UM EXCELENTE ATENDIMENTO, ÓTIMA EQUIPE, ANDERSON, VANESSA, RAQUEL, TATIANE, DR BRUNO, LILIAN NOTA 10	5/2/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	4
81	117/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]			SUPER BEM, NÃO TENHO PALAVRAS PARA DESCREVER, APENAS AGRADECER. OBRIGADO A TODOS, QUE CONTINUEM ASSIM ANDERSON, RAQUEL, LILIAN, VANESSA E TATIANE.	5/2/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	4
82	118/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	[REDACTED]			EXCELENTE ATENDIMENTO, DRA THAIS E TODA EQUIPE ASSIM COMO A SENHORA MARCIA DO CONTROLE DE ACESSO, ATENÇÃO E CARINHO	5/2/24	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	4
83	119/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	MARIZA, REMERSON, CAMILLE ÓTIMO ATENDIMENTO	NÃO SENDO POSSIVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ – SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	

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

84	120/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	O UPA DA ZONA LESTE É MUITO RÁPIDO E EFICAZ, ISSO FAZ COM QUE NOSSO TRATAMENTO SEJA MENOS DOLOROSO, SÓ TENHO QUE AGRADECER A TODOS EQUIPE QUE FAZ A CATRACA GIRAR, DEUS ABENÇOE, TODOS OS FUNCIONÁRIOS.	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM
85	121/2024	31/1/2024	31/1/2024	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	MARAVILHOSO TRABALHADO DA ODONTOLOGIA, CONTINUEM ASSIM	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	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! RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM
TOTAL DE ELOGIOS: 85										
Leticia de Jesus Nascimento Aux. Administrativa - Sau UPA Zona Leste - Santos				LETICIA DE JESUS NASCIMENTO AUX. ADMINISTRATIVA		ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO ENFERMEIRA DA QUALIDADE		MOISÉS LUÍS DE OLIVEIRA NETO DIRETOR HOSPITALAR		

PERÍODO: 01/01/2024 À 31/01/2024

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	DIAS PARA RETORNO AO USUÁRIO
1	7/2024	04/01/2024	03/01/2024	RECLAMAÇÃO	G	[REDACTED]	[REDACTED]	O ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO É PÉSSIMO, PRECISA REVER OS FUNCIONÁRIOS QUE FAZ O ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO, O SER HUMANO NÃO DEVE SER TRATADO COMO QUALQUER COISA, E SEM COM RESPEITO, A MINHA QUOTA FOI 5 POR CONTA DO ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO.	8/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO E A EQUIPE SERÁ REORIENTADA VERBALMENTE SOBRE A QUALIDADE DE ATENDIMENTO RESPONDIDO PELA BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA	3
2	8/2024	04/01/2024	02/01/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	O PACIENTE VEIO MAIS OU MENOS ÀS 10H00 DA MANHÃ ONDE FOI CONSTATADO INFECÇÕES URINÁRIA POR MEIO DE EXAMES QUE SAÍU SOMENTE DEPOIS DAS 18H ONDE A MÉDICA KAREN FUKUMA NÃO ASSINOU E NEM CARIMBOU A RECEITA, VOLTEI À UPA, FUI INFORMADO QUE A MÉDICA TINHA IDO EMBORA, ONDE ME DERAM DUAS OPÇÕES: VOLTAR NO OUTRO DIA PARA PEGAR COM A MESMA MÉDICA (ONDE FOI INFORMADO QUE ELAS NÃO SABIA SE ESTARIAM NO DIA SEGUINTE) OU FAZER TODO PROCESSO NOVAMENTE PEGANDO UMA SENHA SENHA, SENDO QUE ISSO JÁ ERA ÀS 19H30 DA NOITE, FOI UMA FALTA DE EMPATIA TOTAL.	9/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO E APÓS ANÁLISE DOS FATOS E PRONTUÁRIO CONSTA QUE FOI DE FATO A FALTA DE ATENÇÃO DO MÉDICO, INFORMAMOS QUE A EQUIPE ASSISTENCIAL JÁ FOI REORIENTADA SOBRE A IMPORTÂNCIA DA ASSINATURA E CARIMBO NAS RECEITAS PARA QUE SITUAÇÕES COMO ESSA NÃO MAIS OCORRA. A PRÓ-SAÚDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE E HUMANIZADO AOS SEUS USUÁRIOS. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: GISELE ABUD NICOLAU - DIRETORA MÉDICA	4
3	10/2024	08/01/2024	04/01/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	PÉSSIMO ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO, DESRESPEITA, SEM EMPATIA, INFORMAÇÕES ACENTUADAS, FALTA DE EDUCAÇÃO E CONHECIMENTO TÉCNICO, FLAVIA O QUE VEM NA CABEÇA, JÁ FALAM QUE O TEMPO DE ESPERA VAI ENTRE 3 A 4 HORAS.	11/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO, JÁ FIZEMOS TREINAMENTO SOBRE ATENDIMENTO E VAMOS ORIENTAR VERBALMENTE. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA.	4
4	11/2024	08/01/2024	06/01/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	ESTAVA ACOMPANHANDO MINHA IRMÃ NA UNIDADE QUANDO A TÊC DE ENFERMAGEM LIZANDRA NOS ABORDOU E SOLICITOU QUE MINHA IRMÃ DESOCUPASSE A CADEIRA PORQUE MESMA QUERIA USAR, EXPLIQUEI A NECESSIDADE DO USO DEVIDO À FALTA DE AR, FRAQUEZA E TONTURA, SENDO A MESMA CLASSIFICADA COMO URGENTE, COM PULSEIRA AMARELA, PORÉM A TÊC LIZANDRA EM QUESTÃO NÃO SE IMPORTOU E FORÇOU A AJUDA DA PACIENTE DA CADEIRA, MESMO VENDO A DIFICULDADE DO MESMO, NO MESMO LOCAL AO LADO DA MINHA IRMÃ HAVIA OUTRO PACIENTE, COM PULSEIRA VERDE QUE SE DISPOIS A LEVANTAR E ENTREGAR A CADEIRA PARA TÊC LIZANDRA A QUE RECUSOU DIZENDO QUE MINHA IRMÃ JÁ HAVIA LEVANTADO, A MESMA FOI CHAMADA PARA MEDICAÇÃO E QUASE DESMAIOU NO TRAJETO, CONDUTA ABSURDA.	8/1/2024	SEGUNDO RELATO PASSADO NÓS SUPERVISORES DA UNIDADE UPA ZONA LESTA PEDIMOS DESCULPAS A TODO E QUALQUER CONSTRANGIMENTO OCORRIDO NO FATÍDICO, EM RELAÇÃO À COLABORADORA TEMOS EXCELENTE AVALIAÇÕES E FEEDBACKS EM TODO TEMPO DE TRABALHO E SERVIÇO PRESTADO À NOSSA UNIDADE, AO AFURAR OS FATOS, A MESMA RECONHECER A FALA EM SUA CONDUTA E FOI ORIENTADA SOBRE AO ATENDIMENTO HUMANIZADO. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ADRIANA L. R. CORDEIRO- SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
5	12/2024	08/01/2024	06/01/2024	RECLAMAÇÃO	LU	[REDACTED]	[REDACTED]	OCORREU QUE DEIXEI MINHA RECEITA NO PORTA RECEITA NA FRENTE DA ENFERMARIA, PERCEBI QUE TODOS JÁ HAVIAM SIDO MEDICADOS, QUANDO FUI PERGUNTAR SOBRE MINHA VEZ A MINHA RECEITA HAVIA SUMIDO, O ENFERMEIRO FOI NO CONSULTÓRIO SÓ QUE DRA QUE ME ATENDEU JÁ HAVIA IDO EMBORA, LÁ SÓ HAVIA UM RAIOS X DE ABDOME, ENTÃO TIVE QUE VOLTAR UM OUTRO DOUTOR PARA PEGAR UMA NOVA RECEITA.	9/1/2024	AGRADECEMOS O CONTATO, LAMENTAMOS O OCORRIDO E IREMOS REVER OS FLUXOS CASO NECESSÁRIO, MEDICAS CABIVEIS SERÃO APLICADAS DE ACORDO COM O GRAU DO EVENTO. MICHELLE O. CRUZ SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
6	15/2024	08/01/2024	7/1/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	MÉDICO NÃO SE LEVANTOU SEQUER PARA ATENDER ISSO NÃO TOCOU NO PACIENTE E NÃO TEVE EMPATIA, MEDICAÇÃO NÃO TEM SEQUÊNCIA DE ATENDIMENTO E AS ENFERMEIRAS PASSEIAM O TEMPO TODO, ACUMULANDO PACIENTES. PÉSSIMO	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	A MANIFESTAÇÃO NÃO POSSUI DADOS SUFICIENTE PARA INVESTIGAÇÃO	

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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

7	16/2024	08/01/2024	7/1/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	TÉCNICOS DE ENFERMAGEM PASSA PACIENTES DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO AZUL NA FRENTE DO AMARELO E VERDE. QUANDO QUESTIONOU A TÉCNICA COM DEBOCHE E CHAMAR UMA PESSOA QUE ACABOU DE CHEGAR. A MESMA ENTRA NA SALA DE MEDICAÇÃO PERGUNTAM O NOME E DEBOCHAM DA SITUAÇÃO. NOVAMENTE CHAMAM OUTRA PACIENTE. PÉSSIMO ATENDIMENTO DA TÉCNICA DE ENFERMAGEM DANDARA. SEMPRE FREQUENTE A UNIDADE E SOU SUPER BEM ATENDIDO, HOJE EM ESPECIAL TIVE ESSA PÉSSIMA EXPERIÊNCIA.	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	LAMENTAMOS O DESCONTENTAMENTO, TRABALHAMOS COM A PRIORIDADE DE ATENDIMENTO NORTEADA PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DE MANEIRA GLOBAL. ISSO SIGNIFICA QUE OS ATENDIMENTOS EM TODOS OS SETORES SERÃO REALIZADOS PELA MESMA FERRAMENTA DA CLASSIFICAÇÃO. IREMOS APURAR OS FATOS JUNTO A PROFISSIONAL AQUI CITADA. SE CABÍVEL, MEDIDAS SERÃO APLICADAS DE ACORDO COM O GRAU DO EVENTO. AGRADECEMOS O CONTATO E A OPORTUNIDADE DE MELHORIAS. MICHELLE O CRUZ SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	
8	17/2024	08/01/2024	08/01/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			CADEIRA DE BANHO QUEBRADA	11/1/2024	LAMENTAMOS ESSA EXPERIÊNCIA. PORÉM É REFLEXO DA ALTA DEMANDA DE TEMPORADA ONDE O FLUXO DA UNIDADE AUMENTA COM OS TURISTAS PROCURANDO ATENDIMENTO. VAMOS VERIFICAR O CONCERTO DE SUBSTITUIÇÃO DAS CADEIRAS DE BANHO QUEBRADA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA.	4
9	18/2024	08/01/2024	08/01/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			ONTEM NO DIA 7 NÃO HIGIENIZARAM O PACIENTE POIS FALARAM QUE ERA APENAS O NOTURNO. APENAS REALIZARAM A TROCA DE FRALDA. NÃO HOUVE LIMPEZA ADEQUADA DO BANHEIRO DESDE DO DIA QUE CHEGUEI QUESTIONEI DO BANHEIRO FEDIDO E FLARASM QUE ERA MEU FILHO (NATALIA)	9/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO, OS PROFISSIONAIS PLANTONISTAS NA DATA AQUI CITADA SERÃO O OBSERVADAS E OS FATOS ANALISADOS. MEDIDAS CABÍVEIS PODERÃO SER APLICADAS. ENXERGAMOS A CRÍTICA COMO OPORTUNIDADE DE MELHORA E ANÁLISE DE FLUXO MAIS UMA VEZ. LAMENTAMOS O DISSABOR MICHELLE O CRUZ SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
10	20/2024	12/01/2024	06/01/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			SUMIRAM COM A MINHA RECEITA NA ENFERMARIA E A ENFERMEIRA FOI VER E SÓ HAVIA UM RAIO X NO MEU NOME. TIVE QUE PEGAR OUTRA RECEITA COM A DOUTORA POIS A QUE ME ATENDEU TINHA IDO EMBORA NA TROCA DE TURNO.	15/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO, IREMOS REPASSAR VERBALMENTE O FLUXO RELACIONADO AOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NESTE PROCESSO. CASO NECESSÁRIO, MEDIDAS CABÍVEIS AO GRAU DO EVENTOS SERÃO APLICADAS, SINALIZAMOS QUE ENXERGAMOS O FATO AQUI CITADO COMO OPORTUNIDADE DE MELHORIA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
11	21/2024	12/01/2024	08/01/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			MINHA MÃE UMA IDOSA DE 80 ANOS FICOU SENTADA AGUARDANDO RESULTADOS DOS EXAMES DESDE O HORÁRIO DAS 12H00 ATÉ O MOMENTO 15H00 E AINDA NÃO SAIU O RESULTADO. ELA ESTÁ COM PROBLEMAS DE HEMORROIDAS E COM DORES E NO MÍNIMO TERIA QUE ESTAR EM UMA MACA MAIS CONFORTÁVEL. É UM DESCASO COM O SER HUMANO QUE VOCÊS PRECISAM TER A CONSCIÊNCIA E MELHORAR NESSE ASPECTO.	15/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO, MEDIDAS CABÍVEIS ESTÃO SENDO TOMADAS, AGRADECEMOS A DEVOLUTIVA E ENXERGAMOS COMO OPORTUNIDADE DE MELHORIAS. RESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE COLETA É UMA DAS AÇÕES EM ANDAMENTO PARA MELHOR ATENDE-LOS RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
12	23/2024	12/01/2024	10/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			RECEPCIONISTA MAL EDUCADA E IMPACIENTE. NÃO DAS ORIENTAÇÕES CORRETAS.	15/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO E NÃO CONDIZ COM O ATENDIMENTO QUE PRIORIZAMOS, A EQUIPE É REORIENTADO SOBRE MANTER A QUALIDADE DE ATENDIMENTO. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA.	2
13	27/2024	12/1/2024	11/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			O AR NÃO FUNCIONA NA SALA DE OBSERVAÇÃO	15/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO. TEM FEITO DIAS ATÍPICOS DE CALOR EXTREMO O QUE OCASIONA UMA SOBRECARGA NAS MAQUINAS. NOSSO TÉCNICOS FAZEM AS CONSTANTES DEMANDAS PARA REGULARIZAR CONFORME A ABERTURA DO CHAMADO RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA.	2

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





14	28/2024	12/1/2024	11/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			DESLIGAR A TV A NOITE	15/1/2024	<p>AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA NÓS, A UNIDADE CONTA COM ENFERMEIRA 24H SEM COMO TÉCNICO DE ENFERMAGEM E EQUIPE DE APOIO, TODOS OS PROFISSIONAIS ENCONTRAM-SE A DISPOSIÇÃO PARA AUXILIAR NAS QUESTÕES, DESDE AS MAIS SIMPLES AS MAIS COMPLEXAS, ORIENTO A ENTRAR EM CONTATO COM O GESTOR DA UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE, MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM</p>	2
15	29/2024	12/1/2024	11/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			TV A NOITE MUITO ALTA, TÉCNICA FALANDO ALTO NO WHATS, MUITO BARULHO E O AR NÃO ESTÁ FUNCIONANDO, A FUNCIONÁRIA EM FRENTE A TV SEM FAZER NADA, NÃO DEVERIA TER TV PORQUE NÃO É O PACIENTE QUE ASSISTE.	15/1/2024	<p>AGRADECEMOS POR TRAZER ESSA SITUAÇÃO AO NOSSO ATENDIMENTO, LAMENTAMOS PELO FATO OCORRIDO, AQUI VISAMOS O ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO, SEU FEEDBACK É MUITO VALIDOSO DIANTE AO EXPOSTO, ESTAMOS TRABALHANDO PARA MELHORAR E EVITAR POSSÍVEIS SITUAÇÃO SEMELHANTES, COLOCAMOS A DISPOR PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS, REALIZADO TREINAMENTO DE REFORÇO E ALINHAMENTO QUANTO AO VOLUME DA TV.</p> <p>RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE, MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM</p>	2
16	30/2024	12/1/2024	11/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			GOSTARIA DE FAZER, TOMEI ONTEM A NOITE MEDICAÇÃO E NOITE QUE UMA AUXILIAR OU TÉCNICA DE ENFERMAGEM EMBORA MUITO GENTIL E ATENCIOSA NÃO USAVA AS. ELA ATENDIA VÁRIOS PACIENTES TIRANDO E COLOCANDO ACESSOS PARA A MEDICAÇÃO E NÃO LAVAVA AS MÃOS ENTRE UM PACIENTE E OUTRO.	15/1/2024	<p>VALORIZAMOS MUITO A SUA PRESEÇA E O SEU ATENDIMENTO E QUEREMOS GARANTIR QUE ISSO NÃO OCORRA NOVAMENTE, IREMOS REVISAR NOSSO FLUXOS E TÉCNICAS PARA RESOLVER O OCORRIDO, FICAMOS A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS, EQUIPE TREINADA E CAPACITADA QUANDO A IMPORTÂNCIA E POSTURA TÉCNICA, USO DE LUVAS E HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS.</p> <p>RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRUNA ADRIELLY - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM</p>	2
17	31/2024	15/1/2024	11/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	AUSENTE	AUSENTE	O AR CONDICIONADO DA ALA FEMININA ESTÁ QUEBRADO E SOMENTE UM FUNCIONANDO, DESDE QUE CHEGUEI AQUI COM MINHA MÃE DE 93 ANOS	17/1/2024	<p>LAMENTAMOS O OCORRIDO, TEM FEITO DIAS DE MÁXIMA DE CALOR E A NOSSA UNIDADE TEM UMA ESTRUTURA FÍSICA QUE RECEBE CALOR DURANTE TODO O DIA, DIFICULTANDO ASSIM O BOM FUNCIONAMENTO DOS APARELHOS, NOSSA EQUIPE DE MANUTENÇÃO TEM TRABALHADO PARA SOLUCIONAR ESSAS QUESTÕES</p> <p>RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA</p>	3
18	33/2024	15/1/2024	12/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			FALTA DE SABÃO LÍQUIDO NO BANHEIRO	17/1/2024	<p>AGRADECEMOS O APONTAMENTO, O ABASTECIMENTO É FEITO DURANTE O PLANTÃO, CONFORME A NECESSIDADE DA DEMANDA, QUANDO COLABORADOR OU PACIENTE NOS NOTIFICA SOBRE ESSA FALTA, ABASTECEMOS DE IMEDIATO NOSSOS BANHEIROS, SÃO UTILIZADOS POR MORADORES DE ÁREA LIVRE E ISSO GERA UM DESABASTECIMENTO RECORRENTE DE SABÃO OU PAPEIS.</p> <p>RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA</p>	3
19	35/2024	15/1/2024	12/1/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	POUCOS FUNCIONÁRIOS PARA ATENDER A DEMANDA, MUITA DEMORA NO ATENDIMENTO	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	A MANIFESTAÇÃO NÃO POSSUI DADOS SUFICIENTE PARA INVESTIGAÇÃO.	
20	37/2024	15/1/2024	14/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]			MEDEICAO HOLVE DEMORA PARA CHAMAR E A RECEPCAO COM CHEIRO DE URINA.	17/1/2024	<p>LAMENTAMOS O OCORRIDO COM O ATENDIMENTO</p> <p>RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA.</p>	3

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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

21	39/2024	15/1/2024	15/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]				O ÚNICO PROBLEMA FOI FICAR COM OS PACIENTES PSIQUIÁTRICOS NÃO ME DEIXANDO DESCANSAR.	19/1/2024	SOMOS EMPÁTICOS COM A SUA COLOCAÇÃO, ATENDEMOS A TODOS QUE NECESSITEM DE ATENDIMENTO POR PATOLOGIAS FÍSICAS OU MENTAIS POR ESSE MOTIVO, ESTAMOS SUJEITOS A INTERFERÊNCIAS INCONTROLÁVEIS, DESSE JÁ SINALIZAMOS QUE A SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA NÓS RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	5
22	41/2024	22/1/2024	18/1/2024	RECLAMAÇÃO	CA [REDACTED]				QUERO RELATAR QUE NESTA DATA PARA RECEBER A MEDICAÇÃO INJETÁVEL PRESCRITA A PROFISSIONAL QUE PREPAROU E REALIZOU A APLICAÇÃO FICOU CONVERSANDO ASSUNTOS PESSOAIS DURANTE A PREPARAÇÃO DO MEDICAMENTO A SER APLICADO, COMO A MÉDICA ME INFORMOU QUE SEIRA UMA APLICAÇÃO ASSOCIADA QUESTIONEI A MESMA PORQUE SOU FARMACÊUTICA, E ESTOU EM ATENDIMENTO E VULNERÁVEL POR ISSO SENTIR TOTALMENTE INSEGURA AO RECEBER A APLICAÇÃO, ACREDITO QUE SEJA NECESSÁRIO TREINAR MELHOR A EQUIPE, POSTURA INADEQUADA PARA PREPARO UMA MEDICAÇÃO PRINCIPALMENTE INJETÁVEL.	23/1/2024	LAMENTAMOS PROFUNDAMENTE O OCORRIDO COM A PROFISSIONAL EM QUESTÃO FOI IDENTIFICADA E MEDIDAS CABÍVEIS SERÃO APLICADAS AO GRAU DO EVENTO, AGRADECEMOS O RELATO E ENKERGAMOS COMO OPORTUNIDADE DE MELHORIAS, É IMPORTANTE SINALIZAR QUE A PRÓ SAUDE EXIGE QUE OS PROFISSIONAIS COMPORTEM-SE COM ÉTICA, RESPEITO E HUMANIZAÇÃO, NOVAMENTE LAMENTAMOS O OCORRIDO RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
23	42/2024	22/1/2024	18/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]				QUANDO O PACIENTE VIER DE SAMU OU AMBULÂNCIA ENTRAR PELA EMERGÊNCIA, A JULIANA NÃO FICA EM PÉ CAIA, JÁ HAVIA BATIDO A CABEÇA E TEVE QUE AGUARDAR O ATENDIMENTO NORMAL SEM CONSEGUIR ANDAR.	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	A MANIFESTAÇÃO NÃO POSSUI DADOS SUFICIENTE PARA INVESTIGAÇÃO	
24	43/2024	22/1/2024	19/1/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO		MUITA DEMORA, SEMPRE, NUNCA ATENDE NA ORDEM CORRETA, AS PULSEIRAS NÃO SIGNIFICAM DE NADA, POIS CHAMAM TUDO MISTURADO, MÉDICOS EXTREMAMENTE GROSSOS, MUITA DEMORA NA SALA DE MEDICAÇÃO, ENFERMEIRA CHEFE NÃO LIGA PRA NADA, SUPERVISORA NUNCA RESOLVE, PRECISA MELHOR MUITO, TER EMPATIA É O MELHOR INICIO! COLOQUE-SE SEMPRE NO LUGAR DO OUTRO	NÃO SENDO POSSÍVEL DAR RETORNO AO USUÁRIO DEVIDO SER ANÔNIMO	A MANIFESTAÇÃO NÃO POSSUI DADOS SUFICIENTE PARA INVESTIGAÇÃO	
25	43/2024	22/1/2024	19/1/2024	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	ANÔNIMO		RECEPÇÃO RIDÍCULA, ATENDEM SUPER MAL, BANHEIRO UMA NOJEIRA NA ORGANIZAÇÃO,	22/1/2024	INFELIZMENTE, POR FALTA DE MAIORES DETALHES, PELO ANONIMATO DA RECLAMAÇÃO, NOS LIMITAMOS A RESPOSTA, O FATO OCORRIDO ENFATIZO QUE A PRÓ SAUDE NÃO PACTUA COM ESSE TIPO DE COMPORTAMENTO E INCENTIVA SEUS PROFISSIONAIS A TRABALHAREM DE FORMA ÉTICA, EMPÁTICA E HUMANIZADA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
26	47/2024	23/1/2024	22/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]				MUITA DEMORA PARA O EXAME FICAR PRONTO E PARA QUEM VAI EMBORA OU SAIR PARA ALMOÇAR E VOLTAR NÃO FAZ SENTIDO, PASSEI O DIA TODO PARA UM SIMPLES ENCAMINHAMENTO PARA O ORTOPEDISTA.	25/1/2024	LAMENTAMOS O OCORRIDO, ESTAMOS CIENTE DA PROBLEMÁTICA E MEDIDAS CABÍVEIS PARA ALTERAÇÕES DE FLUXOS ESTÃO SENDO TOMADAS, EM BREVE TEREMOS MUDANÇA PARA MELHOR ATENDÊ-LOS, SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA NÓS. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	3
27	48/2024	23/1/2024	22/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]				FALTA DE ATENDIMENTO POR PARTE MÉDICA E VONTADE DE RECONHECER EMERGÊNCIAS, PRECISA DE UM MÉDICO SÓ PARA AS URGÊNCIAS QUE CHEGA DE AMBULÂNCIA, CADEIRAS QUEBRADAS NA SALA DE ESPERA, CADEIRA DE RODA PRECÁRIA COM AUTO ÍNDICE DE CONTAMINAÇÃO.	24/1/2024	INFORMO QUE A EQUIPE ASSISTENCIAL ENCONTRA SE COMPLETA NESTA DATA, A UPA REALIZA OS ATENDIMENTOS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME A GRAVIDADE DE PATOLOGIA (VERMELHO ATENDIMENTO IMEDIATO, AMARELO EM ATÉ 30 MINUTOS, VERDE EM ATÉ DUAS HORAS E AZUL EM ATÉ QUATRO HORAS) E NÃO PELA ORDEM DE CHEGADA, CLASSIFICADO COMO VERDE ÀS 11H32 E PASSANDO EM ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 12H56, TEMOS UM MÉDICO EXCLUSIVO PARA A SALA DE EMERGÊNCIA, A PRÓ SAUDE PRECONIZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE AOS SEUS USUÁRIOS. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: GISELE ABUD NICOLAU - DIRETORA MÉDICA.	2

Leticia de Jesus Nascimento
Aux. Administrativa - Sau
11PA Zona Leste - Santos

34	68/2024	29/1/2024	25/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	É MUITO IMPORTANTE SOLOS AS CADEIRAS ESTÃO QUEBRADAS	30/1/2024	ESTAMOS AGUARDANDO O PROCESSO DE COMPRAS DAS CADEIRAS PARA UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE. BRUNA ADRIELLY - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
35	74/2024	29/1/2024	25/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	FUI ATENDIMENTO COM TOTAL DESINTERESSE PELO DOUTOR GABRIEL SIMÃO BARBOSA. ARROGANTE DEMAIS E ME FEZ QUESTIONAR A RESPEITO DO PROFISSIONAL ESCOLHIDO PELO HOSPITAL. MAL QUIS SABER MEUS SINTOMAS E DISSE QUE AQUI É LUGAR PARA QUEM ESTÁ LITERALMENTE MORRENDO, ACREDITO DE QUE NÃO TEREI RETORNO, MAS FIZ A MINHA PARTE, UMA PENA SABER QUE A POPULAÇÃO CONTA COM ESSE TIPO DE PROFISSIONAL.	30/1/2024	LAMENTAMOS A SITUAÇÃO NEGATIVA DESCRITA E DESTACAMOS QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO. É VALIDO RESSALTAR QUE A RELAÇÃO MÉDICA É FUNDAMENTAL DA MEDICINA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CARLOS ALBERTO FILHO - COORDENADOR MÉDICO	2
36	75/2024	29/1/2024	26/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	DRA MARCELLA TORRES OLIVEIRA SANTOS ATENDEU MEU FILHO DE SEIS ANOS EM QUADRO DE PÊNIS INFLAMADO, NEM SEQUEU TOCOU OU TOU A CRIANÇA. NÃO PEDIU EXAME NADA PARA SABER A CAUSA DO PROBLEMA. ATENDIMENTO PÉSSIMO. AS VEZES NÃO É O PACIENTE QUE ESTÁ FRAGILIZADO E SIM A ORGANIZAÇÃO INTEIRA DE UM HOSPITAL.	30/1/2024	REAVLIAÇÃO DE EXAMES CONFORME DESCRITO NÃO SÃO ESSENCIAIS PARA DIAGNOSTICOS, SENDO AS AVALIAÇÕES CLÍNICA, A RELAÇÃO MÉDICO PACIENTE É UM PILAR FUNDAMENTAL DE MEDICINA. ABRANGENDO AS INTERAÇÕES ENTRE PROFISSIONAIS DE SAÚDE E SEUS PACIENTES. DE UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ A UM VÍNCULO EMPÁTICO. ESSA RELAÇÃO TEM POTENCIAL DE INFLUENCIAR SIGNIFICATIVAMENTE O TRATAMENTO E A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, MEDIANTE ISSO, TAIS POSTURAS SERÃO REFORÇADAS COM TODO CORPO MÉDICO.	2
37	76/2024	29/1/2024	26/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	ENFERMAGEM HORRÍVEL, SEM PACIÊNCIA COM AS CRIANÇAS E AINDA ERRARAM O EXAME E NÃO TIVERAM SANGUE SUFICIENTE COMO O MÉDICO PEDIU. FIQUEI HORAS COM MEU FILHO DENTRO DO HOSPITAL DAS 19H00 ATÉ 23H00H, SISTEMA DE EXAME CANDO MUITO NÃO FUNCIONA. TRÊS FUNCIONÁRIOS DO PERÍODO DA TARDE QUE ESTAVAM DE PLANTÃO NA SALA DE MEDICAÇÃO PEDIÁTRICA, PÉSSIMAS. 7H DENTRO DA UPA COMO PODE SER NORMAL, ISSO? ESSA PESQUISA TEM BASE? VOCÊS TEM PODER DE USAR ALGO? LAMENTÁVEL E MUITO TRISTE.	30/1/2024	VALORIZAMOS MUITO A SUA REAÇÃO COM A UNIDADE E VAMOS NÓS CERTIFICAR QUE O OCORRIDO NÃO SE REPITA. AGRADECEMOS PELO FEEDBACK. ESTAMOS TRABALHANDO PARA MELHORAR. FICAMOS A DISPOSIÇÃO RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE. BRUNA ADRIELLY - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
38	77/2024	29/1/2024	27/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	VENHO ATRAVÉS DO MESMO RESSALTAR O ATENDIMENTO DOS MÉDICOS. EM QUESTÃO A MÉDICA CAMILA MOURA RAQUEL RIBEIRO ESTIVE PRESENTE COM O MEU FILHO DE SEIS ANOS NO BULATÓRIO DAS 13H45 AS 21H00, AGUARDANDO O EXAME DO LABORATÓRIO. SENDO QUE SOU A MÃE DA CRIANÇA E A MÉDICA NEGOU A TER COMPRENSÃO COM O MEU FILHO MENOR, SENDO QUE MEU DIA FICOU PERDIDO POR CONTA DA MÉDICA SE RECURSOU ATESTAR O MEU FILHO	31/1/2024	PERANTE A QUEIXA E AVALIAÇÃO DO PRONTUÁRIO FOI EVIDENCIADO QUE A PROFISSIONAL ASSISTENTE CEDEU ATESTADO MÉDICO PARA AFASTAMENTO DO MENOR POR DOIS DIAS, INICIADOS A PARTIR DO DIA 27/01/2024. DESTACO QUE O ATESTADO MÉDICO É UM ATO VEDADO AO PROFISSIONAL ASSISTENTE, SENDO O AFASTAMENTO DE ATIVIDADES PELO MOTIVO DE DOENÇA UMA CONDUITA EXCLUSIVA DO MÉDICO, NÃO DEPENDEDO O MESMO CONCEDER AFASTAMENTO. PARA PACIENTES QUE ELE NÃO TENHA ATENDIDO. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE. CARLOS ALBERTO FILHO - COORDENADOR MÉDICO	3
39	78/2024	29/1/2024	27/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	DIA 27/01/2024 NA MADRUGADA O HOSPITAL ESTAVA VAZIO, MUITOS PACIENTES NA RECEPÇÃO E OS FUNCIONÁRIOS ALEGARAM DEMORA POIS UM DOS MÉDICOS ESTAVA DORMINDO, SUPERVISORA FOI TOTALMENTE ARROGANTE E SARCÁSTICA.	30/1/2024	O SEU FEEDBACK É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS, LAMENTAMOS O FATO OCORRIDO, NOSSA INSTITUIÇÃO PREZA MUITO PELO ACOLHIMENTO HUMANIZADO, IREMOS GARANTIR QUE O FATO NÃO SE REPITA. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE. NICHELE O CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
40	79/2024	29/1/2024	27/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	LUGAR BAGUNÇADO. SEM SEGURANÇA, ONDE OS MORADORES DE RUA DORMEM DENTRO DA UNIDADE TIRANDO ACENTO DE PACIENTES COM DOR, INTIMIDANDO OS PACIENTES OLHANDO FEIO E indo na DIREÇÃO, ALÉM DO MAL CHEIRO. A ENFERMEIRA DA TRIAGEM NÃO QUESTIONOU A INTENSIDADE DA DOR, JÁ PREENCHENDO O FORMULÁRIO. ALÉM DE POUCOS MÉDICOS PARA A QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS CAUSANDO QUÊDAS E ATRITOS ENTRE PACIENTE E RECEPÇÃO, ACENTOS QUEBRADOS E AR CONDICIONADO SEM FUNCIONAR.	30/1/2024	A EMPRESA ZELA PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO E ACOLHEDOR, ALÉM DA SEGURANÇA DOS NOVOS PACIENTES, ESTAMOS SEMPRE EM BUSCA OU MELHORIAS CONTÍNUAS PARA QUE O FATO NÃO SE REPITA, ESTAMOS A DISPOSIÇÃO. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE. BRUNA ADRIELLY - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2

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

41	80/2024	29/1/2024	28/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	VENHO NESTA UNIDADE A MUITO TEMPO, MESMO ANTES DA REFORMA, ULTIMAMENTE TENHO TIDO ALGUNS PROBLEMAS, TINHA UMA EQUIPE DA NOITE NA EMERGENÇA MARAVILHOSA, EFICAZ, HUMANOS, NÃO ENTENDI POR QUE A MUDANÇA, PODE TER CERTEZA QUE FOI PARA PIOR, GERALMENTE SÓ TEM UMA PESSOA ATENDENDO ALEM DE SER QUASE PARANDO, AINDA PARECE QUE TEM PRAZER EM CAUSAR DOR, PEGA A VEIA DE UMA FORMA QUE MACHUCA E QUANDO É NO MUSCULO PIORA A SITUAÇÃO, MAIS HUMANIDADE POR FAVOR, NÃO ESTAMOS AQUI A PASSEIO, E SIM COM DOR, COLOQUEM MAIS PROFISSIONAIS PARA ATENDER A DEMANDA QUE ACABA FAZENDO ELAS ATENDEREM NO AUTOMÁTICO PORQUE NECESSITAM TAMBÉM PARA NÃO SURTAR COM TUDO. OBS: A DOUTRA COLOMBIANA DA ORTOPEdia É UMA PÉSSIMA MÉDICA, SÓ PARA CONSTAR	30/1/2024	A EMPRESA ZELA PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO E ACOLHEDOR, ALEM DA SEGURANÇA DOS NOVOS PACIENTES ESTAMOS SEMPRE EM BUSCA OU MELHORIAS CONTINUAS PARA QUE O FATO NÃO SE REPITA, ESTAMOS A DISPOSICÃO RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRUNA ADRIELLY - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
42	81/2024	29/1/2024	28/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	DIFICULDADE EM ACHAR VEIAS NO MEU FILHO DE TRÊS ANOS, ESTAVA BASTANTE DESIDRATADO.	29/1/2024	NOSSA INSTITUIÇÃO BUSCA CONSTANTE MELHORIAS, ACOLHIMENTO, HUMANIZAÇÃO E PRATICAS DE ENFERMAGEM, LAMENTAMOS MUITO PELO FATO OCORRIDO, IREMOS GARANTIR QUE O FATO NÃO OCORRA NOVAMENTE, MUITA DAS VEZES A DESIDRATAÇÃO PODE GERAR CERTA DIFICULDADE NA PUNÇÃO RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRUNA ADRIELLY - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
43	85/2024	30/1/2024	29/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	MAIS SEGURANÇA INTERNA PARA OS PACIENTES E DECORRÊNCIA AOS NOVOS PACIENTES QUE ESTÃO CHEGANDO	30/1/2024	AGRADECEMOS O RETORNO, SUA SUGESTÃO É IMPORTANTE PARA NÓS, CONTAMOS COM OS CONTROLADORES DE ACESSO, GUARDA CIVIL, MUNICIPAL E POLÍCIA MILITAR, O AÇIONAMENTO DOS PROFISSIONAIS ACIMA CITADOS É NORTEADO PELO GRAU DO POSSIVEL EVENTO, A DISPOSICÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	1
44	87/2024	30/1/2024	30/1/2024	RECLAMAÇÃO	ED. [REDACTED]	EXCEPCIONALMENTE O ATENDIMENTO DEMOROU MAIS DO QUE O NORMAL, MESMO COM A PULSEIRA VERDE.	31/1/2024	AGRADECEMOS O FEEDBACK E REFORÇO QUE O AUMENTO DA PROCURA VEM IMPACTANDO NO TEMPO DE ESPERA E A UNIDADE BUSCA DIARIAMENTE FORMAS DE OTIMIZAR O FLUXO, RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CARLOS ALBERTO FILHO - COORDENADOR MÉDICO	2
45	86/2024	31/1/2024	30/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	EQUIPE MÉDICA DESORGANIZADO SEMPRE	2/2/2024	LAMENTAMOS A PERCEPÇÃO NEGATIVA DO EQUIPAMENTO, DESTACAMOS QUE A INSTITUIÇÃO PRECONIZADO O ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO POR TODOS OS SEUS PROFISSIONAIS, RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: CARLOS ALBERTO FILHO - COORDENADOR MÉDICO	3
46	114/2024	31/1/2024	31/1/2024	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	RECEPÇÃO DESORGANIZADA E CONFUSÃO COM AS SENHAS	2/2/2024	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, CONTAMOS COM AUXÍLIO DE SISTEMA A INFORMATIZADO QUE ATRAVÉS DOS COLABORADORES QUE PASSAM POR TREINAMENTOS, ALINHAMENTO E CAPACITAÇÃO, DÃO ANDAMENTO NO FLUXO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, EM ALGUNS HORÁRIOS ESPECÍFICOS É POSSIVEL QUE HAJA AUMENTO DE FLUXO, LAMENTAMOS O OCORRIDO, ESTAMOS TRABALHANDO PARA MELHOR ATENDÉ-LOS RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	3

TOTAL DE RECLAMAÇÕES: 46


Hospital de Jesus Nascimento
 Aux. Administrativa - São Carlos
 UPA Zona Leste - São Carlos
 LÍDIA DE JESUS NASCIMENTO
 ENFERMEIRA ADMINISTRATIVA


 ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO
 ENFERMEIRA DA QUALIDADE


 MOISÉS LUÍS DE OLIVEIRA NETO
 DIRETOR HOSPITALAR

ANÁLISE DOS CASOS

PERÍODO: 01/01/2024 À 31/01/2024

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	DIAS PARA RETORNO AO USUÁRIO
1	17/2024	08/01/2024	08/1/2024	SUGESTÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	NO P.S FALTA CADEIRAS DE RODAS SUFICIENTE PARA ALTA DEMANDA NA OBSERVAÇÃO.	11/1/24	LAMENTAMOS ESSA EXPERIÊNCIA, PORÉM É REFLEXO DA ALTA DEMANDA DE TEMPORADA ONDE O FLUXO DA UNIDADE AUMENTA COM OS TURISTAS PROCURANDO ATENDIMENTO, VAMOS VERIFICAR O CONCERTO DE SUBSTITUIÇÃO DAS CADEIRAS DE BANHO QUEBRADA RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA.	4
2	22/2024	12/01/2024	09/1/2024	SUGESTÃO	AUSENTE	[REDACTED]	[REDACTED]	O ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM JÁ FOI MELHOR, A REFEIÇÃO É SIMPLES, PORÉM PODERIA SER SABOROSA, OS LEITOS DEVERIAM ESTAR MAIS CONSERVADOS E A TV MAIS BAIXO O VOLUME, PERCEBO QUE OS PACIENTES QUE DÃO MAIS TRABALHO AS COLABORADORAS NÃO DÃO ATENÇÃO.	15/1/24	AGRADECEMOS O CONTATO, LAMENTAMOS O DESCONTENTAMENTO, IREMOS ANALISAR OS FATOS AQUI CITADOS, CASO NECESSÁRIO, MEDIDAS CABÍVEIS AO GRAU DO EVENTO SERÃO APLICADAS, É IMPORTANTE SINALIZAR QUE ENXERGAMOS CADA PONTUAÇÃO COMO OPORTUNIDADE DE MELHORIA COM O INTUÍTO DE MELHOR ATENDE-LOS RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: MICHELE O. CRUZ - SUPERVISORA DE ENFERMAGEM	2
3	37/2024	15/1/2024	14/1/2024	SUGESTÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	PODE HAVER MELHORAS NA CADEIRAS DA RECEPÇÃO.	17/1/24	SÃO PADRONIZADAS PARA ATENDIMENTO RÁPIDO COMO SER SER EM UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA.	3
4	46/2024	23/1/2024	22/1/2024	SUGESTÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	MINHA ÚNICA SUGESTÃO, SERIA PARA AS CADEIRAS DE ESPERA NA ENTRADA E TAMBÉM NA ESPERA DOS EXAMES, MEDICAMENTOS ELAS SÃO DURAS DEMAIS E NA SUA GRANDE MAIORIA ESTÃO QUEBRADAS OU O ASSENTO ESTÁ TRINCADO.	25/1/24	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, SEGUIMOS O MODELO DE LONGARINAS PARA ATENDIMENTO DE URGÊNCIA COMO DEVE SER EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO. RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: BRISA GIMENES - LÍDER DE HOTELARIA.	3
5	113/2024	31/1/2024	31/1/2024	SUGESTÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	PODERIA COLOCAR UMA TV PARA OS PACIENTES QUE NÃO FORAM ATENDIDOS AINDA PARA DISTRAÇÃO ENQUANTO ELAS ESPERA SER ATENDIDOS.	2/2/24	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, ESTAREMOS ANALISANDO O CENÁRIO E AQUISIÇÃO DA MESMA JUNTO A SMS E CASO SEJA VIÁVEL ESTAREMOS IMPLANTANDO RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE: ESEQUIAS R. ARAUJO - COORDENADOR FINANCEIRO	3

TOTAL DE SUGESTÕES: 5

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

LETICIA DE JESUS NASCIMENTO
AUX. ADMINISTRATIVA

ELIANA ROSE DA SILVA NEGÓCIO
ENFERMEIRA DA QUALIDADE

MOISÉS LUÍS DE OLIVEIRA NETO
DIRETOR HOSPITALAR

Período: 01/01/2024 à 31/01/2024

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	181/2024	SOM	3/1/24	4/1/24	9/1/24	9/1/24	Prontos socorros/Hospitais públicos e conveniados	Fluxo de atendimento médico	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>Município entrou em contato com essa Ouvidoria via SOM, segue o seu relato. Estou tentando um atendimento de "EMERGÊNCIA" com um ortopedista devido uma hernia de disco que me deixa aos gritos e sem conseguir me movimentar e não consigo...O máximo que consegui foi para o dia 16...todavia devido a demora...sou forçada a ir frequentemente na Upa da Zona leste/Santos aos prantos, sem andar, com dores insuportáveis e nada se faz a não ser me colocarem no soro com medicação.</p> <p>Já possuo uma ressonância com o diagnóstico, mas na Upa dizem que NÃO POSSO PASSAR PELO ATENDIMENTO do ortopedista de plantão pq não é uma fratura.</p> <p>Isso é um absurdo dentro da Unidade Médica não atender porque não tenho uma fratura e me mandar esperar até o dia 16...sozinha em casa...sem andar. Já sou atendida por um OTORRINO...que não me resolve NADA e me manda aguardar.</p> <p>Tratar a dor não é tratar o problema... Já a Ambesp não agenda o ortopedista de URGÊNCIA e fico indo e vindo aos gritos Que logística "burra" é essa que não resolve o problema e prefere gastar 4x mais com uma paciente, ao invés de passá-la pelo especialista correto, resolvendo o problema de vez? Preciso realmente de um retorno de URGÊNCIA pois estou debilitada e com dores absurdas a 4 semanas e com um diagnóstico em mãos</p>	<p>Após a análise da diretoria e dos prontuários, constatamos que a Senhora Carla Nascimento teve passagem na UPA Zona Leste no dia 02/01/2024, sendo realizado análgese de acordo com seu quadro clínico e encaminhado para seguimento ambulatorial.</p> <p>Estabelecemos que o médico traumatologista/ortopedista realiza atendimento de urgência e emergência, ou seja, pacientes vítimas de politraumas, acidentes automobilísticos, pacientes com fraturas e entorses com até 72 horas do ocorrido. A hérnia de disco pode ser acompanhada tanto pelo médico ortopedista como pelo neurocirúrgico. A Pró Saúde preconiza um atendimento de qualidade e humanizado aos seus usuários.</p> <p>Responsável pela resposta: Dra. Gisele Abud Nicolau.</p>
2	827/2024	SOM	9/1/24	9/1/24	12/1/24	11/1/24	Prontos socorros/Hospitais públicos e conveniados	Postura de funcionário	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>Gostaria de registrar que, no último domingo, dia 07/01, na UPA da Zona Leste, tive problemas com a má educação do porteiro que lá estava, no período da tarde, quando tentei lidar com a situação de forma equilibrada. Infelizmente, esse mesmo funcionário, totalmente despreparado para lidar com o público, tentou mostrar autoridade por meio de um tratamento desrespeitoso, sem sensibilidade e com total falta de empatia e educação - no caso, especificamente, com parentes (marido e filha) de uma paciente (senhora) em estado crítico de doença oncológica.</p>	<p>Lamentamos o ocorrido e já fizemos treinamento sobre atendimento e reorientamos verbalmente o funcionário que estava de plantão, como somos uma unidade de pronto atendimento do SUS prezamos a qualidade e cordialidade no tratamento ao paciente. Esse tipo de atitude não condiz com o que pregamos e será pontuada. Obrigada pelas informações fornecidas que ajudará na nossa melhoria constante.</p>
1	1492/2024	SOM	16/1/24	16/1/24	19/1/24	19/1/2024	Prontos socorros/Hospitais públicos e conveniados	Fluxos da unidade	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>Município entrou em contato com esta Ouvidoria, onde denuncia omissão de socorro na UPA-ZONA LESTE. Relata que sua prima, que está internada desde sábado no pronto socorro, está com uma grave hemorragia digestiva com uma hemoglobina 3,5 - algo gravíssimo para estar sendo tratado com desleixo pelos mesmos, que não estão dando atenção necessária para a situação. Desde sua internação, a unidade não consegue a transferência de paciente para a Santa Casa de Santos ou outro hospital que tenha em suas competências uma vaga para a paciente dar início a seu tratamento adequadamente, sem morosidades, pois o quadro clínico de paciente está sendo comprometido com tamanha falta de comprometimento. Com o relato exposto, demanda que providências sejam tomadas de imediato por parte da Secretaria de Saúde de Santos prezando por saúde de paciente, antes que algo grave venha a se decorrer. Cita que não temerá em acionar a imprensa para expor atual cenário em que sua prima está exposta.</p>	<p>Após a análise do caso informamos que em nenhum momento houve omissão de socorro ou descaso por parte da UPA Zona leste, pois senhora Nilzete foi atendida de acordo com seu quadro clínico e recursos disponíveis na UPA, sendo o caso inserido na central de vagas do município de Santos e atualizado diariamente com solicitação de transferência da mesma para hospital de referência. Informamos que a vaga foi cedida pela central em 17/01/2024 para UTI dos hospital dos estvadores e a paciente foi transferida na mesma data.</p>

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

Elisiana Rose da Silva Neg. Neg.
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santr

Márcia...
[Signature]

1	23/02/2024	SOM	24/1/24	24/1/2024	2/2/24	7/2/2024	Prontos socorros/Hospitais públicos e conveniados	Rotinas e protocolos	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	<p>Município entrou em contato com esta Ouvidoria, onde reclama do descaso que o seu pai vem sofrendo com a UPA da Zona Leste. Relata que o paciente buscou o auxílio da unidade no dia 23/12/2023 com uma dor forte e intensa em suas costas e no dia 24/12/2024 já foi liberado. Em casa, ele voltou a apresentar instabilidade em seu quadro clínico e retornou à UPA cuspiendo sangue e muito fraco, ficando internado por 7 dias. Ao sair, o paciente praticamente voltou pior do que entrou, fato que gerou a necessidade da família se mobilizar para pagar médico e tomografia particular, para traçar um diagnóstico preciso perante ao quadro clínico dele, visando uma possível internação. Após concluir o exame, foi identificado que o paciente possui um grave dilatação aneurismática fusiforme da aorta abdominal infrarrenal, alterações degenerativas da coluna lombar, dilatação do arco e da aorta descendente, dissecação de aorta, linfadenopatia mediastinal, derrame pleural laminar lateral e enfisema pulmonar. Contudo, para a sua surpresa, quando retornou à UPA, disseram que não podiam internar o paciente, a médica forneceu um papel de encaminhamento escrito erroneamente, com vários procedimentos juntos e pediu para o município ir até a policlínica de seu pai, para eles colocarem no sistema. Ao chegar na unidade, a profissional que o atendeu ficou pasmada com a guia de encaminhamento errônea, dizendo que não seria possível adicionar no sistema, tendo em vista que cada procedimento tinha que estar em uma guia individual. Não obstante a isso, o município foi informado que o seu pai teria que iniciar todo o processo do zero basicamente, passando em um clínico geral, depois em especialistas do AMBESP, fazer exames, para só assim ter um direcionamento, algo que já foi feito com antecedência, pelo particular, justamente para identificar o estado emergencial do paciente. Tendo em vista a situação, pede, urgentemente, que a Secretaria de Saúde de Santos, dentro de suas atribuições, forneça o quanto antes uma vaga de internação para o paciente em um hospital conveniado como a Santa Casa de Santos, prezando pela saúde de seu pai.</p>	<p>Após a análise do prontuário constatamos que o senhor Armando Oliveira Reis Filho, esteve em observação na UPA Zona Leste no período de 11/01/2024 à 18/01/2024, para tratamento de infecção bacteriana, recebendo toda assistência necessária e evoluindo com melhora clínica e laboratorial recebendo alta com receita e orientação em 18/01/2024. Em 23/01/2024 paciente passou novamente em atendimento na UPA Zona Leste, onde realizou novos exames e encontra-se hemodinamicamente estável, sem indicação de internação emergencial, sendo encaminhado a policlínica para acompanhamento ambulatorial. Paciente retornou em 02/02/2024 com quadro de desconforto respiratório e foi admitido com indicação de observação em sala de emergência. A Pró Saúde preconiza por um atendimento humanizado e de qualidade aos seus usuários. Responsável pela Análise: Gisèle Abud Nicolau</p>
---	------------	-----	---------	-----------	--------	----------	---	----------------------	------------	------------	--	---

Letícia de Jesus Nascimento

Aux. Administrativa

Eliana Rose da Silva Negocio

Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto

Diretor Hospitalar

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

Eliana Rose da Silva Negc
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santc

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Total de Elogios: 0

Total de Reclamações: 04

Total de Sugestões: 0

TOTAL: 04

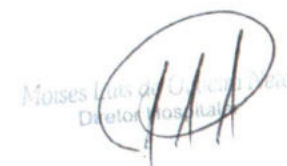
ANEXO III

Núcleo de Educação Permanente

Área emitente: Educação Permanente

Responsável pela emissão: Enfermeira Cristina Donatão Francelino

Unidade	Matr.	Nome colaborador ou Função	Cargo	Tipo Treinamento	Prioridade	Nome do Treinamento Indicado	Carga Horária	Entidade / Consultoria Indicada	Valor do Investimento	Mês indicado p/ realização	Justificativa
UPA ZONA LESTE		Farmacêuticas	Farmacêutico	INTERNO	2ª	Fluxo de retirada de medicamentos prescritos S/N, ACM e Agora.	00:15:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Equipe assistencial A9:M20
UPA ZONA LESTE		Faturista	FATURISTA	INTERNO	1ª	Organização Eficiente de Fichas e Prontuários do paciente	00:30:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Orientar a importância das equipes de recepção e enfermagem sobre organização de fichas e prontuários.
UPA ZONA LESTE		Assistente de Custo Jr.	ASSISTENTE DE CUSTO JR.	INTERNO	1ª	Processo de pagamento de nota fiscal e de serviço	00:30:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Melhorar a entrega nos processos
UPA ZONA LESTE		Enfermeiro Supervisor	UPERVISOR DE ENFERMAGEM	INTERNO	1ª	Classificação de Risco – MULTI	01:00:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Necessidade anual de abordagem
UPA ZONA LESTE		Assistente Social	ASSISTENTE SOCIAL	INTERNO	1ª	Orientação sobre os direitos dos pacientes idosos, menor de idade e pcd	01:00:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Treinamento
UPA ZONA LESTE		Assistente de Informática Jr.	Assistente de Informática Jr.	INTERNO	1ª	Procedimentos de fechamento de mês do TI	08:00:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Auxiliar de informática saber os procedimentos para fechamento do mês
UPA ZONA LESTE		Assistente de Informática Jr.	Assistente de Informática Jr.	INTERNO	1ª	Procedimentos para realizar backup em OneDrive	00:20:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Treinamento necessário para colaboradores realizarem backup de arquivos da unidade em nuvem
UPA ZONA LESTE		Assistente de Informática Jr.	Assistente de Informática Jr.	INTERNO	3ª	Edição MV - Padronização de Medicamentos e Procedimentos	01:00:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Reciclagem para colaborador reforçar procedimentos no SouIMV
UPA ZONA LESTE		Assistente de Informática Jr.	Assistente de Informática Jr.	INTERNO	1ª	Procedimentos de atendimento no MVPEP	01:00:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Procedimentos para realizar atendimento médico no SouIMV
UPA ZONA LESTE		Téc. Seg. do Trabalho	Téc. Seg. do Trabalho	INTERNO	1ª	Comissão Interna de Acidente de Trabalho (NR-05)	00:30:00	Pró-Saúde	R\$ -	JANEIRO	Conscientização de equipes



Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar



Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

RELATÓRIO MENSAL DO NEP JANEIRO

Durante o mês de janeiro foram realizados os 10 temas programados da LNT conforme listagem abaixo:

1. Reciclagem fechamento do mês TI
Data:03/01/2024
2. Execução backup padrão corporativo-ONE DRIVE
Data:04/01/2024
3. Treinamento de atendimento por classificação de risco (multiprofissional)
Data:10/01/2024,15/01/2024
4. Fluxo de Retirada de medicamentos prescritos SN, ACM e AGORA
Data:18/01/2024;19/01/2024;23/01/2024;25/01/2024;
5. Treinamento NR 05 - CIPA
Data:23/01/2024;24/01/2024
6. Edição MV: padronização de medicamentos e procedimentos
Data:25/01/2024
7. Orientação sobre os direito dos pacientes idosos, menor de idade e PCD
Data:30/01/2024;31/01/2024
8. Organização Eficiente de Fichas e Prontuários do Paciente
Data:31/01/2024
9. Processo de pagamento de nota fiscal e de serviço
Data:31/01/2024
10. Procedimento no MVPEP
Data:31/01/2024

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/1



PREFEITURA DE
Santos

UPA 24 H
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
Zona Leste



Organização Eficiente de Fichas e Prontuários do Paciente



Onde começa a elaboração do prontuário?

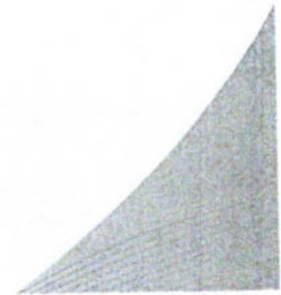
- Cadastro
- Nacionalidade
- Endereços
- Raça/Etnia
- CNS

Quais documentos deve conter?

- Classificação de Risco
- Anamnese da Clinica Medica
- Prescrição
- Evolução Médica
- Alta Médica

Rasuras

Os prontuários não podem conter rasuras que comprometem a fidelidade das informações contidas neles.



Impactos

- **Impacto financeiro**

Falhas ao realizar o faturamento

- **Danos a Imagem da instituição**

Processos Judiciais; Exposição em redes sociais

Informações Sigilosas

Todos os profissionais que têm acesso ao prontuário têm o dever de observar e respeitar os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade dos pacientes, expressamente previstos no artigo 17 da LGPD, reforçando a previsão expressa da Constituição Federal, artigo 5º

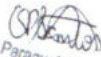
Santos, 31 de Janeiro de 2024.

Nota Fiscal de Serviço – Protocolo de Processo de Pagamento

Todo processo de pagamento de nota fiscal de serviço deve conter os seguintes documentos:

- Nota Fiscal de Serviço (assinado pelo gestor do contrato e o diretor da unidade).
- Boleto ou Dados Bancários para depósito.
- Relatório da Prestação do Serviço.
- Relatório de Avaliação do Serviço (assinado pelo gestor do contrato).
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Mobiliários:
<https://egov.santos.sp.gov.br/tribusweb/Certidao/CertidaoGeralExterna>
- Certidão de Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado:
<https://www10.fazenda.sp.gov.br/CertidaoNegativaDeb/Pages/EmissaoCertidaoNegativa.aspx>
- Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União: <https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/servicos/certidaointernet/pj/emitir>
- Certificado de Regularidade do FGTS – CRF:
<https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas: <https://cndt-certidao.tst.jus.br/inicio.faces>

Caso alguma certidão não possa ser enviada pelo prestador do serviço, solicitar que seja enviado um e-mail com a justificativa. Após recebimento do e-mail, imprimi-lo e anexar ao processo de pagamento.


Tranyan Paraguai dos Santos
Assistente Contábil Jr
UPA Zona Leste - Santos

Pró-Saúde Associação Beneficente Assistência Social e Hospitalar

ANEXO V

Comissão de avaliação de Prontuário

Santos, 05 de Fevereiro de 2024.

Relatório Assistencial Mensal – Janeiro 2024

Durante o mês de Janeiro de 2024 obtivemos 00:08:43 do tempo médio de classificação de risco. Sendo o tempo médio para atendimento médico amarelo 00:14:01, tempo médio para atendimento verde 00:33:48 e tempo médio para atendimento azul 00:41:26.

Foram realizadas 271 coletas de testes antígenos, sendo 1 com resultado positivo e 270 com resultado negativo.

O tempo médio de permanência global da unidade foi de 1,06 dia, sendo na pediatria 1 dia, na observação 2,89 dias e na emergência 1,13 dia. Já a ocupação global 36,46%, sendo 111,60% na emergência, 20,82% na observação e 24,19% na observação pediátrica. Realizados 60 ultrassonografias e 37 tomografias externas de pacientes da unidade.

Foram transferidos para continuidade do tratamento 193 pacientes.

Observa-se que os dados relacionados ao protocolo de classificação de risco está acima do preconizado em contrato. Contudo observa-se melhoria na qualidade das classificações de risco, com 97,46% de assertividade na classificação de risco.

Durante o mês de Janeiro foram realizados treinamentos relacionados a Gestão por processos e indicadores estatísticos e assistenciais, Preenchimento dos dados estatísticos do Fast Track, Treinamento sobre Comunicação Efetiva – ruídos de comunicação, Preenchimento do formulário de controle de pertences de pacientes, Treinamento Identificação do Paciente – Identificação adequada dos ECGs, Checagem nas prescrições de medicamentos e procedimentos.

Sobre os registros do prontuário relacionados à equipe de enfermagem discutidos em comissão de prontuários realizada em janeiro com análise dos dados dos pacientes, foram avaliados 100% dos prontuários de pacientes da sala de emergência e sala de observação perfazendo 335 prontuários. Foram 138 prontuários do setor observação, 184 prontuários da sala de emergência e 13 Pediatria. Prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência, sendo 97,82% de conformidade, 180 prontuários conformes e 4 prontuários não conformes. Realizar a SAE no setor de observação adulto atingimos 74,63% de conformidade, sendo 103 prontuários conforme e 35 prontuários não conforme. Pediatria 92,30% de conformidade nos 13 prontuários, sendo 12 conformes e 01 não conformes.

Thais Abdias Mendes

Gerência Assistencial

ANEXO VI

Monitoramento dos Protocolos Clínicos

RELATÓRIO MENSAL DO NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE – Janeiro/2024

Incidência de queda de paciente

Durante o período não houve notificação de queda, dentre os 335 pacientes em observação com risco de queda na unidade.

No total de pacientes atendidos (permaneceram mais de 24 horas) no período 01/01/2024 a 31/01/2024, na unidade de Emergência foram atendidos 58 pacientes, na observação 50 e 01 criança na sala de Observação de Pediatria que foram avaliados para risco para queda.

O número total de atendimentos médico na unidade foi de 12.129 em comparação ao mês anterior houve um aumento de 64 atendimentos.

Plano estratégico de monitoramento e prevenção:

- Acompanhamento de notificações de incidente e orientação da prevenção de queda;

Taxa de Adesão da Higiene das Mãos

Os resultados foram obtidos através da análise dos Bundles de Higienização das Mãos, evidenciado in loco que dentre oportunidades de higienização das mãos.

O indicador apresenta taxa de 72,48 % de conformidade, encontra-se acima da meta preconizada (70%).

Nos dias 07,11,12 de janeiro realizamos auditoria in loco na recepção onde pudemos observar que a prática de higienização houve um aumento na adesão em comparação ao mês anterior. Foram acompanhados 149 pacientes com 745 oportunidades onde tivemos 72,48% de conformidades e 27,51% de não conformidade. Dentre as 745 oportunidades obtivemos as seguintes porcentagens de conformidades:

CLASSIFICAÇÃO	Antes do contato com o paciente	Antes da realização de procedimento limpo/asséptico	Após o risco de exposição a fluidos biológicos	Após contato com o paciente	Após contato com superfícies próximas ao paciente	OPORTUNIDADES	TOTAL DE CONFORMIDADES
CONFORME	108	108	108	108	108	540	72,48322148
NÃO CONFORME	41	41	41	41	41	205	27,51677852
TOTAL DE PACIENTES	149	149	149	149	149	745	
CONFORMIDADE	72,48322148	72,48322148	72,48322148	72,48322148	72,48322148		
NÃO CONFORMIDADE	27,51677852	27,51677852	27,51677852	27,51677852	27,51677852		

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/1

O relatório de consumo de álcool gel foi de 57,8 litros houve um aumento significativo de 82,70% em relação ao mês anterior e o do sabonete líquido foi de 21 litros onde uma queda de 16,66% comparado ao mês anterior, estes dados foram encaminhados pelo setor da farmácia.

Plano de ação:

- Conscientização dos riscos da não adesão a higienização das mãos nos cinco momentos na assistência ao paciente.
- Monitoramento de insumos e dispensadores de álcool gel e antisséptico para a higienização das mãos;

Densidade de Incidência de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar adota medidas de controle e vigilância contínua das boas práticas, com utilização de indicadores de processos, através de Bundle que são monitorados pelos seguintes indicadores:

Nosso formulário de checklist de boas **práticas na inserção do cateter venoso central**, foram preenchidos 16 formulários, destes 50% conforme, sem evidência de contaminação e dano ao paciente de acordo com Bundle de passagem de cateter venoso central e 50% não conforme por ausência de carimbo e assinatura do médico e/ou enfermeiro (a) e dados do paciente.

Em comparativo ao mês anterior podemos observar uma queda na adesão do protocolo, não obtivemos melhora na conformidade do preenchimento do formulário.

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

Plano de ação:

Mantemos a proposta de auditoria in loco e visita beira leito na emergência e observação de segunda-sexta feira intercalando dias da semana pela enfermeira do SCIH.

Nosso formulário de checklist de boas práticas de inserção do **cateter vesical de demora**. Foram preenchidos 40 formulários avaliados houve 92,50% de conformidade em todos os critérios solicitados, sem danos ao paciente em relação ao processo de segurança do paciente e prevenção de infecções e 7,50% de não conforme. Dentre estes não conforme, houve checklist com:

- Ausência de carimbo do executor;
- Ausência do motivo da passagem;

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/2

- Ausência de dados completos do paciente;

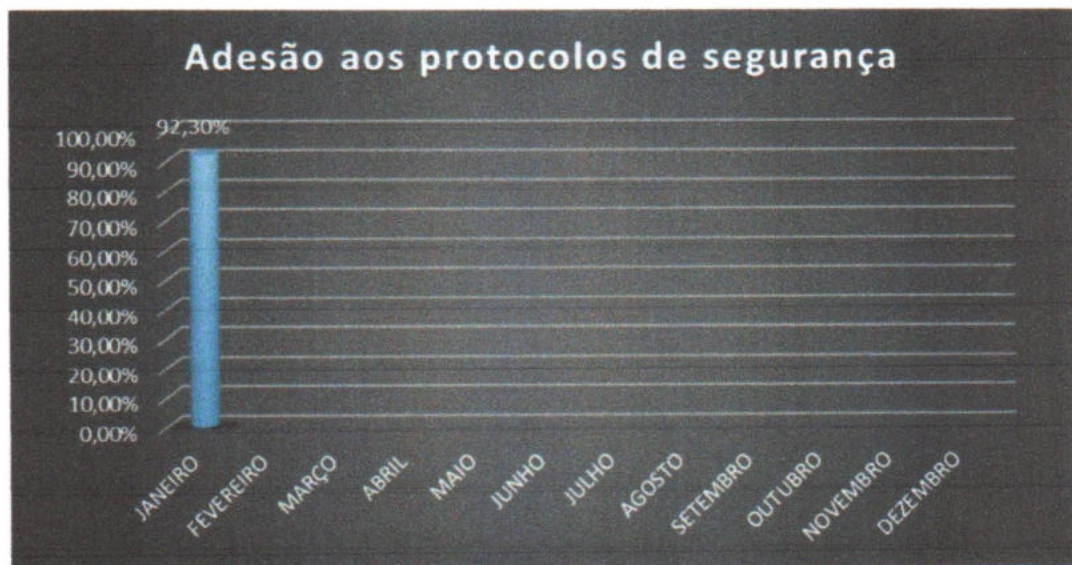
Em comparativo ao mês anterior obtivemos uma queda na adesão da abertura dos protocolos porém obtivemos um aumento na conformidade do preenchimento do checklist. A porcentagem de não conformidade não ocasionou dano ao paciente e nem risco de infecção, mas um retrabalho para coleta de dados.

Plano de ação:

Será intensificado a auditoria no setor de emergência e observação para a cultura de veracidade das informações e preenchimento do checklist de cateter vesical de demora e adesão aos protocolos assistenciais.

Conformidade na implantação dos protocolos de segurança do paciente

Realizada auditoria in loco evidenciado o cumprimento de 92,30% dos itens avaliados abaixo houve uma melhor adesão aos protocolos de segurança do paciente em comparação ao mês de dezembro.

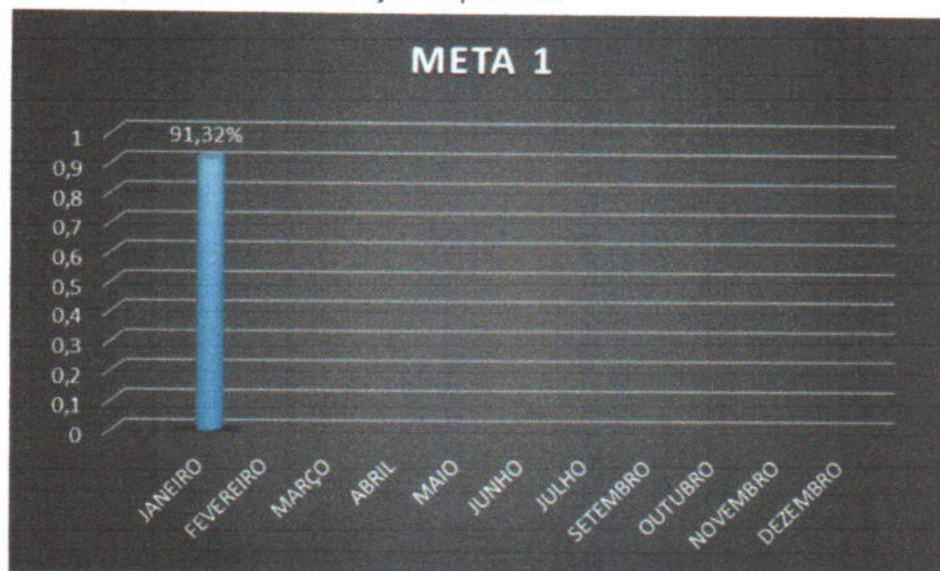


Gráficos de comparação aos meses anteriores

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/3

Meta 1: Identificação do paciente

Neste período foram realizadas auditoria in loco na sala de observação, sala de emergência e recepção onde pudemos observar que a prática de identificação do paciente foi executada pelos profissionais do setor, a nossa amostragem foi de 56 pacientes que passaram na sala de emergência, observação e recepção para atendimento. Sendo avaliados em 1344 itens do checklist de identificação do paciente. Dentre os 1344 itens consideramos 265 itens devido os outros itens não se aplicarem ao local da auditoria. Onde obtivemos 91,32% de conformidades. Mesmo atingindo a meta, continuaremos realizando auditoria in loco para o melhorar o gerenciamento do protocolo de identificação do paciente.

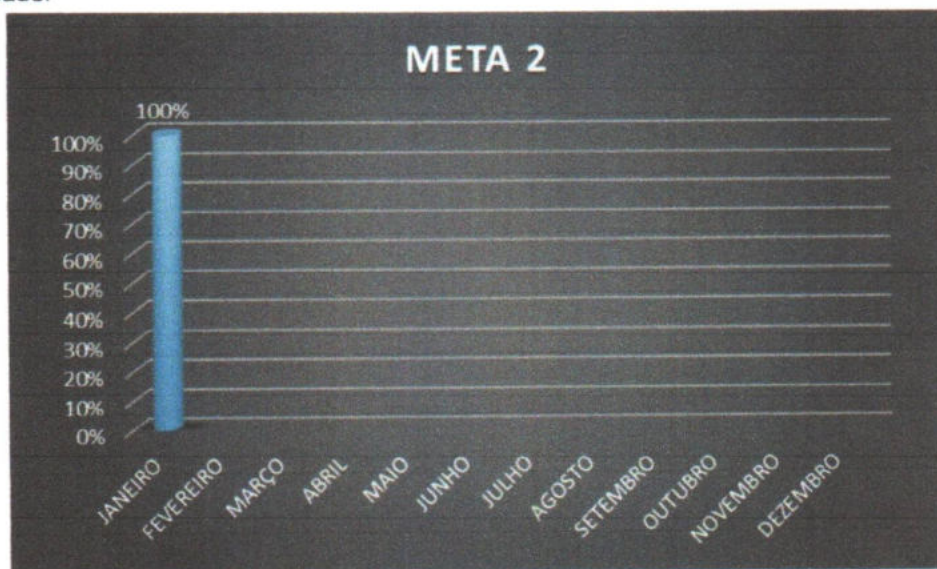


Gráficos de comparação aos meses anteriores

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/4

Meta 2: Comunicação efetiva

Neste período foram realizadas auditoria in loco na sala de emergência e observação, onde pudemos observar que a prática de comunicação efetiva do paciente foi executada pelos profissionais do setor, a nossa amostragem foi de 15 pacientes que passaram na sala de emergência e observação para atendimento. Sendo avaliados em 165 itens do checklist de comunicação efetiva. Dentre os 165 itens consideramos 8 itens devido os outros itens não se aplicarem ao local da auditoria aplicavam ao local da auditoria. Onde obtivemos 100% de conformidade.

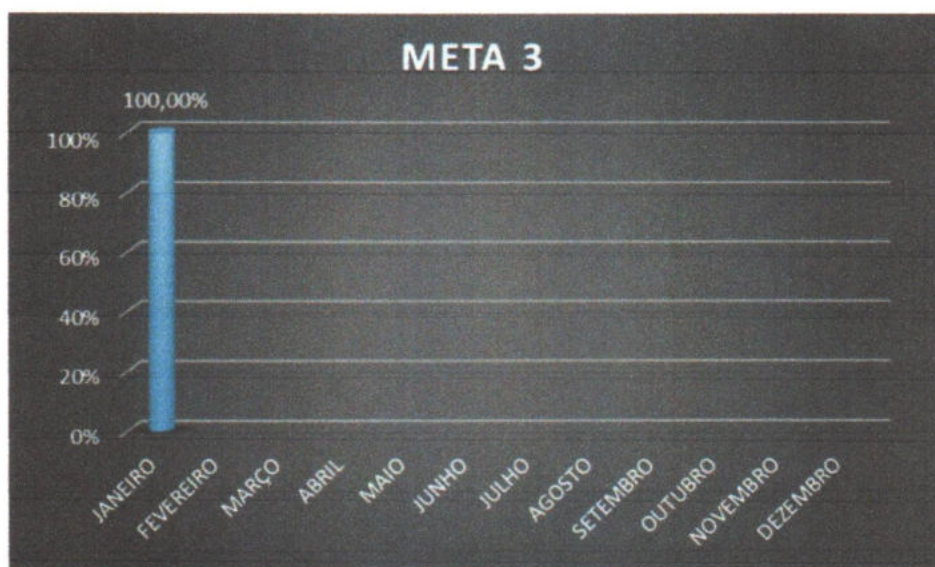


Gráficos de comparação aos meses anteriores

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/5

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

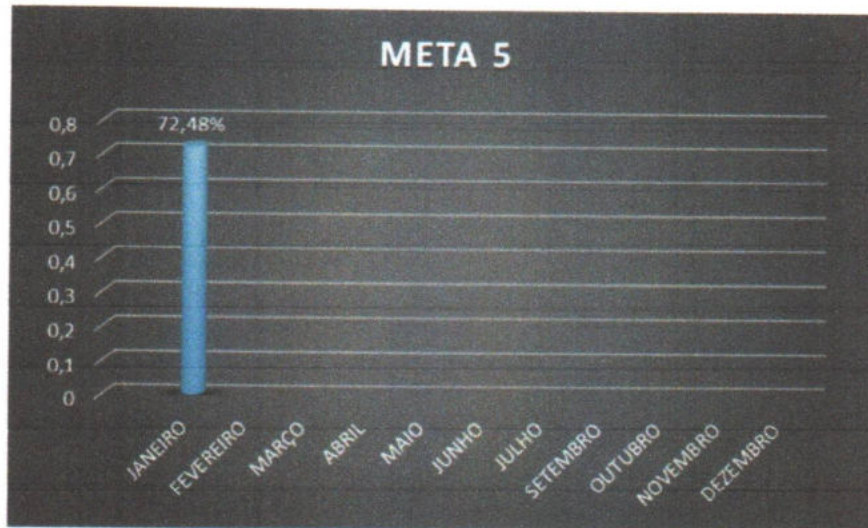
Neste período foram realizadas auditoria in loco na sala de emergência, onde pudemos observar que a prática de prescrição, uso seguro e administração de medicamentos do paciente foi executada pelos profissionais do setor, a nossa amostragem foi de 4 pacientes que passaram na sala de emergência para atendimento. Sendo avaliados em 38 itens do checklist de prática de prescrição, uso seguro e administração de medicamentos. Dentre os 38 itens consideramos 10 itens devido os outros itens não se aplicarem ao local da auditoria aplicavam ao local da auditoria. Onde obtivemos 100% de conformidade.



Gráficos de comparação aos meses anteriores

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

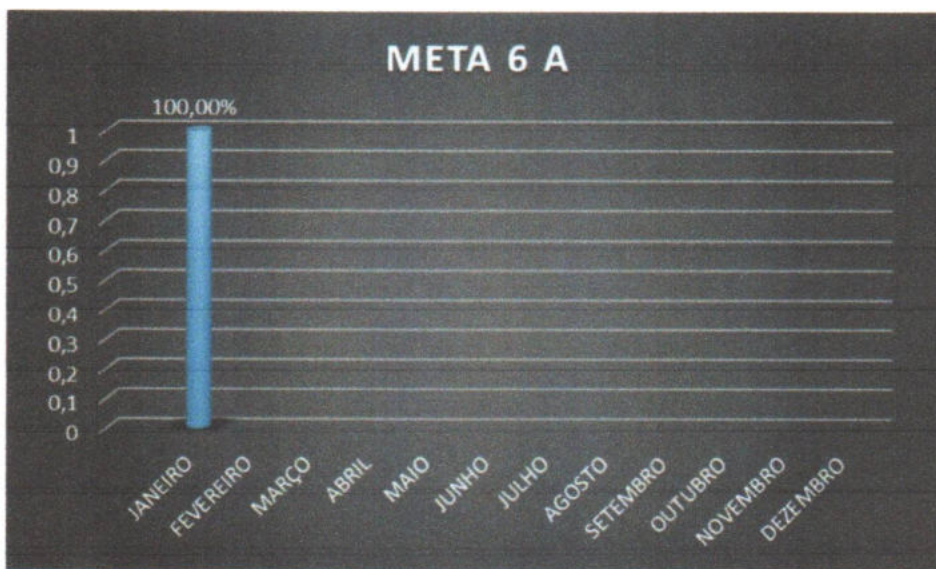
O protocolo apresenta taxa de 78,48% de conformidade.



Gráficos de comparação aos meses anteriores

Meta 6: Reduzir o risco de queda

Nos dias 07 de janeiro realizamos auditoria in loco na sala de emergência e observação, onde pudemos observar 15 pacientes sendo cuidado pela equipe de enfermagem onde evidenciamos que a prática prevenção risco de queda está sendo realizada pela equipe de enfermagem. O protocolo apresenta taxa de 100% de conformidade.



Gráficos de comparação aos meses anteriores

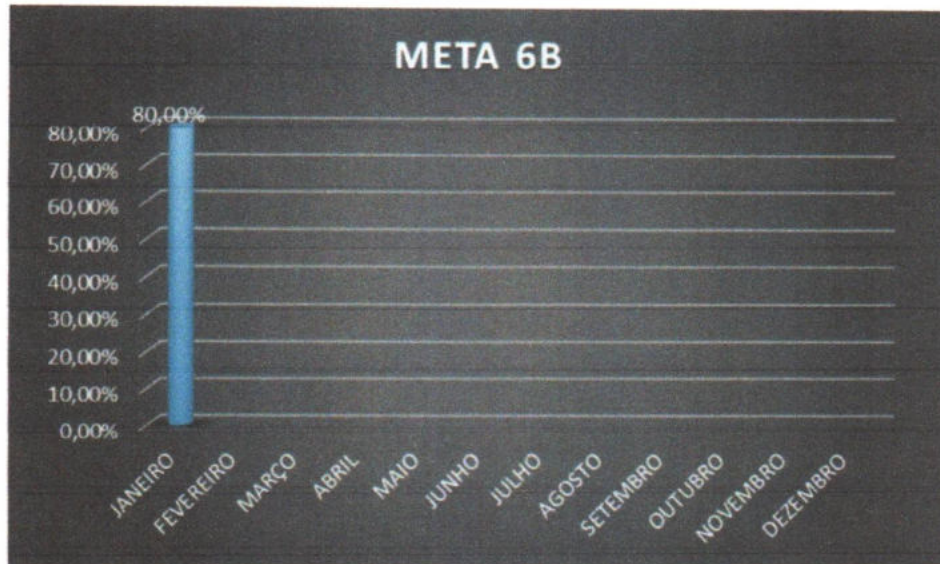
Mesmo estando acima da média estamos reforçando a conscientização das equipes da importância da utilização dos equipamentos de segurança para sinalização de risco de queda e orientar os pacientes /acompanhantes quanto aos riscos assistenciais relacionados a queda e necessidade de acionamento da equipe de enfermagem se necessário, realizar a notificação de incidente.

CONFORMIDADE	Evidenciado atendimento da equipe de enfermagem para pacientes idosos, com auxílio de bengalas, alfinetes, protetores na extensão para acompanhamento a ao local de destino.	Evidenciado barreiras de segurança a não habilitados de pacientes de idosos adultos.	Evidenciado quadros e letreiros com locais apropriados de pacientes idoso/idosos.	Evidenciado sinalização de segurança e de identificação de risco.	Evidenciado quadros não letreiros elevados, com as barras e outras travessas.	Evidenciado transporte adequado para paraplegia e RN em cadeira de rodas.	Evidenciado transporte adequado de RN em cadeira de rodas.	Evidenciado utilização de cadeira hospitalar para a realização de banho, quando indicado.	Evidenciado a aplicação de agentes de limpeza química e desinfecção.	Evidenciado a utilização de cadeira de rodas para pacientes com paraplegia.	Evidenciado a utilização de cadeira de rodas para transferência de risco de queda.	Evidenciado a utilização de cadeira de rodas para transferência de risco de queda.	Evidenciado a utilização de cadeira de rodas para transferência de risco de queda.	Evidenciado a utilização de cadeira de rodas para transferência de risco de queda.	DETURMINADO ACRS	TOTAL IS CONFORMES
CONFORME	1	2	15	7	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	15,047619
NÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NÃO SE	14	13	0	8	0	15	15	15	15	15	15	15	15	15	170	80,952381
TOTAL DE PACIENTES	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	210	
CONFORMIDA	6,66666667	13,33333333	100	46,666667	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	
NÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
CONFORMIDA	93,33333333	86,66666667	0	53,333333	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
NÃO SE																

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/8

Meta 6B: Reduzir o risco de lesão por pressão

No dia 07 de janeiro realizamos auditoria in loco na sala de emergência e observação, onde pudemos observar 15 pacientes sendo cuidado pela equipe de enfermagem onde evidenciamos que a prática prevenção lesão por pressão está sendo realizada pela equipe de enfermagem com 80% de conformidade e 20% de não conformidade. Dentre as 135 oportunidades consideramos 30 oportunidades devido os outros itens não se aplicavam ao local da auditoria in loco obtivemos as seguintes porcentagens de conformidades:



Gráficos de comparação aos meses anteriores

Neste mês de janeiro não recebemos notificação de incidente referente a lesão por pressão. Realizamos conscientização de ações preventivas para mitigar risco de lesão e incentivo a realização das notificações de incidentes.

CLASSIFICAÇÃO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL DE OPORTUNIDADES	TOTAL DE CONFORMIDADES	TOTAL DE CONFORMIDADE (%)
CONFORME	15	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	24	17,77777778	80
NÃO CONFORME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4,44444444	20
NÃO SE APLICA	0	0	15	15	0	15	15	15	14	15			105	77,77777778	
TOTAL DE PACIENTES	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15			135		
CONFORMIDADE	100	66,66666667	0	0	6,66666667	0	0	6,66666667	0	0			30		
NÃO CONFORMIDADE	0	0	0	0	40	0	0	0	0	0					
NÃO SE APLICA	0	55,55555556	100	100	55,55555556	100	100	55,55555556	100						

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/9

Protocolos Gerenciáveis

- **AVC**

Foram abertos 7 protocolos de AVC com 4 confirmados para AVC com prevalência de 57,14% do sexo masculino e 42,85% do sexo feminino com idade acima de 60 anos. Dos protocolos abertos tivemos 42,86% conformes e 57,14% não conformes, preenchimento incompleto do formulário ausência da identificação do executor e finalização do protocolo. Em comparação ao mês anterior obtivemos uma queda na quantidade de protocolos abertos, em queda também na porcentagem de conformidade do preenchimento dos formulários, continuaremos com a ação de reorientação a equipe sobre a importância do preenchimento correto dos protocolos de AVC. Estes protocolos não conforme não trouxeram risco ao paciente, mas retrabalho para a equipe na coleta das informações.

- **Dor Torácica**

Foram abertos 21 protocolos de dor torácica com prevalência do sexo masculino com 61,90%, feminino com 38,10% maior prevalência acima de 61 anos. Dos 21 protocolos abertos 8 foram confirmados. O protocolo de atendimento de dor torácica apresenta 33,33% de conformidade e 66,67% de não conformidade no preenchimento do checklist. Em comparação ao mês anterior tivemos um aumento na quantidade de protocolos abertos, no entanto observamos uma queda significativa na conformidade do preenchimento dos formulários, continuamos trabalhando com a equipe da importância do preenchimento correto.

- **Sepse**

Durante o período de Janeiro tivemos 12 casos de suspeita de sepse na unidade, onde 75% dos protocolos foram abertos, sendo 05 em conformidade totalizando 55,56% e 04 não conformes totalizando 44,44%, com fragilidades na abertura, seguimento e finalização do protocolo manual.

Em auditoria retrospectiva dos prontuários é evidenciado que o padrão ouro de diagnóstico e tratamento inicial de quadros sugestivos de sepse seguem o fluxo de atendimento conforme de acordo com o protocolo. Dos 12 casos ocorridos nas unidades, 04 evoluíram a óbito como causa primária ou secundária de sepse e/ou choque séptico, destes apenas 1 havia protocolo aberto e finalizado. Todos os casos apresentavam sinais clínicos e laboratoriais alterados compatíveis com quadro de sepse; 05 casos foram confirmados, sendo 03 com hemocultura positiva para *Staphylococcus spp* e *Escherichia coli*.

Diante dos casos analisados, obtivemos taxa de letalidade por sepse de 33.33% este mês. Todas as informações foram baseadas mediante auditoria e análise retrospectiva da clínica e exames em prontuário eletrônico MV.

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/10

Durante auditoria retrospectiva dos prontuários evidenciado que 1 dos casos analisados, foi descartado clínica de sepse, ficou evidenciado que paciente pode ter evoluído com quadro de infecção do trato urinário na unidade, iniciando de fato com quadro infeccioso e medicado com antibioticoterapia apenas após quinto dia de alterações laboratoriais, não associado ao uso de cateter vesical de demora, podendo estar associado a possível deficiência de auto cuidado devido quadro psiquiátrico.

NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

Thais Alves Mendes


GERENTE ASSISTENCIAL

Elaine Rosa

UPA Zona Leste

FO.UPAZLSANTOS.DA.002-00/11

BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO SCIH- JANEIRO DE 2024

Taxa de letalidade por sepse

Durante o período de Janeiro tivemos 12 casos de suspeita de sepse na unidade, onde 75% dos protocolos foram abertos, sendo 05 em conformidade totalizando 55,56% e 04 não conformes totalizando 44,44%, com fragilidades na abertura, seguimento e finalização do protocolo manual. Em auditoria retrospectiva dos prontuários é evidenciado que o padrão ouro de diagnóstico e tratamento inicial de quadros sugestivos de sepse seguem o fluxo de atendimento conforme de acordo com o protocolo. Dos 12 casos ocorridos nas unidades, 04 evoluíram a óbito como causa primária ou secundária de sepse e/ou choque séptico, destes apenas 1 havia protocolo aberto e finalizado. Todos os casos apresentavam sinais clínicos e laboratoriais alterados compatíveis com quadro de sepse; 05 casos foram confirmados, sendo 03 com hemocultura positiva para *Staphylococcus spp* e *Escherichia coli*.

Diante dos casos analisados, obtivemos taxa de letalidade por sepse de 33.33% este mês. Todas as informações foram baseadas mediante auditoria e análise retrospectiva da clínica e exames em prontuário eletrônico MV.

Durante auditoria retrospectiva dos prontuários evidenciado que 1 dos casos analisados, foi descartado clínica de sepse, ficou evidenciado que paciente pode ter evoluído com quadro de infecção do trato urinário na unidade, iniciando de fato com quadro infeccioso e medicado com antibioticoterapia apenas após quinto dia de alterações laboratoriais, não associado ao uso de cateter vesical de demora, podendo estar associado a possível deficiência de auto cuidado devido quadro psiquiátrico.

Durante o mês tivemos 1 paciente com diagnóstico de HIV positivo mediante realização de teste rápido, paciente antes da transferência recebeu orientação de acompanhamento em policlínica. Ocorreram 2 suspeitas de leptospirose, com resultado não reagente, destes 1 permaneceu em observação na unidade; 04 notificações de suspeita de dengue, com notificação compulsória aberta e orientação de buscar policlínica, pois período de sinais e sintomas inferior a 6 dias, tempo não recomendável para coleta de sorologia conforme manual do ministério da saúde.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar disponibiliza os Protocolos de Sepse – PC.TRATAMENTO SEPSE.DT.001/MT.ANTIMICROBIANOS.DT.001 às equipes e será realizado treinamento e intensificação da abertura do Protocolo Sepse entre as equipes.

Plano estratégico:

Mantém ação discutida em reunião de CCIH e plano estatístico, junto a Diretora técnica, coordenação de equipe médica e gerência de enfermagem para abertura, preenchimento e fechamento correto dos protocolos e otimização do processo. Será programada auditoria in loco em todos os setores de modo intercalado

Consumo de antimicrobianos

Comparação ao mês anterior

Clindamicina: Houve redução de 126 frascos em relação a dezembro de 2023;

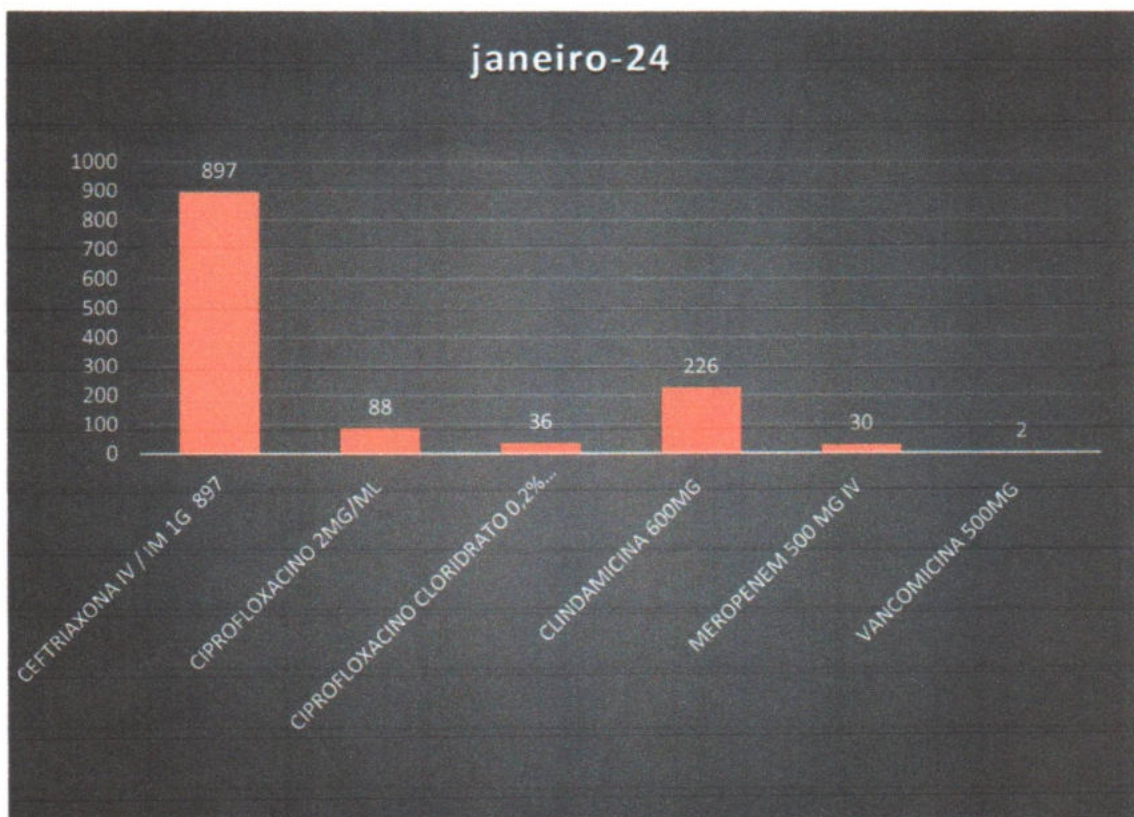
Ceftriaxona IM/IV: Houve redução de 102 frascos em relação ao mês de dezembro de 2023;

Ciprofloxacino 2mg/ml: Houve redução de 39 unidades em relação a dezembro de 2023;

Ciprofloxacino 0,2%400mg: Houve utilização apenas em janeiro, sem comparativo anterior;

Meropenem 500mg: Aumento de 14 unidades em comparação a dezembro de 2023;

Vancomicina 500mg: Houve aumento de 02 unidades em relação ao mês anterior.



Densidade de Incidência de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde

O Relatório foi elaborado com base nos dados levantados e encaminhados pelo setor de farmácia durante o período de 01 a 31 de janeiro de 2024, sobre o uso dos antibióticos.

Durante o período não houve evidência de Infecção Relacionada Assistência à Saúde, os pacientes que foram a óbito associado e/ou ocasionado por sepse, foram evidenciados em avaliação de prontuário que já chegaram na unidade com sinais clínicos presentes e/ou confirmados com alterações laboratoriais.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar adota medidas de controle e vigilância contínua das boas práticas, com utilização de indicadores de processos, através de notificação de incidentes e de *Bundle* que são monitorados pelos seguintes indicadores:

No mês de dezembro foi evidenciado 0 casos de flebite; 0 pacientes com lesão por pressão na unidade.

Nosso formulário de checklist de boas práticas na inserção do cateter venoso central são em duas vias, evidenciado que foram preenchidos 16 formulários, destes 50% conforme sem evidência de contaminação e danos ao paciente de acordo com bundle de passagem de cateter e 50% não conforme por ausência de carimbo e assinatura do médico e/ou enfermeiro e dados do paciente e rasura.

No total de 40 formulários de checklist boas práticas na inserção do cateter vesical de demora, houve 92,50% de conformidade em todos os critérios solicitados, sem danos ao paciente em relação ao processo de segurança do paciente e prevenção de infecções, 7,50% não conforme em relação a evidência do motivo da passagem de cateter vesical de demora, em relação a ausência de carimbo e dados do paciente e ausência de campo estéril devido falta na unidade.

Nos dias 07, 11 e 12 foi realizado auditoria in loco na recepção, emergência, medicação e observação onde pudemos observar a prática de higienização, houve adesão de 72,48%, foram acompanhados 149 pacientes com 745 oportunidades.

Os resultados foram obtidos através da análise dos Bundles de Higienização das Mãos, evidenciado in loco que dentre oportunidades de higienização das mãos.

O indicador apresenta taxa de 72,48% de conformidade, encontra-se com diferença de 2,48% acima meta preconizada (70%).

No mês de fevereiro será realizado na unidade treinamento de higienização das mãos para equipe multidisciplinar e programação mensal de auditorias periódicas de 3 vezes na semana.

Cristina Donatão Francelino
Enf. Nep
UPA Zona Leste - Santos

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Thais Alves Mendes

GERÊNCIA ASSISTENCIAL

Gisele Abud Nicolau
UPA ZONA LESTE - Santos

DIRETORA TÉCNICA

Impactos

- **Impacto financeiro**

Falhas ao realizar o faturamento

- **Danos a Imagem da instituição**

Processos Judiciais;Exposição em redes sociais

Rasuras

Os prontuários não podem conter rasuras que comprometem a fidelidade das informações contidas neles.

Informações Sigilosas

Todos os profissionais que têm acesso ao prontuário têm o dever de observar e respeitar os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade dos pacientes, expressamente previstos no artigo 17 da LGPD, reforçando a previsão expressa da Constituição Federal, artigo 5º

ANEXO IX

**Manutenção e investimentos na
estrutura física, equipamentos e
mobiliário da unidade**

PLANEJAMENTO DE AÇÕES 2024

MANUTENÇÃO E INVESTIMENTOS NA ESTRUTURA FÍSICA, EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS

Unidade publicizada	UPA ZONA LESTE
Organização Social gerenciadora	PRÓ-SAÚDE
Responsável pela unidade	Moisés Neto
Responsável pela elaboração	Esequias Araújo

PARA USO DA SECONG

Data apresentação	01/01/2024
Data reunião análise	31/01/2024
Observações	VIDE RELATÓRIO DE ANÁLISE
Situação da proposta	<input type="checkbox"/> Aprovado
	<input type="checkbox"/> Aprovado com ressalvas
	<input type="checkbox"/> Reprovado

Investimento (VERBA DE INVESTIMENTO)

Mês	Área de intervenção	Atividade proposta	Justificativa	Período proposto
jan/24	Sistema de vigilância	Controle de monitoramento	Segurança da UPA	Início: 01/01/2024 Conclusão: 31/01/2024
	Sistema de controle de entrada de colaboradores	Porteiro eletrônico	Segurança da UPA	
	Diversos	05 computadores	Aumento da demanda	
fev/24	Recepção	01 Ar condicionado de 60 btus	Dimensionamento insuficiente para o espaço	Início: 01/12/2023 Conclusão: xx/xx/xxxx - Ação Pendente aguardando liberação de verba conforme Ofício 122/2023 enviado para Secretaria dia 08/12/2023 e Ofício 019/2024, enviado dia 20/02/2024.
	Áreas assistenciais	Bate maca	Evitar a ocorrência de danos nas paredes	
	Recepção	05 cadeiras de rodas capacidade 150kg	Substituição das danificadas/obsoletos	
	Recepção	10 Longarinas de 3 lugares	Reposição das danificadas/Obsoletos	
	Diversos	10 cadeiras de escritório fixa	Reposição das danificadas/Obsoletos	
	Consultórios e salas Adm.	10 cadeiras de escritório de rodinhas	Reposição das danificadas/Obsoletos	
	Sala de gesso	02 cadeiras fixa para obesos	Adequação de acessibilidade	
	Diversos	03 Mesas de escritório	Adequação de Salas Adm.	
	Sala de Reunião	01 Mesa de reunião	Reposição da danificada/Obsoleto	
Refeitório	01 Mesa do refeitório	Reposição da danificada/Obsoleto		

Manutenção Preditiva e Corretiva (VERBA DE CUSTEIO)

Mês	Área de intervenção	Atividade proposta	Justificativa	Período proposto
jan/23	Recepção	Latas de tintas	Pintura da Recepção	Início: 01/01/2024 Conclusão: 31/01/2024
	Áreas assistenciais e Adm	Latas de tintas	Pintura da Unidade	
	Curta 1	Latas de tintas	Reforma e pintura	
	Escadas	Escadas internas	Pintura	
	Banheiros de Pacientes	Vasos Sanitarios	Troca de assentos sanitarios	

Esequias R. de Araújo
Coordenador
Pró Saúde - ABASH

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

PLANEJAMENTO DE AÇÕES – JANEIRO/2024

Relatório Fotográfico de Ações Executadas – Upa Zona Leste

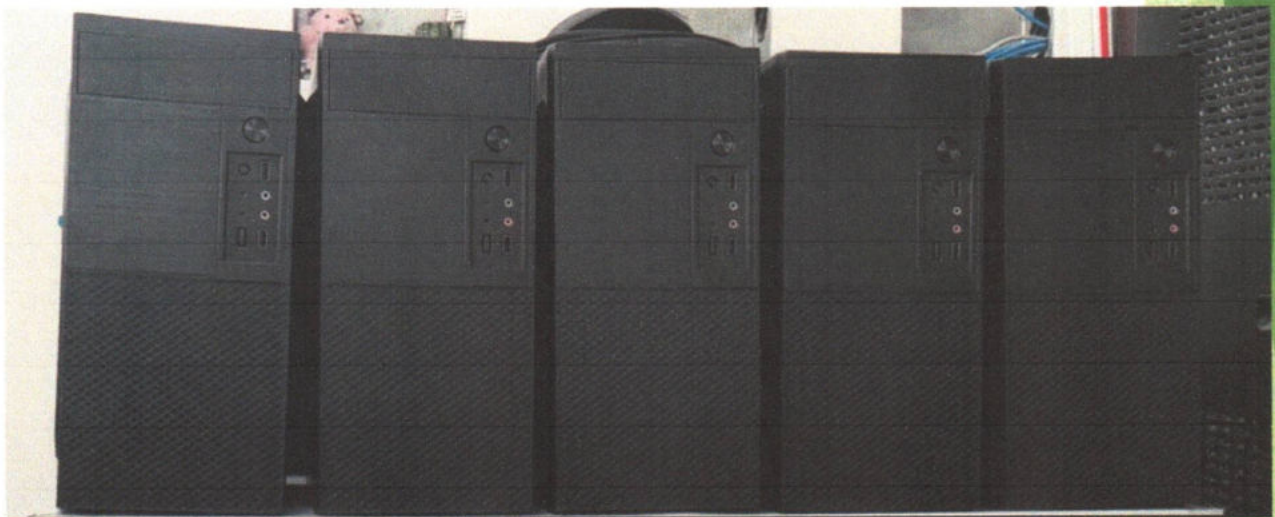
SISTEMA DE VIGILÂNCIA



PORTEIRO ELETRÔNICO



COMPUTADORES



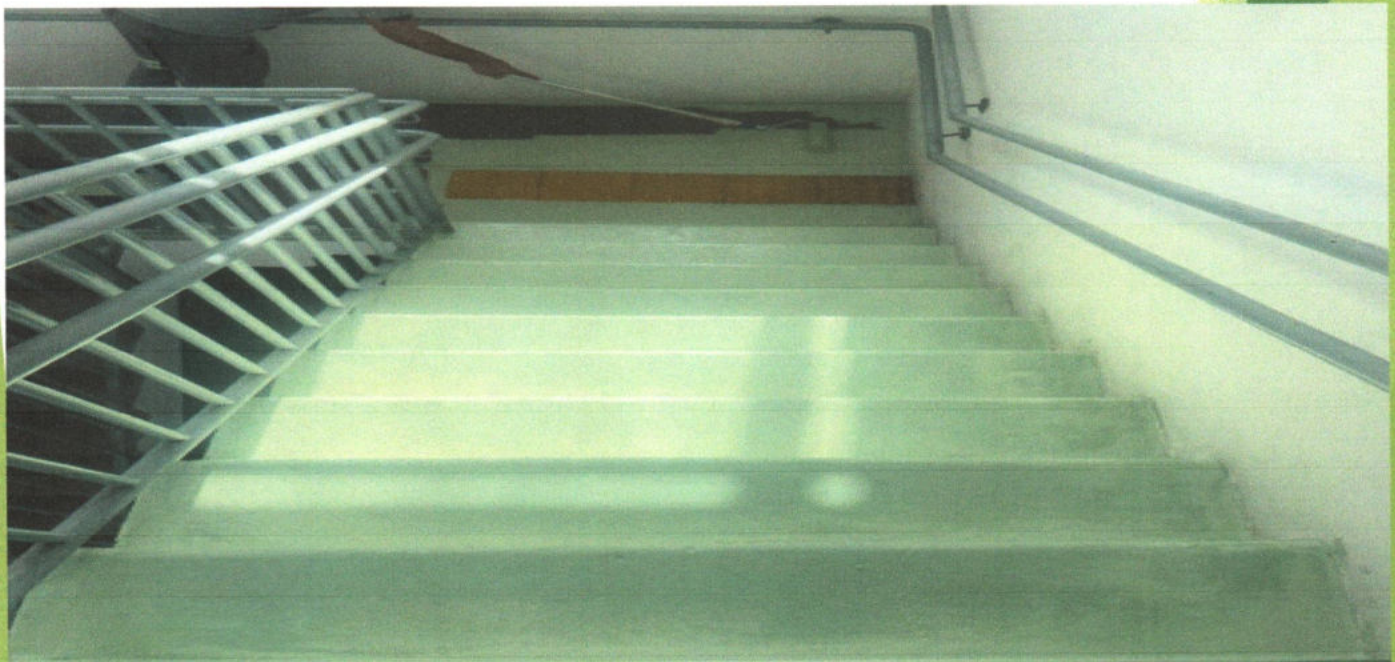
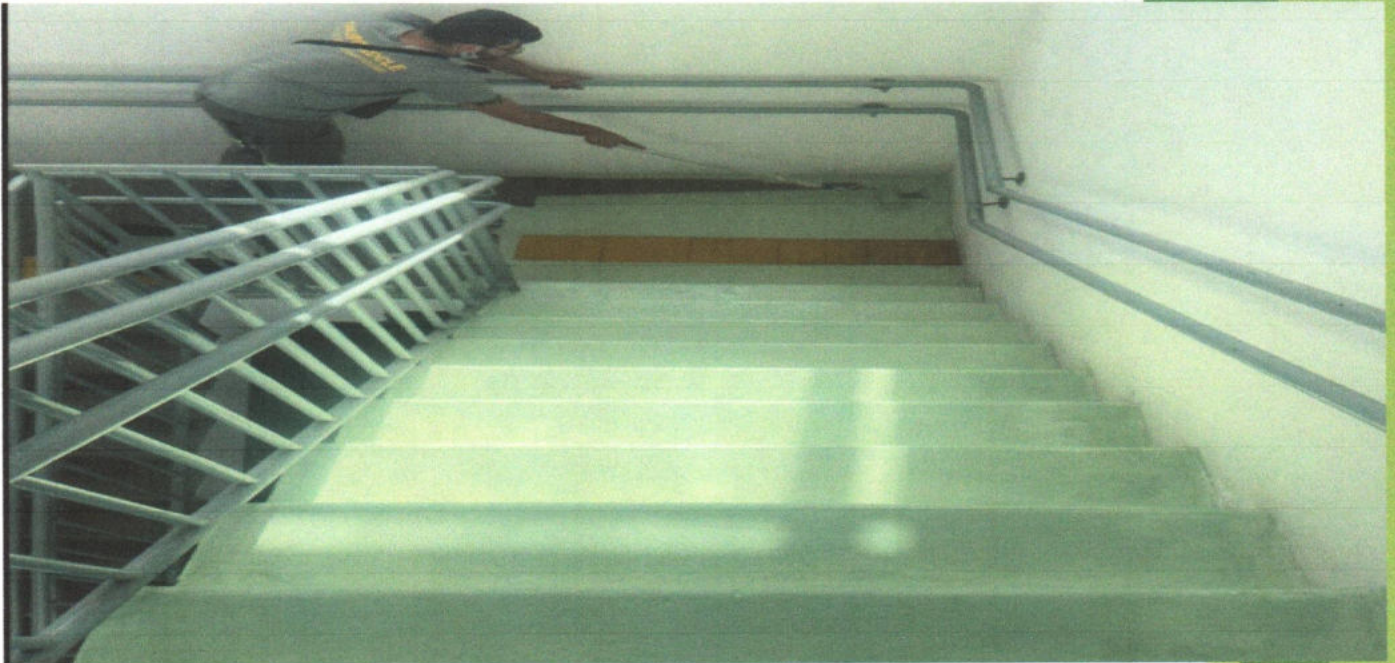
PINTURA DA RECEPÇÃO



PINTURA DOS CORREDORES DOS CONSULTÓRIOS



PINTURA DAS ESCADAS



PINTURA E REFORMA DO CURTA 1



TROCA DOS ASSENTOS SANITÁRIOS



TROCA DE LAMPÂDAS



ANEXO X

Monitoramento Tempo resposta para resultado de exames laboratoriais


Relatório de Tempo de Liberação

Período: 01/01/2024 às 00:00 e 31/01/2024 às 23:59
Filtro: Data Produção

Origem UPA ZONA LESTE - RELATÓRIO GERAL

NÚMERO DE ATENDIMENTO/MÊS	NÚMERO TOTAL DE EXAMES LABORATORIAIS	LIBERAÇÃO DE RESULTADOS DENTRO DE 01:00	% CONFORME	TEMPO MÉDIO DE LIBERAÇÃO
12129	11653	6476	56%	01:42:00

Ana Carolina Almeida



Thais Soares Mendes
