

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		
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 de Jesus Nascimento

Enfermeira da Qualidade UPA Zona Leste - Santos

Moises Luis de Oliveira Neto

Diretor Hospitalar

Moises Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Eliana Rose da Silva Negreiros de Jesus Nascimento
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 text: "Michele O. Cruz"

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] IL COM	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	MARLIENE EN. MARLIENE EN. [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 SIMPÁTICA, 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 MERECÉ 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	[REDACTED]	SIDNEY		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	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	
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 PARABÊNS	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, RAJO X DANIEL E GUSTAVO, PARABÊNS 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. PARABÊNS	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 TEC 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 TEC 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 DISPOUS A LEVANTAR E ENTREGAR A CADEIRA PARA TEC 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 NOS 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 PRESENÇA 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 SUJEITAS 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 ORTOPEDESTA.	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 ATENDÉ-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 DE MAIS 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 DEPENDE 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 EMERGEM 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 FAT0 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 FAT0 OCORRIDO, IREMOS GARANTIR QUE O FAT0 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
 PRONTO-SOCORRO 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. ARAÚJO - 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...
[Handwritten 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 Negocio
Enf. Qualidade
UPA Zona Leste - Santos

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Total de Elogios: 0

Total de Reclamações: 04

Total de Sugestões: 0

TOTAL: 04