

ANEXO II

S.A.U.

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	
12070	151	572	162	69	65	1,25103562552

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	99	24	15	13	151	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	101	16	22	9	148	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	106	25	6	11	148	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	91	28	9	8	136	100%
HIGIENE E LIMPEZA	91	34	11	9	145	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	84	35	6	15	140	100%

#VALOR!

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	65,56%	15,89%	9,93%	8,61%
ATENDIMENTO MÉDICO	68,24%	10,81%	14,86%	6,08%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	71,62%	16,89%	4,05%	7,43%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	66,91%	20,59%	6,62%	5,88%
HIGIENE E LIMPEZA	62,76%	23,45%	7,59%	6,21%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	60,00%	25,00%	4,29%	10,71%

Índice Global de Satisfação do Usuário

84,56%

Eliana Rose da Silva Negócio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE
MÊS/ANO - ABRIL/2023

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS ----- 151

RESULTADOS (por item respondido*)

ü MUITO SATISFEITO	572
ü SATISFEITO	162
ü INSATISFEITO	69
ü REGULAR	65

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

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: 01/04/2023 à 30/04/2023

SEQ.	Nº SAU	DATA DE ABERTURA DO S.A.U.	DATA DO ATENDIMENTO	RELATO	NOME DO USUÁRIO (OPCIONAL)	PACIENTE	DADOS PARA CONTATO (TELEFONE OU E-MAIL)	RELATO DO USUÁRIO	RETORNO AO USUÁRIO	AÇÃO TOMADA
1	106/2023	03/04/23	03/04/23	ELOGIO	██████████	██████████	AUSENTE	MUITO BOM, UNS DOS MELHORES UPAS DEVIDO AO ATENDIMENTO E AGILIDADE.	05/04/23	AGRADECIDO PELO ELOGIO E PERMANECEREMOS EM BUSCA DE OTIMIZAR SEMPRE OS ATENDIMENTOS.
2	107/2023	03/04/23	03/04/23	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	AUSENTE	MÉDICA FOI IGNORANTE EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO.	05/04/23	LAMENTAMOS PELA EXPERIÊNCIA CONSIDERADA NEGATIVA, ENFATIZO QUE PREZAMOS PELO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS, SENDO A POSTURA MÉDICA UM ALICERCE DA BOA RELAÇÃO MÉDICA E PACIENTE.
3	108/2023	03/04/23	03/04/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	AUSENTE	BANHEIRO FEMININO SEM PAPEL HIGIÊNICO E SEM SABONETE.	17/04/23	DEVIDO AOS FURTOS NOS BANHEIROS PELOS MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUA, O KIT HIGIENE ESTÁ DISPONÍVEL NA RECEPÇÃO.
4	109/2023	03/04/23	03/04/23	SUGESTÃO	██████████	██████████	██████████	LIMPEZA SATISFATÓRIA NÃO PELO SETOR, MAS PORQUE O RECOLHIMENTO DO LIXO PRECISA SER MAIS VEZES, POR CONTA DO NÚMERO DE PESSOAS. NÃO ENTENDI A LÓGICA DE NÃO PODER SAIR PARA SE ALIMENTAR, ALGUMAS PESSOAS (COMO EU) FICAM MUITO TEMPO AGUARDANDO EXAMES, O QUE É NATURAL, MAS NÃO PODE SE ALIMENTAR E MEIO "PUNK". SUGIRO COLOCAREM UM LOCAL PARA LANCHES, INCLUSIVE TRANSFERIR A MÁQUINA, POIS QUANDO TEM MUITA GENTE NÃO SÃO VISÍVEIS.	17/04/23	FOI ORIENTADO A EQUIPE A FAZER O RECOLHIMENTO MAIS VEZES POR DIA.
5	110/2023	04/04/23	04/04/23	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	██████████	AUSENTE	ORGANIZAÇÃO PÉSSIMA NA RECEPÇÃO MAIS DE 3 HORAS E NÃO FOI ATENDIDA PELO MÉDICO, TENTOU CONVERSAR COM RESPONSÁVEL PORÉM NÃO CONSEGUIU. ESTAVA ACOMPANHADO DO FILHO PASSANDO MAL.	17/04/23	A RECEPÇÃO É RESPONSÁVEL APENAS PELO ATENDIMENTO DAS FICHAS, QUANTO AO ATENDIMENTO É POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E NÃO POR ORDEM DE CHEGADA.
6	111/2023	04/04/23	04/04/23	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	CHEGUEI ESTAVA UMA CONFUSÃO, POIS O PAINEL HAVIA QUEIMADO, QUANDO FOI CHAMAR A MINHA VEZ NÃO CHAMOU EU, ERA SENHA 8 E FOI CHAMAR A SENHA 10, FOI IGNORANTE NÃO ADMITIU O ERRO, OU SEJA, FOI PASSADA DIVERSAS PESSOAS NA MINHA FRENTE E NA FRENTE DE MINHA FILHA. RECLAMEI, VEIO DUAS MOÇAS DA ADMINISTRAÇÃO QUE ME DERAM UM POUCO DE ATENÇÃO.	17/04/23	O PAINEL NÃO QUEIMOU E SIM O SISTEMA DA PREFEITURA CAIU, NESTES CASOS É USADO O PLANO DE CONTINGÊNCIA QUE SÃO FICHAS MANUAIS, A CHAMADA É FEITA TRÊS VEZES CASO O PACIENTE NÃO APAREÇA E CHAMADO A PRÓXIMA SENHA, O QUE DEVE TER OCORRIDO NESTE CASO.
7	112/2023	04/04/23	04/04/23	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	UMA ATENDENTE NA RECEPÇÃO DO UPA COM AS CARACTERÍSTICAS: PELE PRETA, CABELO TRANÇADO, APROXIMADAMENTE 1,60 DE ALTURA. NOS ATENDEU SUPER BEM E FOI EXTREMAMENTE SOLICITA COM AS INTERCORRÊNCIAS POR FALTA DE SISTEMA. ACÚMULO DE FUNÇÃO E NÃO PERDENDO A POSTURA E OS PROTOCOLOS HOSPITALARES. ELA MERECE RECONHECIMENTO PELA ATENÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO AOS PACIENTES.	17/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO, O MESMO JÁ FOI REPASSADO.

11/04/2023
Diretor(a) Administrativo(a)

Elisana R. Silva Negôcio
11/04/2023

8	113/2023	04/04/23	04/04/23	SUGESTÃO	██████████ ██████████	██████████ ██████████	██████████	ANALISE DE EXAMES SER NA UNIDADE.	19/04/23	AGRADECEMOS O RETORNO INFORMAMOS QUE O LABORATÓRIO ESTA SENDO AVALIADO PARA QUE O FLUXO SEJA ALINHADO DA MELHOR FORMA.
9	114/2023	04/04/23	04/04/23	SUGESTÃO	██████████ ██████████	O MESMO	AUSENTE	MAIS INFORMAÇÃO DE EXPLICAÇÃO DAS FORMAS DE ATENDIMENTO. EXEMPLO: BATER NA PORTA, ARMAZENAR O DOC E AGUARDAR, POIS ACABEI FICANDO PERDIA. SEM PAPEL NO BANHEIRO.	17/04/23	AGRADECEMOS PELAS SUGESTÕES E ESTAREMOS, ANEXANDO NO MURAL DE AVISOS AS ORIENTAÇÕES. QUANTO OS PAPEIS ESTÃO DISPONÍVEL NA RECEPÇÃO.
10	115/2023	04/04/23	04/04/23	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	MANUTENÇÃO DO PRÉDIO	17/04/23	A MANUTENÇÃO DO PRÉDIO ESTÁ EM ANDAMENTO OBEDECENDO O CRITÉRIO DOS SETORES MAIS CRÍTICOS ATÉ CONCLUIR.
11	116/2023	04/04/23	04/04/23	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	CONSULTÓRIO 2, MÉDICA EDUCADA. PARABÉNS PARA ELA.	19/04/23	O FEEDBACK POSITIVO SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL. OBRIGADO
12	117/2023	05/04/23	05/04/23	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	O TOTEM DA OPÇÃO PARA RETIRADA DE SENHA, POREM, NÃO É CHAMADA PARA ATENDIMENTO , RETIRADA DE SENHA ÀS 08H37, PERGUNTE, PORQUE NÃO CHAMA PELA SENHA DE RETIRADA DE EXAME, RESPONDERAM QUE TENHO QUE RETIRAR A SENHA DE ATENDIMENTO. TIVE QUE RETIRAR A SENHA DE ATENDIMENTO AS 09H03 E AGUARDAR NOVAMENTE PARA SER CHAMADA. ISSO É UMA FALTA DE RESPEITO COM CONTRIBUINTE. PEÇO GENTILEZA QUE RETIRAM A OPÇÃO DE RETIRADA DE SENHA PARA RESULTADO DE EXAME , POIS NÃO EXISTE ATENDIMENTO.	17/04/23	ESTAREMOS AVALIANDO JUNTO AO SETOR DE TI PARA EXCLUIR A OPÇÃO DE RETIRADA DE EXAME.
13	118/2023	03/04/23	03/04/23	RECLAMAÇÃO	██████████ ██████████	██████████ ██████████	██████████	ACHO INJUSTO PESSOAS DE VIREM DE OUTRAS CIDADES E SEREM ATENDIDAS. PAGOU O MEU IMPOSTO CERTO PASSAREM NA MINHA FRENTE E SOU IDOSA (+) KKK. DEVERIAM COBRAR A CONSULTA DO MUNICÍPIO. NÃO PODEMOS REJEITAR AS PESSOAS DE SEREM ATENDIDAS MAIS NÃO É CERTO. TOMEM PROVIDÊNCIAS ASSIM O ATENDIMENTO VAI MELHORAR E NÃO SAIREMOS PREJUDICADOS.	19/04/23	AGRADECEMOS O RETORNO, ESTAMOS TRABALHANDO ESTRATÉGIAS PARA ATENDER OS NOSSOS MUNICÍPIOS COM EXCELÊNCIA E DE ACORDO COM A NECESSIDADE INTEGRAL DE CADA UM. SINALIZO QUE O SERVIÇO PRESTADO PELO SUS É UM DIREITO DE TODOS SEM DISTINÇÃO DE MUNICÍPIO E REGIÃO DE MORADIA, UM DOS PRINCÍPIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE É A REGIONALIZAÇÃO UM DOS NOSSOS MAIORES DESAFIOS.
14	119/2023	04/04/23	04/04/23	RECLAMAÇÃO	██████████ ██████████	██████████ ██████████	AUSENTE	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO SÓ FUI ATENDIDO 21H50 CHEGUEI 21H15, RECEPÇÃO SÓ 22H30 SÓ TINHA 1 PESSOA LÁ, NÃO TINHA 3.	19/04/23	APÓS ANÁLISE DA CRÍTICA, CONSTATAMOS QUE HAVIAM 2 ENFERMEIROS ATUANDO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NESTA DATA E HORÁRIO, OCORRE QUE QUANDO FAZ-SE NECESSÁRIO, O PROFISSIONAL REALIZA NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA OU ATÉ MESMO CLASSIFICA O PACIENTE COM UM TEMPO MAS ELEVADO PELA NECESSIDADE DO CRITÉRIO, IREMOS REAVALIAR O FLUXO JUNTO A EQUIPE NOTURNA PAR DIMINUIR O TEMPO DE ESPERA COM QUALIDADE NO ATENDIMENTO.

Clara Rosa da Silva Negó
00001-00000000-0

Marcos Luis de
Diretor

15	120/2023	04/04/23	04/04/23	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	FUI ATENDIDA POR UM MÉDICO IGNORANTE (DIEGO), CHEGUEI AO PS POR VOLTA DAS 0530 AM, E ATÉ AGORA 18H45 NÃO ME DERAM NEM UM CAFÉ PRETO, NENHUMA REFEIÇÃO, MA MOÇA (GERENTE) APLICOU UMA 'NOVA TÉCNICA' TOTALMENTE INEFICAZ, COLOCADO UM ACESSO NO ABDOMEN DA MINHA FILHA PARA DAR ANTIBIÓTICO, NÃO FUNCIONOU. AS ENFERMEIRAS TODAS SÃO MARAVILHOSAS, DELICADAS E ATENCIOSAS. POR FIM, NÃO MENOS IMPORTANTE SURGE UM MÉDICO (NÃO SEI O NOME) TOTALMENTE DESESPERADO, VENDO O QUADRO DA MINHA FILHA (QUE JÁ ESTAVA MELHOR) QUERENDO ENTUBAR A MESMA, POR ACHAR QUE ESTAVA GRAVE.	20/04/23	AO ANALISAR OS FATOS RELATADOS IDENTIFIQUEI UMA MUDANÇA DE VIA DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS EM CONCORDÂNCIA COM O RESPONSÁVEL.
16	121/2023	1/4/2023	1/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	EU VENHO ELOGIAR O TRABALHO DA ENFERMEIRA RAFAELA E ROLAINÉ QUE ESTÃO DE PARABÊNS PELOS SEUS TRABALHOS, DEDICAÇÃO E ATENÇÃO, ELAS SÃO MUITOS CARINHOSAS E MUITO PRESTATIVAS.	19/04/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E REPASSAREMOS AS INFORMAÇÕES A EQUIPE.
17	122/2023	1/4/2023	1/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	SEM COMENTÁRIOS: SENSACIONAL! FUNCIONÁRIOS EXEMPLAR. ENFERMEIRAS RAFAELA E ROLAINÉ DE UMA ASSISTÊNCIA EXCEPCIONAL, DEDICADAS E MUITO CARINHOSAS COM OS PACIENTES. SERES HUMANOS INCRÍVEIS, DIFÍCIL DE ENCONTRAR. OBRIGADA POR TODA ATENÇÃO E CARINHO.	19/04/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E REPASSAREMOS AS INFORMAÇÕES A EQUIPE.
18	123/2023	3/4/2023	3/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	AUSENTE	NA MADRUGADA DO DIA 03/04/2023 A UNIDADE ESTAVA SUPER TRANQUILA. A DRA. THAYS ALMEIDA CLEMENTE ERA A MÉDICA QUE ESTAVA NA PORTA. PACIENTE RHANYA DE MELO RAMOS PROCURA ATENDIMENTO POR ESTAR COM IMPLANTE NO BRAÇO INFLAMADO, FEITO A FICHA NA RECEPÇÃO AS 02:31. AO ENTRAR NO CONSULTÓRIO ME DEPARO COM A DRA. DORMINDO NA MACA. RELATEI O FATO COM A RENATA (DA RECEPÇÃO) A MESMA PERGUNTOU O PORQUE NÃO FALEI QUE TINHA PACIENTE NA TELA. PASSANDO UM POUCO DE MAIS 40 MINUTOS A RENATA FOI AO CONSULTÓRIO COMUNICAR A DRA. SOBRE O PACIENTE QUE ESTAVA AGUARDANDO O ATENDIMENTO. SEGUNDO A RENATA, ELA DEPAROU QUE O CASO DA PACIENTE NÃO TINHA O QUE FAZER PORQUE O PROCEDIMENTO É DE POLICLINICA. E QUE SO IRIA ATENDER PARA NÃO TER RECLAMAÇÃO NA RECPÇÃO (SENDO QUE A PACIENTE JÁ HAVIA RECLAMADO PELA DEMORA.)	14/04/23	A MÉDICA CITADA FOI DESLIGADA DO CORPO CLÍNICO.
19	124/2023	3/4/2023	3/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	AUSENTE	TÍNHAMOS 1 PACIENTE NA TELA DE CLASSIFICAÇÃO VERDE. PACIENTE RICARDO DA SILVA DE ANDRADE 12946923, CLASSIFICAÇÃO AZUL, COM CRISE DE ANSIEDADE, TREMORES, APÓS AGUARDAR MAIS OU MENOS 20 MINUTOS, ENTRO EM SENTIDOS AOS CONSULTÓRIOS E DEPARO QUE O CONSULTÓRIO ESTAVA COM A LUZ APAGADA POIS A DRA. THAYS ALMEIDA CLEMENTE NA MACA E ELA QUESTIONA PELA FALTA DE ATENDIMENTO.	14/04/23	PERANTE O OCORRIDO A PROFISSIONAL FOI DESLIGADA DO QUADRO CLÍNICO.
20	126/2023	5/4/2023	5/4/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	URGENTE, O BANHEIRO DA ENTRADA DA UPA UMA VERGONHA. NOJENTA, SEM TRANCA, SEM PAPEL, SEM SABONETE, BANHEIRO MASCULINO EM GERAL.	17/04/23	É CONSEQUÊNCIA DA GRANDE QUANTIDADE DE MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUA AO REDOR DA UPA NO QUAL ADENTRAM NA UPA E FAZEM USO DO BANHEIRO E FURTAM OS PAPEIS TOALHA E HIGIÊNICO, INCLUSIVE A JANELA. PARA AMENIZAR OS DANOS CAUSADOS E NÃO FALTAR MATERIAIS DE HIGIENE, FOI MONTADO O KIT HIGIENE E ESTA DISPONIVEL NA RECEPÇÃO DA UPA.
21	127/2023	5/4/2023	5/4/2023	SUGESTÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	CRÍTICA: MELHOR ATENDIMENTO PARA: AS CRIANÇAS – TRIAGEM P/ CRIANÇAS COM FEBRE OU OUTROS PROBLEMAS. TRIAGEM MAIS RÁPIDA PARA DETECTAR UM ATENDIMENTO MAIS RÁPIDO. PRIORIDADE PARA OS CASOS DE CRIANÇAS E IDOSOS QUE APRESENTAM SINTOMAS COMO FEBRE, FALTA DE AR, ETC... ELOGIO: OS FUNCIONÁRIOS SÃO GENTIS E A LIMPEZA MUITO BOA.	17/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO O MESMO JA FOI REPASSADO PARA A EQUIPE. QUANTO AS CRITICAS ESTAREMOS AVALIANDO E EMPENHADOS EM MELHORAR A CADA DIA MAIS.

Thays Almeida Clemente
 00-071-51133-1

Thays Almeida Clemente
 Diretora de Enfermagem

22	128/2023	5/4/2023	5/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	AUSENTE	HOJE CHEGANDO NO PS A CONTROLADORA DE ACESSO, DANDO INFORMAÇÕES COM A VOZ ALTA.	17/04/23	FOI ORIENTADO A EQUIPE ATENDER COM CORTESIA. QUANTO AO SUPORTE DE ALCOOL, DEVIDO A QUANTIDADE DE USUÁRIOS ACABA RÁPIDO, PORTANTO FOI ORIENTADO ABASTECER MAIS VEZES DURANTE O DIA.
23	129/2023	5/4/2023	5/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	DOUTORA THAYS BASTITELA SILVA, PESSIMA PROFISSIONALM NE QUEIXEI DE DOR DE GARGANTA, TOSSE SECAM CANSADO, A MESMA NEM SE QUER PEDIU UM RAO X, NÃO ESCUTOU MEU PULMÃO E NÃO OLHOU A MINHA GARGANTA, ME PASSOU MIL REMÉDIOS E INJEÇÃO SEM ME EXAMINAR, TIVE QUE PEDIR UM RAO X E A MESMA REVIROU O OLHO COM UM PESSÍMO ATENDIMENTO. SE NÃO AMA O QUE FAZ, FICA EM CASA. APÓS REALIZAR O RAO X RETORNEI NA SALA E TIVE QUE ESPERAR MAIS 15 MINUTOS, POIS A MESMA ESTAVA NA MACA SENTADA CONVERSANDO. TRABALHO EM HOSPITAL E SEI COMO FUNCIONA. MEDICA HORRÍVEL,	14/04/23	LAMENTAMOS A EXPERIENCIA NEGATIVA RELATADA, DECLARO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO, SENDO UMA ORIENTAÇÃO CONSTANTE NO AMBIENTE DE TRABALHO. ENFATIZO QUE PERMANECEREMOS A REORIENTAR TODA EQUIPE E A PROFISSIONAL MENCIONADA.
24	130/2023	5/4/2023	5/4/2023	SUGESTÃO	██████████	██████████	AUSENTE	A SENHA NA RECEPÇÃO AS VEZES FAZ CONFUSÃO, É PRECISO MELHORAR, FICO FELIZ EM SABER QUE NA RECEPÇÃO COLOCARAM AS CORTINAS, POIS BATIA O SOL NAS COSTAS.	17/04/23	ESTAREMOS AVALIANDO O PAINEL DE SENHAS PARA UMA POSSÍVEL MELHORIA. QUANTO AS CORTINAS E PENSANDO NO BEM ESTAR DOS USUÁRIOS QUE ESTAMOS EMPENHADOS NAS MELHORIAS.
25	131/2023	5/4/2023	5/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	ESTOU NESTE EXATO MOMENTO EM UMA CRISE DE ANSIEDADE, MAS SEGUNDO A MEDICA CAMILA MOURA É APENAS FRESCURA, FALOU QUE ESTOU LÁ PARA PEGAR ATESTADO. A SAÚDE MENTAL É SIM UM CASO DE EMERGÊNCIA E EU COMO PROFESSOR NECESITO ASSIM COMO QUALQUER UM SER TRATADO COM RESPEITO.	14/04/23	LAMENTAMOS PELA EXPERIENCIA DESCRITA E ENFATIZO QUE A INSTITUIÇÃO PRECONIZA RESPEITO A TODOS, POR TODOS OS PROFISSIONAIS, ASSIM COMO O ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO, TAL CONDUTA SERÁ REORIENTADA A TODA EQUIPE.
26	132/2023	5/4/2023	5/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	MIRIAM OTÍMA ENFERMEIRA, NOTA 10.	19/04/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E REPASSAREMOS AS INFORMAÇÕES PARA EQUIPE.
27	133/2023	5/4/2023	5/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	ESTAVA NA UNIDADE AGUARDANDO PARA PEGAR MEUS EXAMES HÁ 40 MIN, QUANDO FUI ATÉ A RECEPÇÃO ME INFORMAR SOBRE QUANDO SERIA CHAMADO. EU ESTAVA COM A FICHA DE RESULTADOS DE EXAME, QUE NÃO INFORMAVA NADA ALÉM DISSO, QUANDO SÓ ENTÃO A RECEPCIONISTA FALA QUE SÓ SERVE PARA CASO DE EXAME DE COVID. OS TOTENS PRECISAM INFORMAR MELHOR SUAS OPÇÕES, TIVE QUE COMEÇAR OUTRA SENHA APÓS TODO ESSE TEMPO, SENDO QUE ERA APENAS UM RETORNO DE EXAME DE URINA, EM NENHUM MOMENTO ANTERIOR FUI AVISADO QUE SE ME AUSENTASSE DO LOCAL TERIA QUE COMEÇAR OUTRO ATENDIMENTO DO INICIO, MESMO PORTANDO AS PULSEIRAS DE IDENTIFICAÇÃO . FALTA CLAREZA DAS INFORMAÇÕES.	17/04/23	ESTAREMOS ANEXANDO NO MURAL DE AVISOS SOBRE OS EXAMES E ORIENTANDO A EQUIPE A INFORMAR OS PACIENTES.
28	134/2023	5/4/2023	5/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	AUSENTE	PACIENTE DARLEY DANIEL, DEU A ENTRADA NA UNIDADE DIA 04/04/2023 AS 19:22 E FOI EMBORA AS 01:00 DA MANHÃ COM O ACESSO NO MSE E VOLTOU AS 16H00 DO DIA 05/04 PORQUE UMA MOÇA CHAMADA ANA CAROLINA LIGOU DIZENDO QUE TEM QUE RECOLHER OS EXAMES E QUANDO CHEGASSE ERA PARA PROCURAR PELA MESMA E ASSIM FOI FEITO, ASSIM QUE CHEGARAM FORAM DIRETO PARA A SALA DE COLETA E FOI REALIZADA NO MESMO ACESSO QUE FOI PUNCIONADO NO DIA 04/04 E ACOMPANHANTE QUESTIONOU SE NAO TERIA QUE TROCAR O ACESSO E A MESMA DISSSE QUE NÃO PRECISAVA E DISSSE PARA AGUARDARMOS O EXAME FICAR PRONTO E PASSAR NA CLASSIFICAÇÃO PARA PODER VOLTAR AO MÉDICO E SÓ DEPOIS SERIA TIRADO O ACESSO, FOI EMBORA AS 21H34 SEM O ACESSO.	19/04/23	O PROTOCOLO INSTITUCIONAL NORTEIA A TROCA DO ACESSO VENOSO A CADA 72H, SENDO POSSÍVEL FICAR ATÉ 96H SEGUNDO A ANVISA NESTE CASO A ORIENTAÇÃO É DE PERMANÊNCIA NA UNIDADE ATÉ A SAÍDA DO RESULTADO DE EXAME, DISPONOS DO REPOUSO PARA ACOMODADAÇÃO DESSE PERFIL DE PACIENTE, CASO ESSE FLUXO NÃO SEJA SEGUNDO CONFORME ORIENTAÇÃO PADRÃO, FAZ-SE NECESSÁRIO O INICIO DO PROCESSO NOVAMENTE, VAMOS REFORÇAR A REORIENTAÇÃO JUNTO A EQUIPE.



 Direção de Gestão de Qualidade

17/04/2023

 17/04/2023

29	135/2023	6/4/2023	6/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	AUSENTE	OBRIGADO PESSOAL DA UPA PELO ATENDIMENTO, VOCÊS SÃO NOTA 10!!! OBRIGADA SIMONE E A TODOS.	14/04/23	FICAMOS MUITO FELIZES COM O FEEDBACK POSITIVO, SERÁ REPASSADO A EQUIPE. OBRIGADO.
30	136/2023	6/4/2023	6/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	AUSENTE	DEMORA NO ATENDIMENTO MÉDICO, SENTIDO MUITA DOR E DEMOROU UMA HORA PARA SER ATENDIDA.	14/04/23	PERANTE O EXPOSTO E ANÁLISE DO PRONTUÁRIO FOI EVIDENCIADO QUE A PACIENTE FOI TRIADA COMO AZUL PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO ÀS 14:18 E RECEBEU ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 14:48. ENFATIZO QUE A UNIDADE BUSCA SEMPRE PROCEDER O MELHOR ATENDIMENTO NO MENOR TEMPO POSSÍVEL, COM OBJETIVO QUE NÃO HAJA PREJUÍZO A NENHUM USUÁRIO.
31	137/2023	6/4/2023	6/4/2023	SUGESTÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	AUSENTE	INSTALAÇÃO DA TV NA SALA DE ESPERA, ENTRE OS CONSULTÓRIOS E A SALA DE COLETA. FALTA DE INFORMAÇÕES SOBRE O RESULTADO DE EXAMES, PODERIA TER UMA PLACA INFORMANDO O TEMPO DE ESPERA.	17/04/23	JÁ ESTA EM NOSSO PLANO DE AÇÃO E EM BREVE SERÁ INSTALADA A TV. QUANTO AOS RESULTADOS DE EXAME ESTAMOS ESTUDANDO O MELHOR FLUXO PARA MELHORAR E SERÁ INSTALADO NO MURAL INFORMATIVO SOBRE O TEMPO DO RESULTADO.
32	138/2023	6/4/2023	6/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	O ATENDIMENTO DO PESSOAL DE ATENDIMENTO DE MEDICAÇÃO DO TERREO MUITO ACOLHEDOR . O ATENDIMENTO DE HOJE 7/4 DOS ENFERMEIROS REMERSON E PATRICIA FORAM OTIMOS.	19/04/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE.
33	139/2023	6/4/2023	6/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	AUSENTE	ATENDIMENTO RAPIDO, DEUS ABENÇOE VOCÊS.	17/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO, O MESMO JÁ FOI REPASSADO PARA EQUIPE.
34	140/2023	7/4/2023	7/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	GRATIDÃO AOS ENFERMEIROS QUE TRATAM BEM, AJUDOU QUANDO PRECISEI, EQUIPE DA MANHÃ SÃO MUITOS PRESTATIVOS, ALEGRE E GENTIL QUE SÃO ELES A RÔ, JULIA DA NOITE. REMERSON GENTÉ BOA, PROFISSIONAL ELE PATRÍCIA ÓTIMA ENFERMEIRA, ESTÃO TODOS DE PARABÊNS SO AGRADECER E QUE DEUS ABENÇOE MUITO VOCÊS, HÁ QUERO TAMBÉM DIZER QUE O DR. CARLOS TEM SIDO ÓTIMO PROFISSIONAL ME AJUDOU MUITO E TIROU MINHAS DUVIDAS. OBRIGADA A TODOS.	19/04/23	AGRADECEMOS O RETORNO, OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS A EQUIPE.
35	141/2023	7/4/2023	7/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	EU AVALIO O REMERSON, UM ÓTIMO FUNCIONÁRIO SUPER ATENCIOSO E DEDICADO NO SEU TRABALHO, NOTA 1000. ESTÁ DE PARABÊNS.	19/04/23	AGRADECEMOS ELOGIO E REPASSAREMOS A INFORMAÇÃO PARA A EQUIPE.
36	142/2023	7/4/2023	7/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	ATENDIMENTO DA ENFERMEIRA SIMONE MUITO BOM, ÓTIMA E COM MUITO CUIDADO COM O PACIENTE. SÓ TEM QUE ELOGIAR. MUITO BEM ATENDIDA, ESTÁ DE PARABÊNS. OBRIGADO.	19/04/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E REPASSAREMOS AS INFORMAÇÕES PARA EQUIPE.

Triclos


Triclos


37	143/2023	7/4/2023	7/4/2023	ELOGIO	██████████ ██████████	██████████ ██████████	██████████	ATENDIMENTO PATRICIA E REMERSON FOI ÓTIMO,...	19/04/23	AGRADECEMOS O RETORNO, OS ELOGIOS SERÃO PASSADOS AOS PROFISSIONAIS.
38	144/2023	7/4/2023	7/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	SIMONE, ATENDIMENTO ÓTIMO, PARABÉNS PELO PROFISSIONALISMO.	19/04/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E REPASSAREMOS AS INFORMAÇÕES A EQUIPE.
39	145/2023	7/4/2023	7/4/2023	ELOGIO	██████████ ██████████	██████████ ██████████	██████████	EQUIPE MUITO ATENCIOSA E SOLICITA MÉDICOS HUMANIZADOS E COMPETENTES. OBRIGADA.	14/04/23	AGRADEÇO O FEEDBACK POSITIVO, BUSCAREMOS SEMPRE A EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO.
40	146/2023	7/4/2023	7/4/2023	ELOGIO	██████████ ██████████	██████████	██████████	TEC. SIMONE MUITO EDUCADA, PROFISSIONAL E SIMPÁTICA.	19/04/23	AGRADECEMOS O RETORNO, OS ELOGIOS SERÃO PASSADOS AOS PROFISSIONAIS.
41	147/2023	7/4/2023	7/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	AUSENTE	SOU CARLOS ALBERTO, FUI MUITO BEM ATENDIDO NESTA UNIDADE. ESTÃO DE PARABÉNS SIMONE E ANA. QUE DEUS ABENÇOE VOCÊS,	19/04/23	AGRADECEMOS ELOGIO E REPASSAREMOS A INFORMAÇÃO PARA A EQUIPE.
42	148/2023	8/4/2023	8/4/2023	SUGESTÃO	██████████	██████████	██████████	SERIA MAIS UMA OPÇÃO, AO INVÉS DA RECEPCIONISTA FICAR GRITANDO " SILÊNCIO." PARA TODOS PODERIA COLOCAR NA TELA VÁRIAS VEZES E PLACAS INFORMANDO POIS SABEMOS QUE TEM QUE FICAR EM SILÊNCIO, OBRIGADA.	17/04/23	A SUGESTÃO SERÁ AVALIADA JUNTO COM O SETOR DE TI, SE HOUVER A POSSIBILIDADE ESTAREMOS IMPLANTANDO.
43	149/2023	9/4/2023	9/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	PARABÉNS A TODOS OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE, LIMPEZA, RECEPÇÃO É ETC. TUDO DE BOM.	17/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO, O MESMO FOI REPASSADO PARA AS EQUIPES.
44	150/2023	9/4/2023	9/4/2023	SUGESTÃO	██████████	██████████	AUSENTE	ESTÃO DE PARABÉNS, SÓ PRECISAM DISPONIBILIZAR MAIS CADEIRAS DE RODAS.	17/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO, O MESMO JÁ FOI REPASSADO PARA A EQUIPE. QUANTO AS CADEIRAS DE RODAS ESTAMOS AVALIANDO UMA POSSÍVEL COMPRA.
45	151/2023	9/4/2023	9/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	DRA. JAQUELINA INICIOU O TRATAMENTO NO CONSULTÓRIO 3 NO DIA 09/04/2023 PRÓXIMO DAS 15H-, AO FINAL DA MEDICAÇÃO A MÉDICA ABANDONOU SEU POSTO, PACIENTE INCLUINDO ESTAVA MAIS DE 30 MINUTOS ESPERANDO SEU RETORNO PORQUE ESTAVA TOMANDO CAFÉ. AGRADEÇO A MÉDICA DRA. KAREN AKEMI POR CONDUZIR A CONSULTA E A LIBERAÇÃO. FALTA DE TRATO DA ENFERMEIRA DA MEDICAÇÃO E FALTA DE CADEIRA DE RODAS.	14/04/23	PERANTE O EXPOSTO DESTACO QUE PERANTE NORMATIVAS DO CFM OS PROFISSIONAIS MÉDICOS TEM DIREITO A PAUSAS, ASSIM COMO HORÁRIO PARA ALMOÇO, SEM QUE HAJA PREJUÍZO AO PACIENTE, A UNIDADE CONTA COM OUTROS PROFISSIONAIS MÉDICOS PARA REALIZAR O ATENDIMENTO DA USUÁRIA.


 Direção Clínica
 11/04/2023


 Direção Clínica
 11/04/2023

46	152/2023	9/4/2023	9/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	QUERO DEIXAR AQUI MEU AGRADECIMENTO A ATENDENTE DA TRIAGEM CLEIDE CRUZ PELO ACOLHIMENTO COMIGO DESDE DO DIA QUE PRECISEI QUE TENHA MUITO MAIS.	18/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO, IREMOS REPASSAR PARA EQUIPE.
47	153/2023	10/4/2023	10/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████ ██████████	██████████ ██████████	██████████	NO DIA 06/04 ESTEVE AQUI COM MEU MARIDO RENATO QUE NA NOITE ANTERIOR TEVE UMA CRISE RENAL MUITO FORTE E FOI MEDICADO NA UPB DE OUTRA CIDADE COM MORFINA, DIAZEPAM E TRAMAL NA VEIA. CHEGAMOS AQUI POR INDICAÇÃO DO PRÓPRIO MÉDICO QUE ATENDEU ELE NA NOITE DE 05/04 E QUE ORIENTOU A PROCURARMOS A UPB PARA O MÉDICO ENCAMINHA-LO NOVAMENTE. DR. GABRIEL O ATENDEU E SOLICITOU O EXAME DE UINA (DR. GABRIEL PRESTOU BOM ATENDIMENTO). AO RETORNARMOS 12H, DR. NATHALIE BONILHA PRESTOU UM PÉSSIMO ATENDIMENTO, MESMO COM TODO HISTÓRICO ANTERIOR INFORMADO, CRISE RENAL, MEDICAÇÃO NA VEIA, RECEITA DO MÉDICO QUE PASSOU BUSCOPAN E IBUPROFENO, ELA DISSE PRO PACIENTE QUE ELE NÃO TINHA NADA QUE O EXAME DE URINA DEU NORMAL, RECEITOU UMA DIPIRONA PARA DOR E MANDOU EMBORA, O PACIENTE DISSE QUE ESTAVA COM MUITA DOR PEDIU ENCAMINHAMENTO PARA A POLICLINICA E NÃO RECEBEU ESTE ENCAMINHAMENTO SOMENTE A RESPOSTA "AQUI VOCÊ NÃO VAI ARRUMAR NADA" VENHO AQUI REGISTRAR MINHA INDIGNAÇÃO DIANTE DA CONDUTA MÉDICA, QUE NÃO CONSTATOU ALTERAÇÃO NO EXAME DE URINA E NÃO DEU NENHUM ENCAMINHAMENTO PARA POLICLINICA.	14/04/23	LAMENTAMOS PELA EXPERIENCIA DESCRITA DO USUÁRIO, ENFATIZAMOS QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO, HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E CORRIDALIDADE, SENDO QUE TAIS POSTURAS SERÃO REORIENTADAS A TODOS. O ENCAMINHAMENTO A POLICLINICA É UM ATO MÉDICO SEMPRE INDICADO NOS PACIENTES QUE NECESSITAM DE CONTINUIDADE AMBULATORIAL E A CONDUTA É AMPLAMENTE DIFUNDIR A EQUIPE E CONTINUA SENDO REFORÇADA.
48	154/2023	10/4/2023	10/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████ ██████████	██████████ ██████████	██████████	DIA 05/04/23 MEU MARIDO VALDEZIR PASSOU MAL EM CASA E TROUXE PARA ESTA UPB. DO QUAL SAIU PARA O HPP DE AMBULANCIA, E FOI SEM A ROUPA DO QUAL VEIO VESTIDO. CAMISA AZUL CLARA, MEIO ESVERDEADA E SHORT PRETO DE TACTEL. ANO PASSADO JA ACONTECEU O MESMO, VOLTOU SEM ROUPA. ELE ESTA INTERNADO NO HPP DA SANTA CASA E HOJE FUI VISITA-LO E ELE ME PERGUNTOU PELA CAMISA A QUAL GANHOU NO ANIVERSÁRIO. NÃO É POR NADA, MAS CADA VEZ QUE O PACIENTE VIER PRA UPB E SER TRANSFERIDO PARA OUTRO HOSPITAL E NÃO DEVOLVEM A ROUPA, FICA COMPLICADO.	19/04/23	AO ANALISAR O RELATO EVIDENCIAMOS O EXTRAVIO DOS ITENS CITADOS. LAMENTAMO O OCORRIDO.FAREMOS UMA AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO COM A EQUIPE PARA QUE ESTE TIPO DE EVENTO NÃO OCORRA NOVAMENTE.
49	155/2023	10/4/2023	10/4/2023	ELOGIO	██████████ ██████████	O MESMO	AUSENTE	FUI ATENDIDA PELA PROFISSIONAL CLEIDE CRUZ. ATENCIOSA, CARINHOSA, UMA PESSOA COM EMPATIA COM AS PESSOAS. GOSTEI MUITO.	19/04/23	AGRADECEMOS ELOGIO E REPASSAREMOS A INFORMAÇÃO PARA A EQUIPE.
50	156/2023	10/4/2023	10/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████ ██████████	██████████	AUSENTE	BOM DIA, EU SOU MÃE DO ESMAEL BENJAMIN, MEU FILHO TEM 5 ANOS DE IDADE. 10/04/23 11H03 DA MANHÃ. O MÉDICO NÃO ATENDEU DIREITO O MEU FILHO EU PEDI PA ELE, ME PASSA OUTRO REMEDIO, E ELE NÃO PASSOU, ELE PASSOU OS MESMOS REMEDIOS DA SEMANA PASSADA, E OS REMÉDIOS NÃO FAZ EFEITO. EU PEDI PARA FAZER UM RAIOS X ELE NÃO FEZ, NÃO ENCAMINHOU O MEU FILHO, NÃO GOSTEI DO ATENDIMENTO, QUANDO VENHO DE MADRUGADA NA UPB EU SOU MUITO BEM ATENDIDA AGORA DE MANHÃ EU NÃO FUI BEM ATENDIDA, INFELIZMENTE. ESPERO QUE MELHORE. DR. DIEGO GASTARDELO	14/04/23	PERANTE EXPOSTO FICAMOS FELIZES POR UM RELATO POSITIVO E LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA DESCRITA DE CARÁTER NEGATIVO, DESTACO QUE A RELAÇÃO MÉDICO PACIENTE SE BUSCA NA CONFIANÇA, SENDO O ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO ALICERES PARA TAL. BUSCAMOS SEMPRE OTIMIZAR A PRESTAÇÃO DO ATENDIMENTO E TODA EQUIPE SERÁ ORIENTADA.

[Handwritten signature]
 Direção de Atendimento ao Usuário

[Handwritten signature]
 Direção de Atendimento ao Usuário

51	157/2023	11/4/2023	11/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	ATENDIMENTO NEGLIGENTE DA PARTE DO PROFISSIONAL QUE MUITO MAL AVALIOU MEU FILHO AS 00:00. DR. DIEGO GASTARDELO	14/04/23	PERANTE AO EXPOSTO EM RELAÇÃO A UM DOS ATENDIMENTOS E AO QUE A USUÁRIA CONSIDEROU NEGATIVO, ENFATIZO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADO COM A RESOLUÇÃO DAS QUEIXAS DO PACIENTE.
52	158/2023	11/4/2023	11/4/2023	ELOGIO	BARBARA [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	VOLTEI A TARDE COM A PROVA DO QUADRO RESPIRATÓRIO SAINDO SATISFEITA PELO TOTAL EMPENHO NO ATENDIMENTO DO MEU FILHO PELO MÉDICO DR. FRANCISCO JURANY JUNIOR	14/04/23	PERANTE AO EXPOSTO AGRADECEMOS O FEEDBACK POSITIVO.
53	159/2023	11/4/2023	11/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	AUSENTE	VENHO POR MEIO DESTA ME EXPLICAR O OCORRIDO A UPA ZONA LESTE. HOJVE UMA PACIENTE ONDE SOU CUIDADORA ENVIADA PELO MÉDICO DO SEADOM (MÉDICO DOMICILIAR), COM SUSPEITA DE TROMBOSE, CHEGANDO NA UPA PASSANDO PELA MÉDICA DO CONSULTÓRIO 1 POR VOLTA DE 11:00 DA MANHÃ, FALANDO QUE NÃO HAVIA NADA DE TROMBOSE. EU PERGUNTEI SE A MESMA PODERIA FAZER POR ESCRITO QUE NÃO HAVIA NADA AGRAVE COM A DONA ELISABETH, ELA FALOU QUE NÃO IRIA FAZER NADA POR ESCRITO. QUANDO QUESTIONEI A MESMA ME TIROU DO CONSULTÓRIO PELA SEGURANÇA, DONA ELISABETH SENDO MUITO MAL ATENDIDA PREFERIU IR EMBORA SEM SE MEDICAR.	14/04/23	CONFORME QUEIXA E AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO CONSTA QUE A PACIENTE APÓS ORIENTAÇÕES DA MÉDICA DA NECESSIDADE DE "INTERNAÇÃO" PARA REALIZAÇÃO DE ULTRASSONOGRAFIA, NÃO REALIZAMOS EXAMES COM CARATER AMBULATORIAL, APENAS URGÊNCIA, A PACIENTE NÃO ACEITOU A CONDUTA E TERIA EVADIDO JUNTO COM ACOMPANHANTE RETORNANDO APÓS O EVENTO CITADO ACEITANDO A "INTERNAÇÃO", SENDO A TVP CITADA PELO MÉDICO DO SEADOMI, DESCARTADA EM USG DOPPLER VENOSOS.
54	160/2023	11/4/2023	11/4/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	PARABÉNS. SANTOS É SANTOS, OBRIGADA POR TUDO.	19/04/23	AGRADECEMOS O RETORNO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE.
55	161/2023	11/4/2023	11/4/2023	RECLAMAÇÃO	LUCIANA	DANIEL	AUSENTE	PACIENTES DO TRAUMA ESPERANDO HORAS POR UM RAIOS X, ALEGARAM QUE O FUNCIONÁRIO ESTÁ EM HORÁRIO DE JANTA.	19/04/23	SRA. DANIELA DEU ENTRADA NA INSTITUIÇÃO ÀS 20:18H E ÀS 21H, APÓS CONSULTA COM ORTOPEDISTA REALIZOU O EXAME DE IMAGEM ÀS 21H58, DISPONÍVEL DE 1 TÉCNICO DE RAIOS X POR PLANTÃO. O PROFISSIONAL AUSENTOU-SE NESSE PERÍODO PARA REALIZAR SEU HORÁRIO DE ALIMENTAÇÃO CONFORME CONTRATO/ACORDO COLETIVO. LAMENTAMOS O DISSABOR, MAS ENTENDEMOS QUE O TEMPO DE ESPERA ESTÁ ACEITÁVEL RELACIONADA A AUSÊNCIA DO FUNCIONÁRIO, PORÉM VALE RESSALTAR QUE O FLUXO PODERÁ SER REVISTO.
56	163/2023	5/4/2023	5/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	TER MAIS CUIDADO NO HORÁRIO DA LIMPEZA QUE AS VEZES, JÁ ESTA TARDE P/ O PACIENTE DORMIR E A LUZ APAGADA MAIS CEDO INCOMODA UM POUCO P/ ELES.	17/04/23	FOI REPASSADO PARA EQUIPA FAZER A LIMPEZA MAIS CEDO.
57	164/2023	5/4/2023	5/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	POR VOLTA DAS 2 HORAS FICOU CUTUCANDO COM A AGULHA A REGIÃO DA VEIA, SENTI MUITA DOR, A ENFERMEIRA (MARLI) FALA QUE TINHA MEDO DE PROCURAR A VEIA.	19/04/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, EXISTEM PESSOAS QUE POSSUEM VEIAS ALTAMENTE MÓVEIS, ESPECIALMENTE QUANDO OCORRE A NECESSIDADE DE PUNÇÃO, POR ESTE MOTIVO PODE TER OCORRIDO A NECESSIDADE DO PROFISSIONAL REALIZAR "MANOBRAS" AFIM DE EVITAR UMA NOVA PERFURAÇÃO. IREMOS REORIENTAR A PROFISSIONAL E MEDIDAS EDUCATIVAS DE ACORDO COM A GRAVIDADE DO EVENTO SERÃO APLICADAS.

Atenção: Não deixar de preencher o formulário de atendimento ao paciente.

Clínica Bona Fide - São Paulo
 011-3041-1111
 011-3041-1112

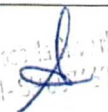
58	165/2023	12/4/2023	12/4/2023	RECLAMAÇÃO	AUSENTE	██████████	AUSENTE	BOA TARDE, VENHO EXPLICAR QUE A MINHA FILHA QUE ESTÁ ACOMPANHANDO O AVÔ MARIO ESTA NA UNIDADE DESDE ONTEM SEM ALIMENTAÇÃO ADEQUADA E SEM DORMIR ADEQUADAMENTE. PEÇO POR GENTILEZA QUE FAÇA A TROCA DA ACOMPANHANTE LETICIA MINHA FILHA MORA EM SÃO SEBASTIÃO. PEÇO QUE AVALIEM COM CARINHO.	19/04/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, AS REFEIÇÕES SÃO OFERECIDAS PARA OS ACOMPANHANTES DE IDOSOS E CRIANÇAS GRUPOS ESSES AMPARADOS PELO ESTATUTO DO IDOSO/ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE, IREMOS APURAR O FATO DE FORMA SISTEMICA PARA DIRECIONAR A REDUTIVIDADE EM RELAÇÃO AO DESCANSO DO CUIDADOR, POSSUIMOS POLTRONAS RECLINÁVEIS E ANATOMICAS PARA QUE OS FAMILIARES POSSAM SE ACOMODAR DA MELHOR FORMA POSSIVEL.
59	166/2023	12/4/2023	12/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	QUE COM ESSES SERVIÇOS QUE POSSA A PREFEITURA SER EXEMPLOS NA OUTRAS UPA, PARABENS,	19/04/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E REPASSAREMOS AS INFORMAÇÕES A EQUIPE.
60	168/2023	12/4/2023	12/4/2023	ELOGIO	██████████	ANÔNIMO	AUSENTE	DRA. TAYANE ME ATENDEU MUITO BEM, MÉDICA MARAVILHOSA, EXCELENTE PROFISSIONAL E QUANDO PRECISAR, QUERO SER ATENDIDA POR ELA.	14/04/23	AGRADECEMOS O ELOGIO E SERÁ REPASSADO AO PROFISSIONAL.
61	169/2023	12/4/2023	12/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	UM ABSURDO SER ATENDIDO FAZER EXAME DE SANGUE E AO RETORNAR PEGAR O RESULTADO TER PASSAR POR TODO O PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO NOVAMENTE, MAIS DE DUAS HORAS DE ESPERA.	19/04/23	AO ANALISAR OS DADOS E O RELATO O PACIENTE FOI ATENDIDO 100:00, CLASSIFICADO COMO AZUL, ATENDIDO NA SALA DE COLETA DE EXAMES 12:00 E RESULTADO DOS EXAMES LIBERADO ÀS 14:20. ACREDITAMOS O QUE O TEMPO DE ESPERA NESTE CASO ESTÁ DENTRO DO ESPERADO CONSIDERANDO A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO. A ORIENTAÇÃO É QUE O PACIENTE AGUARDE OS RESULTADOS DE EXAMES NA UNIDADE. CONTINUAREMOS MONITORANDO O PROCESSO.
62	170/2023	13/4/2023	13/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	CHEGUEI ÀS 10H00 FOI CONFERIDA A PRESSÃO NA CLASSIFICAÇÃO DE 15X11 PASSEI PELA MÉDICA FOI INDICADA EM UMA HORA DEPOIS 12H00 RETORNEI PARA VERIFICAR A PRESSÃO E DISSERAM QUE ESTAVA 18X12, ACHANDO QUE HAVIA ALGO, PASSEI NA CLASSIFICAÇÃO PARA VERIFICAR NOVAMENTE E DEU 15X11, VOLTANDO A DRA. ANA CAROLINA, A MESMA MEDIU NOVAMENTE E DEU 14XB	19/04/23	VARIAÇÕES DE PRESSÃO ARTERIAL PODEM SER CONSIDERADAS NORMAIS QUANDO EXISTE MUDANÇA NO MEMBRO AFERIDO, NOSSO APARELHOS PASSAM POR CALIBRAÇÃO REGULARMENTE, IREMOS AVALIAR A INCIDÊNCIA DA RECLAMAÇÃO E DIRECIONAR A TRATATIVA EDUCATIVA DE ACORDO COM O DANO DO EVENTO.
63	171/2023	14/4/2023	14/4/2023	ELOGIO	O MESMO	██████████	AUSENTE	LIMPO E ORGANIZADO. PARABÉNS PELA RECEPÇÃO E EQUIPE ATENCIOSA.	20/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO, O MESMO FOI REPASSADO PARA AS EQUIPES.
64	172/2023	14/4/2023	14/4/2023	ELOGIO	██████████	O MESMO	██████████	MINHA EXPERIÊNCIA NO UPA FOI EXCELENTE. PARABÉNS A TODOS OS FUNCIONÁRIOS DESSA INSTITUIÇÃO.	20/04/23	A EQUIPE UPA AGRADECE PELO ELOGIO E ESTAMOS DE PRONTIDÃO PARA ATENDE-LO SEMPRE QUE NECESSÁRIOS.
65	173/2023	15/4/2023	15/4/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	ANÔNIMO	AUSENTE	A RECEPÇÃO DA NOITE PAULO, AMANDA E MÔNICA SÃO MUITO MAU EDUCADOS.	28/04/23	PEDIMOS DESCULPAS PELAS ATITUDES E TRATATIVAS DOS COLABORADORES, AS MESMAS JÁ FORAM ORIENTADAS A ATENDER COM CORTESIA E EMPATIA.
66	174/2023	15/4/2023	15/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	NUNCA HAVIA PASSADO EM UM UPA EM SANTOS. VOCÊS ESTÃO DE PARABÉNS. ATENDIMENTO RÁPIDO E EFICAZ. MASCARA A DISPOSIÇÃO, ADOREI EXCELENTE TEM LABORATÓRIO PARTICULAR NA CIDADE QUE NÃO POSSUI.	28/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO O MESMO FOI REPASSADO PARA EQUIPE. E PENSANDO NA SEGURANÇA DO PACIENTE QUE DISPONIBILIZAMOS.


 Direção de Saúde Bucal
 19/04/2023


 19/04/2023

67	175/2023	17/4/2023	17/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	PARABÉNS PELA QUALIDADE NO ATENDIMENTO.	28/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO, O MESMO FOI REPASSADO PARA EQUIPE.
68	176/2023	17/4/2023	17/4/2023	ELOGIO	ANÔNIMO	HENRIQUE	AUSENTE	AS VEZES DEMORA NO ATENDIMENTO MAS É NORMAL PELA QUANTIDADE DE PESSOAS, NÃO TENHO DO QUE RECLAMAR, SEMPRE FUI BEM ATENDIDA NA RECEPÇÃO.	28/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO ESTAMOS SEMPRE BUSCANDO ALTERNATIVAS PARA MINIMIZAR O TEMPO DE ESPERA.
69	177/2023	17/4/2023	17/4/2023	ELOGIO	██████████	O MESMO	AUSENTE	EU DECLARO QUE ESTÁ UPA TEM SIDO BASTANTE ELOGIADA, EU TRABALHO EM FARMÁCIA E CONVERSO MUITO COM OS CLIENTES E ANDO PERGUNTANDO COMO ESTÁ O ATENDIMENTO, A MAIORIA DAS RESPOSTAS SÃO DE QUE O ATENDIMENTO ESTÁ MUITO BOM. ESPERO QUE CONTINUE ASSIM PARA O BEM DE TODOS OS MORADORES DA REGIÃO. SEM MAIS, ATT; MANOEL.	19/04/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE.
70	178/2023	17/4/2023	17/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	LETICIA NASCIMENTO, ESSA ATENDENTE MERECE NOTA "DEZ" DE EDUCAÇÃO, ESTAMOS NO UPA E PRECISAMOS DE ACOLHIMENTO, OBRIGADA LETICIA.	18/04/23	A PRO SAÚDE PREZA POR UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE E HUMANIZAÇÃO COM OS USUÁRIOS. AGRADECEMOS SEU ELOGIO.
71	179/2023	17/4/2023	17/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	AUSENTE	PRECISEI USAR O BANHEIRO PARA CADEIRANTE E FUI INFORMADA QUE PERDERAM A CHAVE, ENTÃO TIVE QUE ME AJEITAR E USAR O NORMAL, SOU CADEIRANTE E PRECISEI DE DUAS PESSOAS PARA ME AJUDAR A SENTAR NO ASSENTO. PASSEI SUFOCO COM QUEM ME AJUDOU POIS O BANHEIRO ERA INAPTO AO USO DE CADEIRANTES. ESTOU INSATISFEITA POIS NÃO ACHO LEGAL MINHA INTIMIDADE EXPOSTA PELO FATO DE O BANHEIRO APROPRIADO NÃO ESTAR ABERTO PARA O USO.	28/04/23	PEDIMOS DESCULPAS PELO OCORRIDO, QUANTO A CHAVE JÁ FOI TROCADA E SANADA ESTA PENDÊNCIA.
72	180/2023	17/4/2023	17/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	99737654	RECEPÇÃO DEMORADA, CHEGOU ÀS 11H00 E CONSEGUIR IR NA OBSERVAÇÃO ÀS 17H30, ESTAVA PASSANDO MAL, VOMITANDO, NÃO CONSEGUINDO ANSAR E NÃO LIBERARAM UM LEITO OU CADEIRAS DE RODAS, FIQUEI APOIADA NO MEU FILHO PARA NÃO CAIR.	25/04/23	INFORMO QUE A RECEPÇÃO É RESPONSÁVEL APENAS PELO PREENCHIMENTO DE FICHA DE CADASTRO DOS PACIENTES E O TEMPO DE ESPERA ESTÁ DENTRO DA NORMALIDADE. QUANTO AS CADEIRAS DE RODAS, TEMOS A QUANTIDADE SUFICIENTE, INFELIZMENTE PODE OCORRER DE CHEGAR MUITOS PACIENTES AO MESMO TEMPO QUE NECESSITE DE CADEIRA DE RODAS, SENDO ASSIM, EM ALGUM MOMENTO ESPORÁDICO PODE ACONTECER.
73	181/2023	17/4/2023	17/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	AUSENTE	O ATENDIMENTO A RAPIDEZ E A GENTILEZA.	19/04/23	AGRADECEMOS O ELOGIO, SERÁ REPASSADO JUNTO A EQUIPE.
74	182/2023	18/4/2023	18/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	PÉSSIMO ATENDIMENTO, TEMPO DE ESPERA FORA DO NORMAL.	19/04/23	AO ANALISARMOS OS DADOS, OBSERVADO QUE DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO ESTA DENTRO DO TEMPO DE ESPERA, ESPERADO. CONTUDO AVALIADO QUE HOUVE DEMORA NO ATENDIMENTO MÉDICO.


 Diretor


 Diretor

75	183/2023	18/4/2023	18/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	SOMENTE UM MÉDICO EM ATENDIMENTO SENDO QUE NO PAINEL CONSTA 3 PROFISSIONAIS CLINICO GERAL EM ATENDIMENTO, DESCASO COM AS PESSOAS.	20/04/23	INFORMO QUE A EQUIPE DA UPA ESTEVA COMPLETA NA DATA EM QUESTÃO. CONTENDO PERÍODO NOTURNO COM 2 MÉDICOS CLÍNICOS DAS 19:00 ÀS 07:00H, 1 CLÍNICO DAS 19:00 ÀS 01:00H E UM MÉDICO EMERGENCISTA EXCLUSIVO PARA A SALA DE EMERGÊNCIA DOS 19:00 ÀS 07:00H. OS PACIENTES DA UPA PASSOU PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO COM O ENFERMEIRO, ONDE SÃO CLASSIFICADOS DE ACORDO COM A GRAVIDADE DE SUA PATOLOGIA. VERMELHO – ATENDIMENTO IMEDIATO NA SALA DE EMERGÊNCIA, AMARELO – ATENDIMENTO EM 30 MINUTOS, VERDE – ATENDIMENTO EM 2 HORAS E AZUL – ATENDIMENTO EM 4 HORAS. OS PACIENTES SÃO ATENDIDOS POR GRAVIDADE DA DOENÇA E NÃO POR ORDEM DE CHEGADA. NO CASO EM TELA O PACIENTE NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO ÀS 00:39, CLASSIFICADO COMO AZUL E PASSOU EM ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 03:34H. LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA DESAGRADÁVEL EM NOME DA UNIDADE. POIS PREZAMOS POR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DE QUALIDADE.
76	184/2023	18/4/2023	18/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	UMA TOTAL FALTA DE RESPEITO COM OS PACIENTES, ONDE A ESPERA CHEGA A 3 HORAS PARA UM SIMPLES ATENDIMENTO. INACREDITÁVEL QUE REALMENTE TENHA APENAS UM PROFISSIONAL MÉDICO PARA ATENDER UM GRANDE NÚMERO DE PACIENTES GERANDO UM TREMENDO MAL ESTAR PARA RECEPCIONISTAS QUE NÃO TEM CULPA, UMA VERGONHA, TOTAL DESCASO.	20/04/23	PERANTE AO EXPOSTO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS E PRONTUÁRIO, A ESCALA ERA COMPOSTA POR 3 CLÍNICOS EM ATENDIMENTO PORTA ATÉ ÀS 01:00H E 2 CLÍNICOS DAS 01:00H ÀS 07:00. ENFATIZO QUE APÓS ANÁLISE O PACIENTE FOI TRIADO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO AZUL ÀS 01:41, SENDO QUE NO PRONTUÁRIO CONSTA QUE O PACIENTE NÃO RESPONDEU AO CHAMADO POR 3X ÀS 03:37, CONFIGURANDO 01:56 DE ESPERA. DESTACO QUE O FEEDBACK SERÁ USADO PARA OTIMIZAR FLUXO DE ATENDIMENTO E MELHORE AINDA MAIS A QUALIDADE.
77	185/2023	18/4/2023	18/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	2 HORAS ESPERANDO CHAMADA DO MÉDICO, SÓ CHAMA PREFERENCIAL, PACIENTE COM MUITA DOR E VOMITANDO.	19/04/23	TODOS OS PACIENTES DA UPA PASSOU PELA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, ONDE SÃO CLASSIFICADOS PELO ENFERMEIRO DE ACORDO COM A GRAVIDADE DE SUA PATOLOGIA. VERMELHO – SALA DE EMERGÊNCIA, ATENDIMENTO IMEDIATO; AMARELO – ATENDIMENTO EM ATÉ 30 MINUTOS; VERDE – ATENDIMENTO EM ATÉ 2 HORAS E AZUL – ATENDIMENTO EM ATÉ 4 HORAS. OS PACIENTES SÃO ATENDIDOS DE ACORDO COM A GRAVIDADE E NÃO POR ORDEM DE CHEGADA. NO CASO EM TELA O PACIENTE FOI CHAMADO ÀS 12H43 (AZUL) PASSOU EM ATENDIMENTO MÉDICO ÀS 13:58 H, DENTRO DO TEMPO PRECONIZADO. EM CASO DE PIORA DO QUADRO DURANTE A ESPERA P/ O ATENDIMENTO É POSSÍVEL A RECLASSIFICAÇÃO DO PACIENTE SE FOR NECESSÁRIO. PACIENTE FOI ATENDIDO, REALIZOU MEDICAÇÃO, ALTA COM RECEITA MÉDICA, ATESTADO E ORIENTAÇÕES.
78	186/2023	18/4/2023	18/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	PESSOAL DA ENFERMAGEM PERÍODO DA MANHÃ SÃO INCRÍVEIS, AMOROSOS E ATENCIOSOS.	19/04/23	AGRADECEMOS ELOGIO E REPASSAREMOS A INFORMAÇÃO PARA A EQUIPE.
79	187/2023	18/4/2023	18/4/2023	SUGESTÃO	██████████	AUSENTE	AUSENTE	MUITO BOM, PARA MELHORAR SERIA IDEAL UM ESPAÇO DE REPOUSO PARA AGUARDAR OS EXAMES.	19/04/23	AGRADECEMOS PELA SINALIZAÇÃO, POSSUIMOS REPOUSO PARA OS PACIENTES, LOCAL ESSE DESTINADO TAMBÉM PARA OS QUE AGUARDAM RESULTADO DE EXAMES.
80	188/2023	18/4/2023	18/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	AUSENTE	ATENDIMENTO MUITO BOM, ESTÃO TODOS DE PARABÉNS, MUITO EDUCADOS E FELIZES.	19/04/23	AGRADECEMOS ELOGIO E REPASSAREMOS A INFORMAÇÃO PARA A EQUIPE.


 19/04/2023
 Tereza


 19/04/2023
 Tereza

81	189/2023	18/4/2023	18/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	AUSENTE	O MÉDICO DO CONSULTÓRIO DOIS DO PLANTÃO DA NOITE RAGER CHARAL NÃO DEU O ATESTADO FALOU QUE ERA PARA PEGAR NA RECEPÇÃO, ATENDIMENTO RUIM.	20/04/23	PERANTE AO EXPOSTO PELO USUÁRIO ENFATIZO QUE O ATESTADO MÉDICO AFASTANDO DAS ATIVIDADES LABORATIVAS É UMA DECISÃO MÉDICA, RESERVADA AO PROFISSIONAL QUE PRESTOU ATENDIMENTO. ENFATIZO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO E QUE TODOS SERÃO REORIENTADOS.
82	190/2023	18/4/2023	18/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	AUSENTE	CONHECI O UPA ONTEM 18/04 E FUI BEM RECEBIDA, ME ENSINARAM ONDE PEGAR A SENHA, ME ORIENTARAM OS CAMINHOS PARA OS CONSULTÓRIOS, NOTA 10, DESDE DA ENFERMAGEM ATÉ A RECEPÇÃO, SE O ATENDIMENTO FOSSE RUIM EU NÃO VOLTARIA HOJE. ESTÃO DE PARABENS.	24/04/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS AS EQUIPES.
83	191/2023	22/4/2023	22/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	GOSTARIA DE FAZER UMA RECLAMAÇÃO DO MÉDICO QUE ME ATENDEU, DR GABRIELA RIZZARDI, ONDE O MESMO FOI SUPER GROSSOS E DESUMANO EM SEU ATENDIMENTO, TANTO COMIGO EM SOLO, QUANTO COM OS ENFERMEIROS NA SALA DE MEDICAMENTO.	24/04/23	AGRADECEMOS O FEEDBACK E LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA DA USUÁRIA, ENFATIZO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO E O ACOLHIMENTO. TODOS DA EQUIPE MÉDICA SERÃO REORIENTADOS.
84	192/2023	21/4/2023	21/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	DEPOIS DE IDAS E VOLTAS À UPACENTRAL AQUI NA UPA ZONA LESTE ENCONTREI ATENDIMENTO ADEQUADO E HUMANIZADO A MINHA MINHA. DR. KAREN FEZ TUDO QUE ESTAVA AO ALCANCE PARA INVESTIGAR O CASO. MEU AGRADECIMENTO AO DENIS DO RAIO X PELO ATENDIMENTO E HUMANISMO. A ENFERMEIRA AME PELA PACIÊNCIA. UM AGRADECIMENTO ESPECIAL A ENFERMEIRA CLEIDE CRUZ. UM ANJO DE DEUS. GRAÇAS A ELA MINHA MÃE CONSEGUIU REALIZAR OS EXAMES. ENFERMEIRA CLEIDE MUITO HUMANA, TRATO OS PACIENTES COM CARINHO E DEDICAÇÃO.	24/04/23	AGRADECEMOS PELO FEEDBACK POSITIVO SERÁ REPASSADO PARA EQUIPE.
85	193/2023	22/4/2023	22/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	██████████	O UPA ZONA LESTE PRECISA COLOCAR OS FUNCIONÁRIOS CAPACITADOS PARA ATENDER AS PESSOAS POIS DEMORA MUITO TEMPO NO ATENDIMENTO E NINGUÉM ESTÁ AQUI A PASSEIO ESTÁ PORQUE PRECISA DE ATENDIMENTO URGENTE.	27/04/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, POR TRATAR-SE DE UM FERIADO NACIONAL, NOSSO MUNICÍPIO RECEBE UMA GRANDE DEMANDA EXTRA, PODENDO ALTERAR A MARGEM DE ESPERA DO PACIENTE, NESTE CASO PONTUAL, O BENEFICIÁRIO RECEBEU SEU ANTIBIÓTICO EXATAMENTE NO HORÁRIO PRESCRITO PELO MÉDICO, CONFORME CONSTA EM PRESCRIÇÃO X CHECAGEM DA APLICAÇÃO DO FARMACO, TENTEI CONTATO VIA TELEFONE POR DIVERSAS VEZES JUNTO AO RECLAMANTE, PORÉM NÃO OBTIVE SUCESSO, A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INVESTIGAÇÕES.
86	194/2023	24/4/2023	24/4/2023	SUGESTÃO	██████████	██████████	██████████	GOSTARIA DE DEIXAR UMA SUGESTÃO: OS PACIENTES DEVEM SEMPRE ESTAR ACOMPANHADOS DENTRO DO UPA NO CONSULTÓRIOS, RAIO X, MEDICAMENTOS E COLETA DE SANGUE, POIS EM QUALQUER MOMENTO PODEM CAIR OU PASSAR MAL, A MINHA ESPOSA ESTÁ EM ATENDIMENTO E EU ESTOU NA RECEPÇÃO PREOCUPADO COM ELA. SEM MAIS. EDSON.	25/04/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO, A LEI ASSEGURA DIREITO AO ACOMPANHANTE APENAS PARA GESTANTES, IDOSOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA E CRIANÇA/ADOLESCENTE, CASO O PACIENTE APRESENTE RISCO DE QUEDA O ENFERMEIRO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO IRÁ SINALIZAR O MELHOR FLUXO DE TRANSPORTE PARA ESSE PACIENTE, CADEIRA DE RODAS E AFINS, RESPEITANDO A NECESSIDADE INDIVIDUAL DO CLIENTE, SALIENTO NÃO SER UMA CONDUITA ENGESSADA, APENAS CRITÉRIOS DE SEGURANÇA COM INTUITO DE EVITAR AGLOMERAÇÃO NAS INSTALAÇÕES.
87	195/2023	24/4/2023	24/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████	██████████	AUSENTE	O DR. GABRIEL RIZZARDI AFIRMOU QUE ESTOU COM INFEÇÃO NA URINA SEM SOLICITAR EXAMES, O MESMO ALEGOU QUE EU NÃO PRECISAVA SENTAR DURANTE A CONSULTA, EM NENHUM MOMENTO ME OLHOU OU ME DEU A ATENÇÃO IDEAL PARA A CONSULTA. MÉDICO TÃO NOVO E TÃO DESPREOCUPADO COM OS PACIENTES, É UMA PENA ESSA SITUAÇÃO. MEDICAÇÃO PARACETAMOL 500G- TOMAR 1CP EM 8/8H E NITROFURANTOÍNA 1CP EM 6/6H	25/04/23	LAMENTAMOS PELA EXPERIÊNCIA NEGATIVA DO USUÁRIO ENFATIZAMOS QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ATENDIMENTO HUMANIZADO E O ACOLHIMENTO. TAIS POSTURAS DESCRITAS NÃO PERFIS DOS NOSSOS PROFISSIONAIS, MAS PERANTE O EXPOSTO O ATENDIMENTO HUMANIZADO SERÁ REFORÇADO A TODA EQUIPE MÉDICA.

Assinado por: [Assinatura]

SECRETARIA DE SAÚDE
 DIRETORIA DE ATENDIMENTO À SAÚDE
 [Assinatura]

88	196/2023	25/4/2023	25/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████ ██████████	██████████	██████████	<p>REINALDO CHEGOU AO PS DE AMBULÂNCIA E OXIGÊNIO COM M QUADRO DE PNEUMONIA NO DIA 23/05/2023. DESDE SUA CHEGADA JÁ FOI APONTADO A NECESSIDADE DA UTI. ELE SE ENCONTRA NA EMERGÊNCIA E ESTÁ SEM O TRATAMENTO ADEQUADO. NO DIA 24/05 ELE NÃO TINHA TOMADO BANHO E NEM TINHA SIDO VIRADO, CONFORME A ORIENTAÇÃO EM CARTAZ NO PS. TAMBÉM NÃO HAVIA TRAVESSIEIRO FOI NA VISITA DAS 16H QUE EU O VIREI E TROUXE UM TRAVESSIEIRO DE CASA BEM COM TOALHA UMEDECIDA PARA A SUA HIGIENIZAÇÃO, A FALTA DE RECURSOS E ATENDIMENTO NECESSÁRIOS RETIRARAM SEU DIREITO AOS CUIDADOS NECESSÁRIOS, ELE ESTÁ SEM ACOMPANHAMENTO DE PNEUMOLOGISTA E HEMATOLOGISTA. ENTREI EM CONTATO COM O RH DA SANTA CASA BUSCANDO INFORMAÇÕES SOBRE A UTI. AO CONTRÁRIO DO QUE ME INFORMARAM NO PS/ DISSERAM QUE ELE PODERIA SER ENCAMINHADO PARA QUALQUER HOSPITAL, O FUNCIONÁRIO LUIS INFORMOU QUE O NOME DELE ESTÁ NA LISTA DE VAGA DA UTI DA SANTA CASA. ENTÃO HÁ UMA CONFUSÃO DE INFORMAÇÕES QUE DEIXA O PACIENTE E AS FAMILÍLIAS EM CONDIÇÕES PRECÁRIAS TANTO NO ATENDIMENTO NA GARANTIA DOS DIREITOS.</p>	27/04/23	<p>O CLIENTE ENCONTRA-SE SENDO OBSERVADO E MONITORADO EM PERÍODO INTEGRAL, A ATUALIZAÇÃO DA VAGA FORA FEITA DIARIAMENTE PELO SISREG, BEM COMO ATUALIZAÇÃO DO QUADRO CLÍNICO X AS NECESSIDADES APRESENTADAS, NESTE CASO, DEPENDEMOS DO ACIONAMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO COMO O DESTINO A ENVIARMOS O PACIENTE, A MANIPULAÇÃO DO PACIENTE DEPENDE DO QUADRO CLÍNICO MOMENTÂNEO, PODENDO IMPACTAR EM UM BANHO, POR EXEMPLO E/OU COLOCAÇÃO DE TRAVESSIEIROS, E ETC. SALIENTO QUE SERÁ REALIZADA UMA INVESTIGAÇÃO SISTEMICA PARA ESCLARECER AS PONTUAÇÕES CITADAS.</p>
89	197/2023	25/4/2023	25/4/2023	SUGESTÃO	ANÔNIMO	CLEIDE	AUSENTE	<p>VENHO ATRAVÉS DESTA COMUNICAR QUE O PAINEL DO UPA ZONA ESTE É MUITO COMPLICADO 1- SENHA VOCÊ TEM QUE RETIRAR SOZINHA, UMA VEZ QUE VOCÊ ESTEJA PASSANDO MAL NÃO OU NÃO SAIBA LEZ NÃO CONSEGUIR PORQUE NÃO TEM NINGUÉM QUE ESTEJA PERTO. 2- CHAMAM PRIMEIRO PARA A CLASSIFICAÇÃO QUE UMA TRIAGEM MAS ISSO NINGUÉM AVISA, FUJ DIRETO NA RECEPÇÃO E QUANDO FUI INFORMADA QUE NÃO ERA ALI ME DISSERAM QUE EU IA PERDER A VEZ. O TEMPO TODO O PAINEL CONSULTÓRIO USA ATENDE: VERMELHO, AMARELO, VERDE E AZUL NOS DEIXANDO CONFUSO. MUITO CONFUSO PARA QUEM ESTÁ PASSANDO MAL, ISSO É PREJUDICIAL ALÉM DE FICAR CONFUSA PODE ATÉ PERDER A VEZ. PEÇO POR GENTILIZA QUE VERIFIQUEM O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL. HORÁRIO DE CHEGADA 14H36 FAZENDO A RECLAMAÇÃO 16H51 E AINDA NÃO ESTAMOS NO CONSULTÓRIO..</p>	26/04/23	<p>A UPA ZONA LESTE POSSUI 2 CONTROLADORES DE ACESSO POR PLANTÃO QUE QUANDO SINALIZADOS, PODEM AUXILIAR NO MANUSEIO DO TOTEM, BEM COMO A EQUIPE DA RECEPÇÃO, FAZ-SE NECESSÁRIO O PRIMEIRO ATENDIMENTO SER REALIZADO PELO ENFERMEIRO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO COM A FINALIDADE DE CUMPRIR AS METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA JUNTO AO PACIENTE, SENDO ASSIM POSSÍVEL IDENTIFICÁ-LO POR COR CONFORME A NECESSIDADE PRIORITÁRIA DE ATENDIMENTO (AZUL/VERDE/AMARELO/VERMELHO). AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO E REAVALIAREMOS O FLUXO CASO ESSE TIPO DE CRÍTICA OCORRA NOVAMENTE.</p>
90	198/2023	25/4/2023	25/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████ ██████████	██████████	██████████	<p>MAIS DE 3HRS AINDA NÃO FUJ ATENDIDO, PRECISARIA MUDAR A FORMA DE ATENDIMENTO POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E TER CONFERÊNCIA NO TEMPO DE ESPERA PORQUE CHEGARAM CRIANÇAS E SENHORES E OS DE CLASSIFICAÇÃO AZUL, NÃO SÃO CORRETAMENTE ATENDIDAS. ORGANIZAÇÃO FALTANDO.</p>	27/04/23	<p>AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, NOSSA INSTITUIÇÃO TRABALHA SEGUINDO O PROTOCOLO DE MANCHESTER, OBEDECENDO AS METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA AO PACIENTE, ONDE AS CORES DAS PULSEIRAS SINALIZAM O NÍVEL DE GRAVIDADE DE CADA CASO, O CLIENTE EM QUESTÃO FORA CLASSIFICADO COMO AZUL (NÃO URGENTE) SENDO ACEITÁVEL O ENCAMINHAMENTO PARA OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE (UBS, QUANDO POSSÍVEL) E/OU AGUARDAR O PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, O DESVIO DE FLUXO ENTRE UNIDADES DE SAÚDE É UM GRANDE DESAFIO QUE ENFRENTAMOS DIARIAMENTE.</p>
91	199/2023	25/4/2023	25/4/2023	SUGESTÃO	██████████ ██████████	██████████	██████████	<p>AVALIAR MELHOR O CRITÉRIO DE PRIORIDADE DEPENENDO DO CASO A SENHA NORMAL ACABA TENDO PRIORIDADE SOBRE UMA SENHA PREFERENCIAL, SEM URGÊNCIA. EX. UMA SENHA VERDE DE VAIXO RISCO VAI FICANDO PARA TRÁS ENQUANTO UMA SENHA AMARELA COMUM PASSA A FRENTE. ASSIM A PREFERENCIA DEIXA DE UTILIDADE. NÃO ESTOU CRITICANDO O SERVIÇO APENAS CRITÉRIOS DEVEM SER MELHOR ANALISADOS</p>	27/04/23	<p>AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, A INSTITUIÇÃO SEGUIE DIRETRIZES DO PROTOCOLO DE MANCHESTER, NESTE CASO O NÍVEL DE GRAVIDADE É SINALIZADO POR COR DA PULSEIRA APOS AVALIAÇÃO DO ENFERMEIRO, POREM EXISTE GRUPO DE PESSOAS AMPARADAS PRIORITARIAMENTE PELA LEI, EX: IDOSO, PESSOAS QUE POSSUEM DEFICIÊNCIA FISICA/MENTAL...INDEPENDENTE DA SITUAÇÃO ESSE GRUPO AUTOMATICAMENTE RECEBE A PULSEIRA VERDE QUE SINALIZA POUCO URGENTE E SOBREPÕEM O NÃO URGENTE.</p>
92	200/2023	26/4/2023	26/4/2023	ELOGIO	██████████ ██████████	██████████	██████████	<p>SOU MORADOR DE ÁREA LIVRE E GOSTEI DO ATENDIMENTO, OBRIGADO A TODOS DO UPA. UM ÓTIMO SERVIÇO.</p>	27/04/23	<p>AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.</p>

Handwritten signature and date: 27/04/23

Handwritten signature and date: 27/04/23

93	201/2023	27/4/2023	27/4/2023	RECLAMAÇÃO	ANÔNIMO	[REDACTED]	AUSENTE	PACIENTE EMILLY DE OLIVEIRA SILVA FICOU AGUARDANDO O ORTOPEDISTA DR. LUIS FILIPE DUTRA PERIM PELLEGRINI POR 0:47 MINUTOS. A RECEPCÃO MANDOU MENSAGEM 08H28HRS E RESPONDEU SOMENTE ÀS 09H05 PORQUE A RESPONSÁVEL DA GLOBAL TALITA LIGOU PARA ELE. DEMOROU PARA DESER E FAZER SEU ATENDIMENTO, DESCENDO SOMENTE 09H16	28/04/23	PERANTE O EXPOSTO E ANÁLISE DE PRONTUÁRIO É EVIDENCIADO QUE O PACIENTE FOI AVALIADO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM RECEBENDO A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO VERDE, TENDO TODO SEU ATENDIMENTO DESDE A ABERTURA DA FICHA (ÀS 08:11) ATÉ A ALTA MÉDICA (09:34H) EM 1:23MIN., DENTRO DO TEMPO PRECONIZADO PARA ATENDIMENTO DE UM PACIENTE CLASSIFICADO COMO VERDE QUE COMPREENDE DUAS HORAS, RESPOSTA COORDENADOR CARLOS DE OLIVEIRA FILHO.
94	202/2023	27/4/2023	27/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	GOSTARIA QUE ESTÁ REDE AUMENTE AS UNIDADES NA REGIÃO DE SANTOS E BAIXADA SANTISTA, PARABENS.	27/04/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS A EQUIPE.
95	203/2023	28/4/2023	28/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	ENFERMEIRA NÃO COLOU NO SISTEMA TEMPERATURA, RECEPCIONISTA CONVERSANDO E PASSANDO INFORMAÇÕES ERRADAS.	03/05/23	EM ANÁLISE A QUEIXA APRESENTA, DA CRIANÇA APRESENTOU VARIAÇÃO DE TEMPERATURA NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, TENDO EM VISTA O ESPAÇO DE HORÁRIO ENTRE UMA AFERIÇÃO E OUTRA (+ DE 5H) É ACEITÁVEL A MUDANÇA DE PARÂMETRO, NOSSA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONTA COM UMA EQUIPE DE ENFERMEIROS 24H, EM CASO DE DÚVIDA NOS RESULTADOS, OS PROFISSIONAIS ENCONTRAM-SE A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES ESCLARECIMENTOS.
96	204/2023	28/4/2023	28/4/2023	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	PESSIMO ESTADO DAS CADEIRAS DE RODAS.	28/04/23	CONFORME O S ANEXA JÁ FIZEMOS O LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E JÁ FOI PASSADO PARA O SETOR DE COMPRAS FAZER AS COTAÇÕES PARA RESTAURAÇÃO DAS CADEIRAS DE RODAS.
97	205/2023	28/4/2023	28/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	MUITO OBRIGADO PELA RAPIDEZ E ATENDIMENTO	28/04/23	AGRADECEMOS PELO ELOGIO O MESMO JÁ FOI REPASSADO PARA A EQUIPE.
98	206/2023	28/4/2023	28/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	GOSTARIA DE PARABENIZAR TODA A EQUIPE DA UPA ZONA LESTE SANTOS, POIS DESDE A TRIAGEM, RECEPCÃO, MÉDICOS E ENFERMEIROS FUI MUITO BEM ATENDIDA E ESTOU COMPLETAMENTE SATISFEITA, CONFESSO QUE POSSUO CONVÊNIO MÉDICO PARTICULAR, POREM VOCÊS ESTÃO DANDO 10 A O NELES EM QUESTÃO DE ATENDIMENTO, EFICIÊNCIA, CUIDADO EM TUDO, TANTO QUE MESMO POSSUINDO O CONVÊNIO PREFIRO VIM AQUI NA UPA, POIS AQUI ESTÁ TUDO EXCELENTE. PARABENS A TODA EQUIPE, HIGIENE TAMBÉM NOTA 10, A BRUNA TAMBÉM MUITO SIMPÁTICA. OBRIGADA E CONTINUEM ASSIM PORQUE É MUITO IMPORTANTE ESSE TRATAMENTO EM MOMENTO DELICADO ONDE ESTAMOS VULNERÁVEIS. É ISSO, ESPERO TER AJUDADO, POIS É DE CORAÇÃO QUE FALO TUDO ISSO. DEUS ABENÇOE VOCÊS SEMPRE.	02/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS A EQUIPE.
99	207/2023	28/4/2023	28/4/2023	ELOGIO	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	QUEM ME ATENDEU FOI O ANDERSON, MUITO ATENCIOSO E PRESTATIVO. GOSTEI MUITO DO ATENDIMENTO, MUITO PRECISO DE PEGAR MINHA VEIA. OBRIGADA.	02/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS A EQUIPE.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

100	208/2023	29/4/2023	29/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	SOLICITO A PERMANÊNCIA DA ENFERMEIRA MIRIAM NESTA UNIDADE.	02/05/23	AGRADECEMOS A SUGESTÃO.
101	209/2023	28/4/2023	28/4/2023	ELOGIO	██████████ ██████████	██████████	██████████	SÓ QUERO AGRADECER TODOS OS PROFISSIONAIS AQUI DA UPA ZONA LESTE PELO EMPENHO E DEDICAÇÃO QUE TIVERAM COM TODOS OS PACIENTES AQUI NA UNIDADE E DESTACANDO PRINCIPALMENTE OS TÉCNICOS DE ENFERMAGEM QUE SEMPRE QUANDO PRECISEI FORAM ATENCIOSOS COMIGO ENQUANTO ESTAVA NO LEITO ACAMADO E SÓ POSSO DIZER GRATIDÃO	02/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS A EQUIPE.
102	210/2023	28/4/2023	28/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	AGRADEÇO A TODOS PELO CUIDADO QUE TIVERAM COM O MEU PAI	02/05/23	AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, OS ELOGIOS SERÃO REPASSADOS A EQUIPE.
103	211/2023	28/4/2023	28/4/2023	ELOGIO	██████████	██████████	██████████	EQUIPE MARAVILHOSA, SEMPRE AJUDANDO E TIRANDO AS DÚVIDAS, AGRADEÇO A TODOS, TÉCNICOS DE ENFERMAGEM, MÉDICOS, ENFERMEIRAS E AUXILIAR DE LIMPEZA POR TODA A ATENÇÃO.	02/05/23	IREMOS REPASSAR O ELOGIO A EQUIPE.
104	212/2023	26/4/2023	26/4/2023	ELOGIO	██████████ ██████████	██████████	██████████	MEUS PARABÉNS VAI PARA A ENFERMEIRA TÂNIA POR SER OUVINTE E EDUCADA COMIGO NA TRIAGEM, GOSTEI MUITO.	02/05/23	O ELOGIO SERÁ REPASSADO A EQUIPE.
105	213/2023	30/4/2023	30/4/2023	RECLAMAÇÃO	██████████ ██████████	██████████ ██████████	██████████	ESTAMOS ESPERANDO UMA VAGA E ATÉ O MOMENTO NADA, JÁ TEM 7 DIAS. MÉDICO INFORMOU QUE ELE PRECISOU DE TRATAMENTO ESPECÍFICO QUE AQUI NÃO TEM CONDIÇÕES E QUE AS PLAQUETAS DELE PODE CAIR, É O QUE VEM ACONTECENDO. HOJE CHEGOU A 59 MIL, ESTA MUITO BAIXA. ESTÃO ESPERANDO ELE COMEÇAR A TER HEMORRAGIA PARA PODER FAZER ALGUMA COISA.	03/05/23	EM ANÁLISE JUNTO AO PRONTUÁRIO FOI EVIDENCIADO QUE NÃO FORA SOLICITADO VAGA ZERO JUNTO AO BENEFICIÁRIO, O MESMO NÃO APRESENTAVA CRITÉRIO PARA TAL CONDUITA, SENDO AUMENTADO DIARIAMENTE O CADASTRO PARA REGULAÇÃO DE VAGA (ENFERMARIA) QUE SINALIZADO PARA NÓS A DISPONIBILIDADE DO LEITO A TRANSFERÊNCIA OCORREU EM UM CURTO ESPAÇO DE TEMPO, A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES.

TOTAL DE ELOGIOS: 46
TOTAL DE RECLAMAÇÕES: 47
TOTAL DE SUGESTÕES: 12
TOTAL: 105

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

Moisés Luís de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

(Handwritten signature and stamp)

(Handwritten signature and stamp)

Período: 01/04/2023 à 30/04/2023

SE Q.	SEQ.	NOTIFICAÇÃO	DATA DE CADASTRO - SOM	DATA DE RECEBIMENTO OCORRÊNCIA UPAZL	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	10410/2023	SOM	03/04/23	03/04/23	02/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MANUTENÇÃO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	MUNICÍPE ENTRROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA SOBRE FALTA DE MANUTENÇÃO DA UPZA-ZONA LESTE. SEGUE O RELATO: "ESTOU NA UPZA DA ZONA LESTE. É TRISTE COMO SER HUMANO VER TUDO QUE ESTÁ ACONTECENDO. NA RECEPÇÃO, VÁRIAS CADEIRAS QUEBRADAS, NA SALA DE MEDICAMENTOS, AS CADEIRAS TODAS RASGADAS. UMA PESSOA NA RECEPÇÃO E UMA PARA FAZER TRIAGEM. SÃO MAIS DE 60 PESSOAS PARA ATENDER. O PRÓPRIO ATENDENTE DISSSE QUE NÃO AGUENTA MAIS. TODA HORA TEM CONFUSÃO PELA REVOLTA DO POVO E NEM UM GUARDA MUNICIPAL TEM. UM PACIENTE VOMITOU NA RECEPÇÃO DESDE 21H QUE CHEGUEI E ATÉ AGORA NINGUÉM VEM LIMPAR. CONVERSEI VÁRIOS PACIENTES QUE JÁ FORAM EMBORA, NEM REMÉDIOS TEM. QUE VERGONHA SE TRANSFORMOU ESTA CIDADE. E DETALHE. O FUNCIONÁRIO COMENTOU QUE FAZ TEMPO QUE NÃO VEM NINGUÉM DA PREFEITURA PARA VERIFICAR OS PROBLEMAS. (...) E ISSO NÃO É DE AGORA HÁ TRÊS MESES ESTIVE AQUI E ESTAVA A MESMA COISA NÃO MUDOU NADA. (...) ESTÁ UMA VERGONHA, ATÉ QUANDO VAMOS TER QUE CONVIVER COM ESTE DESCASO? (...) TEMPO DE ESPERA DE 4 A 5H. SEM CABIMENTO. DEIXANDO BEM CLARO QUE OS FUNCIONÁRIOS NÃO SÃO CULPADOS. FAZEM MILAGRE." PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. (ID)	INFORMO QUE OS ACENTOS DAS LONGARINAS JÁ FORAM TROCADAS E AS POLTRONAS DA SALA DE MEDICAÇÃO TAMBÉM. QUANTO AO QUANTITATIVO DE COLABORADORES SÃO TRÊS RECEPCIONISTAS E DUAS ENFERMEIRAS DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO. QUANTIDADE SUFICIENTE PARA ATENDER A DEMANDA DA ÁREA A TEMPO DE ESPERA ESTA DENTRO DA NORMALIDADE CONFORME CLASSIFICAÇÃO DE RISCO.
2	10523/2023	SOM	03/04/23	03/04/23	06/04/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ROTINAS E PROTOCOLOS	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	MUNICÍPE ENTRROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA SOBRE OS PROTOCOLOS E CUIDADOS ADICIONAIS PELA UPZA-ZONA LESTE - SEÇÃO DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE. PEDE QUE ISSO SEJA VISTO, ANALISADO E QUE HAJAM PROVIDÊNCIAS(SM). ***"DADOS E RELATO EM ANEXO"***	AO ANALISAR OS DADOS CLÍNICOS DA PACIENTE REALIZAMOS UM RESGATE HEMODINÂMICO COM TRATAMENTO INTENSIVO NOS PRIMEIROS DIAS, COM ANTIBIOTICOTERAPIA ENDOVENOSA E MÉDICOS DE SUPORTE ASSISTENCIAL QUE FIZERAM A DIFERENÇA NO PRONÓSTICO DA MESMA, POSSIBILITANDO A TRANSFERÊNCIA DA PACIENTE PARA HOSPITAL DE REFERÊNCIA APÓS OS DIAS DE OBSERVAÇÃO NA UPZA ZONA LESTE. CONFORME RELATO EM PRONTUÁRIO MÉDICO, VIDE O QUADRO CLÍNICO E OS RISCOS DE BRONCOASPIRAÇÃO, PACIENTE FOI MANTIDA EM JEIUM ATÉ SEGUNDA ORDEM NO DIA 25/03/2023 DEVIDO AO USO DE MÁSCARA NÃO REINALANTE A DIFICULDADE DE DEGLUTIÇÃO NO MOMENTO DE EXAME FÍSICO. REFERE A DIETA ENTERAL. AS DISPONIBILIZADAS NA UNIDADE SE ADQUIRIAM EM PACIENTES COM QUADROS GRAVES E CAQUEXIA, SENDO QUE NENHUMA DELAS APRESENTAM CONTRAINDICAÇÕES ABSOLUTAS EM PACIENTES COM DIABETES. CABE RESSALTAR QUE A PACIENTE ENCONTRA-SE COM CONTROLE DE GLUCEMIA CAPILAR DE 6 EM 6 HORAS. EM RELAÇÃO ÀS POLTRONAS, ESTAMOS REALIZANDO REFORMA NAS MESMAS PARA MELHOR CONFORTO DE PACIENTES E ACOMPANHANTES. O COMPORTAMENTO DOS COLABORADORES RELATADOS FEREM OS PRINCÍPIOS E VALORES DA EMPRESA E SERÃO ORIENTADOS. NA NOSSA INSTITUIÇÃO POSSUÍMOS UMA COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO QUE VEM TRABALHANDO FORTEMENTE NESTE OBJETIVO. LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA.
3	10809/2023	SOM	05/04/23	05/04/23	05/04/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	PRONTUÁRIO	SOLICITAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	MUNICÍPE ENTRROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE SOLICITA CÓPIA DE PRONTUÁRIO DE ATENDIMENTO REALIZADO NA UPZA-ZONA LESTE NAS DATAS DE 31/07/2021, 05/09/2021 E 28/02/2023 A 02/03/2023. SEGUE O RELATO: "PRECISO DA CÓPIA DO MEU PRONTUÁRIO DE ATENDIMENTO REALIZADO NA UPZA DA ZONA LESTE NOS DIAS 31.07.2021, 05.09.2021 E 28.02. A 02.03.2023. A NECESSIDADE É PARA ANEXAR A DOCUMENTAÇÃO QUE DEVO ENTREGAR PARA A EQUIPE DO AMBULATORIO DE ARRITMIA DO INCOR. TENHO FAZER AGENDAMENTO NO POUPTEMPO E NÃO CONSEGUI, DAI, DADA A URGÊNCIA DO MEU TRATAMENTO DE TAQUICARDIA POR CAUSA DAS FREQUÊNCIAS CARDÍACAS ALTÍSSIMAS, SOLICITO POR ESTE CANAL." PARA ANÁLISE DE MEDIDAS CABÍVEIS. (ID)	ENFATIZO QUE O FLUXO PARA SOLICITAÇÃO DAS CÓPIAS DE PRONTUÁRIOS SEGUEM OS FLUXOS DETERMINADOS PELO MUNICÍPIO, SENDO OBRIGATORIO SOLICITAÇÃO VIA POUPTEMPO.
4	10938/2023	SOM	05/04/23	05/04/23	17/04/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	PRONTUÁRIO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	MUNICÍPE ENTRROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA DE INSATISFAÇÃO COM FUNCIONÁRIA DA UPZA-ZONA LESTE - SEÇÃO DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE. INFORMA QUE FOI A ESTA UNIDADE EM 17/11/2022, POIS ESTAVA OCORRENDO UMA EPIDEMIA DE MIASE (LARVA DAS MOSCAS) E POR TER HIV SUA IMUNIDADE É SEMPRE MUITO BAIXA, COMO ESTAVA SE SENTINDO MAL E SUA INFECTOLOGISTA ESTAVA DE FÉRIAS, FOI AO UPZA, PORÉM A MÉDICA PERGUNTOU SOBRE O QUE ESTAVA SENTINDO E FALOU QUE NÃO ESTAVA DORMINDO, POR ESTA DOENÇA MEXER COM A CABEÇA E MÚSCULOS, ATINGE TUDO E FAZ COM QUE SE SINTA MAIS MAL. RELATA QUE CONTOU PARA A FUNCIONÁRIA QUE HANCIARAVA UM CARA QUE USAVA DROGAS E O BEIJOU, CITA QUE AO SABER DE TUDO QUE CONTOU, A MÉDICA NÃO OLHOU EM SUA CABEÇA, O TRATOU MUITO MAL, COMO SE FOSSE UM ANIMAL QUALQUER E FALOU QUE DEVERIA IR NO CAPS, POIS ESTAVA COM PROBLEMA DE CABEÇA E QUE ESSE ERA O MELHOR CAPS DO MUNDO. EXPLICA QUE ELA DEU UMA FICHA DE INTERCONSULTA E COLOCOU QUE O MESMO É DEPENDENTE QUÍMICO DE COCAÍNA. EXPÕE QUE ELA SUJOU SEU NOME E SUA FICHA. QUER QUE ISSO SEJA VISTO E QUE HAJA PROVIDÊNCIAS, POIS ELA TEM QUE TIRAR ISSO DO SEU CADASTRO, POIS SE NÃO TERÁ QUE IR DA PARTE TOMAR OUTRAS PROVIDÊNCIAS. ALEGA QUE SE PASSAR MAL E SUA MÃE CHAMAR A AMBULÂNCIA, ISSO FICA NA SUA FICHA E OS MESMOS VÃO LHE VER E CHAMAR DE DROGADO. DRA. MARCELLA RELVA DE MOARAIS	APÓS ANÁLISE DE PRONTUÁRIO, FICOU EVIDENCIADO QUE NENHUM MOMENTO, DESDE O BOLETIM DE ATENDIMENTO ATÉ O PREENCHIMENTO DO ENCAMINHAMENTO HOUVERAM CITAÇÕES DE DEPENDÊNCIA QUÍMICA LICITA E/OU ILÍCITA, ASSIM COMO NÃO HÁ INFORMações SOBRE O USO DE DROGAS RECREATIVAS. ENFATIZO QUE A INSTITUIÇÃO PREZA PELO ACOLHIMENTO E O ATENDIMENTO HUMANIZADO, SENDO QUE O RELATO DO USUÁRIO SERVIRÁ PARA OTIMIZAR OS PROCESSOS DE ATENDIMENTO AO PACIENTE.

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

10819/2023	SOM	04/04/23	05/04/23	28/04/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	EQUIPE MÉDICA/ENFERMAGEM	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>NOME DA PACIENTE: VÂNIA MARIA MÉDICI DE CAMARGO DATA DE NASCIMENTO: 28/05/1949 NOME DA MÃE: MARIA APARECIDA MEDICI DE CAMARGO Nº DO CARTÃO DO SUS: 89800398545394 RELATO: VENHO POR MEIO DESTA REPORTAR E SOLICITAR APURAÇÃO DOS FATOS OCORRIDOS COM A PACIENTE XXX NO DIA 20/03/2023, NA UPA DA ZONA LESTE: ÀS 16H, FUI VISITAR A PACIENTE, MINHA MÃE, QUE ACABARA DE SER EXTUBADA ÀS 15H DO MESMO DIA. ELA ESTAVA NO OXIGÊNIO, MAS APRESENTAVA-SE COMUNICATIVA. NO ENTANTO, ÀS 18H DO MESMO DIA, LIGARAM PARA MINHA CUNHADA ANUNCIANDO QUE CONSEGUIRAM VAGA NA UTI DO HOSPITAL ARTHUR DOMINGUES E QUE IAM TRANSFERIR-LA NESSE MESMO DIA. ELA QUESTIONOU SE AS CONDIÇÕES DE SAÚDE PERMITIRIAM O TRANSPORTE, DADO QUE O MÉDICO PLANTONISTA JÁ HAVIA AVISADO AOS FAMILIARES QUE AGUARDARIA A ESTABILIZAÇÃO ANTES DE AUTORIZAR TRANSFERÊNCIA, AO QUE A ENFERMEIRA DISSE QUE NÃO HAVIA COMO FALAR COM O MÉDICO. JÁ NA AMBULÂNCIA, A PACIENTE MANIFESTOU ANGSTIA RESPIRATORIA, QUADRO QUE HAVIA MOTIVADO A INTERNAÇÃO NA UPA, OCORRENDO DIFICULDADE PARA COLOCAÇÃO DE NORADRENALINA NA BOMBA DE INFUSÃO, COM SEGUIDAS DESCONEXÕES, O APARELHO APITANDO E TROCA DE EQUIPO NO TRAJETO. RESSALTE-SE QUE PACIENTE ESTAVA MONITORADA, MAS A AMBULÂNCIA NÃO ERA GUARNECIDA DE RESPIRADOR. DURANTE O PERCURSO, A PACIENTE CONTINUOU SE CONTORCENDO E A MÉDICA APLICOU HIDROCORTISONA, COMO A PACIENTE PERMANECER EM ANGSTIA, FOI MINISTRADA MEIA AMPOLA DE FENTAMIL NO SUBCUTÂNEO, MAS A AGITAÇÃO DA PACIENTE SÓ PIOROU. INTERROMPIDO O TRAJETO E DESCONECTADOS OS APARELHOS, DESCREM A PACIENTE DA MACA E VERIFICARAM ESTAREM NO ENDEREÇO ERRADO. ELA RETORNOU À AMBULÂNCIA DESCONECTADA E SE DEBATEU. RELATA QUE TUDO ISSO ACABRETOU COM QUE CHEGASSE AO HOSPITAL DA ZONA NOROESTE COM UMA PARADA CARDIORRESPIRATORIA, POIS ALÉM DA FALTA DE PREPARO E CUIDADO DOS PROFISSIONAIS, A AMBULÂNCIA QUE TRANSPORTOU ELA NÃO TINHA RESPIRADOR. TENDO ISSO EM VISTA, PEDE QUE O OCORRIDO SEJA ANALISADO E HAJA PROVIDÊNCIAS O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL, POIS SUA MÃE SEGUE INTERNADA NA UTI.</p>	<p>INFORMAMOS QUE A PACIENTE VÂNIA MARIA MEDICIL DE CARVALHO, FOI EXTUBADA POR VOLTA DAS 15:00 HORAS DO DIA 20/03/2023 SENDO TAL CONDUZIDA INFORMADA A FICHA DO SISTEMA DE SOLICITAÇÃO DO SISTEMA DE REGULAÇÃO, SEGUINDO O PRONTUÁRIO MÉDICO ÀS 20:00 H. OS SINAIS VITAIS DA PACIENTE APRESENTAVAM-SE ESTÁVEIS PA 103 X62, FC 77, SATURAÇÃO 100% EM MNRL 10L/MM, FR 23RPM E DEXTRO 159, EM USO DE DROGA VASOATIVA A 10ML/H. RESSALTAMOS QUE PACIENTE PARA SER REMOVIDO PELA EQUIPE E AVALIADO PELO EMERGENCISTA E PELO MÉDICO DO TRANSPORTE, SEGUINDO RELATÓRIO DA EMPRESA DE AMBULÂNCIA NOVA QUE PRESTA SERVIÇOS PARA ESSA UNIDADE, A PACIENTE ÀS 20:30 ENCONTRA-SE ESTÁVEL HEMODINAMICAMENTE PARA TRANSPORTE ATÉ SUA SAÍDA DA UPA ZONA LESTE, MANTENDO SATURAÇÃO DE 98% EM MNR 15L/MIN DURANTE TRAJETO, PACIENTE APRESENTOU QUADRO DE ANSIEDADE E DISPNEIA, APÓS AVALIAÇÃO MÉDICA FOI PRESCRITO (TERRUTALINA SUBCUTÂNEA E HIDROCORTISONA ENDOVENOSA). PARA A PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO COM SEGURANÇA, A VIATURA FOI PARADA EM LOCAL SEGURO. BOMBA DE INFUSÃO ESTAVA APRESENTANDO ALERTA SONORO, ENFERMEIRA IDENTIFICOU ESCAPE EM EQUIPO, SENDO O MESMO TROCADO TODAS AS VIATURAS UTI, SÃO EQUIPADAS CONFORME A PORTARIA 2048/02, A VTR EM QUESTÃO COM O VENTILADOR OXYMAG, CONFORME CHECK LIST DIÁRIO DAS EQUIPES POR FALHA DE COMUNICAÇÃO ENTRE EQUIPE E SOCORRISTA FOI AO DESTINO INCORRETO, SENDO A PACIENTE TRANSPORTADA ATÉ A SALA DE EMERGÊNCIA DO LOCAL, IDENTIFICADA A FALHA, PRONTAMENTE FOI ENCAMINHADA AO LOCAL CORRETO, SEM PREJUÍZO A PACIENTE. ÀS 21:03 H PACIENTE FOI ENTREGUE AOS CUIDADOS DA EQUIPE DO HMAOP. LAMENTAMOS A EXPERIÊNCIA NEGATIVA, A PRÓXIMA SAÚDE PREZEA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO VISANDO SEMPRE A QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA E A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO. RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA: DRA. GISELE ABUD NICOLAU.</p>
10881/2023	SOM	05/04/23	10/04/23	24/04/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MANUTENÇÃO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA ONDE MUNICÍPE RECLAMA DA FALTA DE MANUTENÇÃO NA UPA-ZONA LESTE. SEGUE RELATO:JAL) LÂMPADAS QUEIMADAS E LUMINÁRIA QUEBRADA DENTRO DA UPA ZONA LESTE LÁ TEM LÂMPADAS QUEIMADAS FORA DA UPA NA FRENTE NAS LATERAIS E A UNIDADE ESTÁ ESCURA DE MAIS E AINDA TEM VIDRO QUEBRADO DE JANELA E BICHO INVADINDO A UNIDADE E ONTEM BANHEIRO SEM SABÃO ÁGUA E ALÉM DISSO A UPA CHEIA E AINDA NÃO TINHA OS 3 ATENDENTE NA RECEPÇÃO E 3 MÉDICO SÓ TINHA 2.</p>	<p>CONFORME OS ANEXADAS, AS LÂMPADAS ABRANGENTE NA RESPONSABILIDADE DA UPA JÁ FORAM TROCADAS, QUANTO A JANELA ESTÁ EM ANDAMENTO A REPARAÇÃO DENTRO DAS DIRETRIZES ORÇAMENTARIAS E RESOLUÇÃO, A CAUSA RAIZ POIS EM RAZÃO DOS MORADORES EM SITUAÇÃO DE RUIA, QUE ACABAM DREPADANDO O PATRIMÔNIO E FURTAM OS OBJETOS O KIT HIGIENE FICAM DISPONÍVEIS NA RECEPÇÃO.</p>
11935/2023	SOM	13/04/23	14/04/23	08/05/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA RECLAMANDO DE DEMORA NO ATENDIMENTO DA UPA DA ZONA LESTE. SEGUE SUA MANIFESTAÇÃO: "BOA NOITEI NO DIA 27/03 ESTIVEMOS NA UPA DA ZONA LESTE. CHEGAMOS LÁ, EU E MINHA FILHA POR VOLTA DAS 13H30, DEPOIS DE QUASE 1H30 PASSAMOS PELA CLASSIFICAÇÃO E MAIS 1H30 ENFIM CHEGAMOS AO CONSULTÓRIO. MINHA FILHA FOI ATENDIDA PELA DRA ANA BEATRIZ MENDES, QUE FOI SUPER ATENCIOSA, DELICADA, EDUCADA E PROFISSIONAL. ELA ENCAMINHOU A MINHA FILHA PARA COLETAR URINA E TOMAR UMA MEDICAÇÃO, QUE ACABOU POR VOLTA DAS 18H20, ENTÃO PEDI A ELA AUTORIZAÇÃO PARA SAIR E IR COMER ALGO, POIS NÓS NÃO HAVÍAMOS NEM ALMOÇADO. ELA SUPER ATENCIOSA ME DISSE QUE CLARO, VAI E RETORNA LÁ PELAS 21H QUE O EXAME ESTARA PRONTO. AO RETORNAR AVISEI QUE E RETORNO, VC NÃO PRECISARÁ PASSAR PELA CLASSIFICAÇÃO, NÓS FIZEMOS EXATAMENTE O QUE ELA NOS ORIENTOU. PORÉM QUANDO RETORNEI FOMOS ORIENTADAS A PASSAR POR TODO O PROCESSO NOVAMENTE, CONVERSEI COM O BARRAZ QUE CONTROLAVA A PORTA, COM A MOÇA DA RECEPÇÃO E NÃO TEVE JEITO, PEGUEI O EXAME DA MINHA FILHA E ME RETIREI A GESTÃO DO LUGAR DEKA MUITO A DESEJAR, PESSOAS DE IDADE ESTAVAM LÁ HÁ 12 HORAS AGUARDANDO SEM A MENOR ATENÇÃO E ORIENTAÇÃO. ESPERO QUE REALMENTE O CARTAZ DE ATENDIMENTO HUMANIZADO FAÇA VALER A PENA." (GM)</p>	<p>AGRADECEMOS A SINALIZAÇÃO, O FLUXO RELACIONADO AO AGUARDAR DE SITUAÇÃO DE EXAME E AGUARDAR NA UNIDADE, EM UMA DE NOSSAS ACOMODAÇÕES, SALENAMOS QUE CADA SITUAÇÃO É ÚNICA E O DIREITO DE IR E VIR FAZ-SE PRESENTE ACIMA DE TUDO, IREMOS ENVOLVER E REORIENTAR A EQUIPE MÉDICA QUANTO A COMUNICAÇÃO EFICAZ REFERENTE AO INÍCIO DO PROCESSO NO ATENDIMENTO CASO O BENEFICIÁRIO VENHA A SAIR DA UNIDADE, A DISPOSIÇÃO PARA MAIORES INFORMAÇÕES.</p>
9889/2023	SOM	29/03/23	13/04/23	03/05/23	ANDAMENTO DE PROCESSOS	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA ONDE MUNICÍPE RECLAMA DA MOROSIDADE NO PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 215953/2023-12. ESTOU DESDE O DIA 02/03 AGUARDANDO UM PROCESSO DIGITAL SER FINALIZADO DE UM PRONTUÁRIO MÉDICO DE MEU SOBRINHO, FUI ATÉ O POUPA TEMPO SOLICITEI E A ÁREA DE PROCESSOS DIGITAIS NÃO LIBERA O PRONTUÁRIO MÉDICO E NEM ATUALIZA, E EU GOSTARIA DE SABER COMO POSSO PROSSeguir. DADOS DO PACIENTE EM ANEXO. (JAL)</p>	<p>INFORMAMOS QUE SEGUIMOS O PROTOCOLO ESTIPULADO PELO MUNICÍPIO DE SANTOS, ONDE OS PACIENTES DEVEM FAZER A SOLICITAÇÃO NO POUPEMPO DA CÓPIA DO PRONTUÁRIO, E NO PRÓPRIO PROTÓTIPO TEM A DATA DE RETIRADA. E O PRONTUÁRIO ENCONTRA-SE PRONTO PARA RETIRADA DESDE O DIA 10/03/2023. LAMENTAMOS O OCORRIDO, POIS A PRÓXIMA SAÚDE PREZEA POR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO, VISANDO SEMPRE A QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO. RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA DRA. GISELE ABUD NICOLAU</p>
12935/2023	SOM	21/04/23	24/04/23	24/04/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	FUNCIONÁRIOS	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]	<p>MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA RECLAMANDO DE FUNCIONÁRIO ATUANTE NA UPA ZONA LESTE. SEGUE O SEU RELATO: "NA NOITE DE ONTEM 20/04/2023 ESTIVE NA UPA ZONA LESTE COM A MINHA FILHA, QUE TEM APENAS 6 ANOS DE IDADE PARA QUE PUDESSE SER ATENDIDA NA PEDIATRIA. ESTÁVAMOS EU E MINHA ESPOSA E QUANDO FOMOS CHAMADOS PARA A SALA DE TRIAGEM, A FUNCIONÁRIA XXXXX (NOME EM ANEXO) QUE ESTAVA NA ENTRADA, PROIBIU QUE NÓS DOIS PUDÉSSEMOS ACOMPANHAR A NOSSA FILHA. A MESMA INFORMOU QUE SERIA SOMENTE A ENTRADA DE UM ACOMPANHANTE POR PESSOA, EU ENTENDO E RESPEITO, PORÉM POR SE TRATAR DE UMA CRIANÇA A MESMA TEM QUE SABER QUE EXCEÇÕES EXISTEM, PRINCIPALMENTE QUANDO FALAMOS DE CRIANÇA DE 6 ANOS. OS DOCUMENTOS DA MINHA FILHA ESTAVAM NO MEU CELULAR E O HISTÓRICO DOS REMÉDIOS QUE ELA JÁ HAVIA TOMADO NO CELULAR DE MINHA ESPOSA. A SERVIDORA XXXXX FOI UM POUCO RUDE E GROSSEIRA? SIM, FOI, POIS FALTOU PERCEPÇÃO A MESMA. NÓS TAMBÉM FOMOS RISPIDOS? SIM FOMOS, POIS UMA AÇÃO SEMPRE GERA UMA REAÇÃO, DEPOIS DE PASSAR EM CONSULTA, FUI ATÉ A MESMA PEDINDO O NOME DELA, PARA QUE PUDESSE AQUI PASSAR OS DETALHES DE UMA RECLAMAÇÃO, E A MESMA FOI IRÔNICA AO DIZER SEU NOME, ACHANDO QUE ESTAVA TOTALMENTE CERTA EM DESTRATAR NOVAMENTE PELA SEGUNDA VEZ UM MUNICÍPE, QUE COM TODAS AS DIFICULDADES BUSCA PAGAR OS SEUS IMPOSTOS E TER O DIREITO DE UTILIZAR DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE UMA FORMA LEGAL E CERTA. ENTENDO QUE POSSA HAVER UMA REGRA, MAS NOVAMENTE CITO, TEM QUE EXISTIR PERCEPÇÃO PARA CADA CASO." (GM)</p>	<p>CONFORME PORTARIA 1820/2009 DO MINISTÉRIO DA SAÚDE ASSEGURA O DIREITO DE UMA ACOMPANHANTE, PORTANTO A COLABORADORA FEZ O SEU PAPEL NO QUAL FOI DESIGNADA. QUANTO A CONDUZIDA A MESMA NEGOU E DISSE QUE OS ACOMPANHANTES QUERIAM ENTRAR MESMO ELA INFORMOU QUE NÃO PODERIA, MESMO ASSIM FOI ORIENTADA POR ESTA COORDENAÇÃO A TER MAIS EMPATIA E TRATAR OS PACIENTES E ACOMPANHANTES COM MAIS CORTESIA! RESPOSTA PELO COORDENADOR ESEQUIAS R. DE ARAUJO.</p>

10	13355/2023	SOM	25/04/23	25/04/23	28/04/23	ANDAMENTO DE PROCESSOS	DOCUMENTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]
11	13378/2023	SOM	26/04/23	26/04/23	28/04/23	PRONTOS SOCORROS/HOSPITAIS PÚBLICOS E CONVENIADOS	MANUTENÇÃO	RECLAMAÇÃO	[REDACTED]	[REDACTED]

Eliana Rose da Silva Negocio
Enfermeira da Qualidade

[REDACTED]

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

Moisés Luis de Oliveira Neto
Diretor Hospitalar

MUNICÍPE VEIO A ESTA OUVIDORIA POIS RECLAMA DE DEMORA PARA EMISSÃO DE PRONTUÁRIO MÉDICO. RELATA QUE NO ANO PASSADO PASSOU POR ATENDIMENTO NAS UPAS CENTRAL E DA ZONA LESTE, DEVIDO A UMA FRATURA EM SEU 3º DEDO DO PÉ DIREITO. RELATA QUE NA DATA DE 16/01/2023 SOLICITOU NO POU PATENPO, ATRAVÉS DOS PROCESSOS 203548/2023-05 E 203550/2023-49, CÓPIAS DE SEUS PRONTUÁRIOS MÉDICOS, POIS PRECISA DAS DOCUMENTAÇÕES PARA DAR ENTRADA EM PROCESSO JUNTO AO INSS. MUNICÍPE RELATA QUE NA ÉPOCA FOI DADO A ELE UM PERÍODO DE 10 DIAS ÚTEIS PARA A EMISSÃO DA DOCUMENTAÇÃO. NO ENTANTO, RELATA QUE APENAS HOJE, NA DATA DE 25/04/23, CONSEGUIU RECEBER A DOCUMENTAÇÃO REFERENTE AO PROCESSO 203548/2023-05, MAS RELATA QUE A MESMA VEIO COM ERROS DE PORTUGUÊS. ALÉM DISSO, CONTA QUE O SEGUNDO PEDIDO (203550/2023-49) NÃO PÔDE SER ENTREGUE A ELE, POIS NO PRONTUÁRIO HAVIAM TROCADO O SEU PÉ DIREITO PELO ESQUERDO, DE MODO QUE A UPA PEDIU MAIS TEMPO PARA A EMISSÃO CORRETA DA DOCUMENTAÇÃO. DESSA FORMA, MUNICÍPE VEM A ESTA OUVIDORIA RECLAMAR DESSA SITUAÇÃO E DA DEMORA PARA EMISSÃO DE SEUS PEDIDOS. (GM)

MUNICÍPE ENTROU EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA, ONDE RECLAMA SOBRE FALTA DE MANUTENÇÃO E EQUIPAMENTOS QUEBRADOS NA UPA-ZONA LESTE. SEGUE O RELATO: "UPA DA ZONA LESTE NA AVENIDA AFONSO PENA COM PRATICAMENTE TODAS AS CADEIRAS DE RODAS DANIFICADAS NO APOIO DE PÉS E TEM UMA QUE NEM TEM APOIO TEM, OUTRA COM APOIO DAS COSTAS RASGADO. A MAIORIA DOS BANCOS DOS PACIENTES DANIFICADOS BEM NO MEIO, RACHANDO, COM PERIGO DE QUEBRAR E ALGUM PACIENTE SE MACHUCAR. E NO SETOR DE INTERNACÃO NO 3º ANDAR NÃO TEM POLTRONAS SUFICIENTES PARA TODOS OS ACOMPANHANTES FICAREM SE PRECISAREM DORMIR COM O IDOSO."

PARA MANIFESTAÇÃO E PROVIDÊNCIAS. (ID)

INFORMAMOS QUE O PROCESSO COM A SOLICITAÇÃO COM A CÓPIA DO PRONTUÁRIO DO SENHOR RENATO SOUZA DE OLIVEIRA, CHEGOU NA UNIDADE DIA 17/01/2023, E O MESMO VEIO RETIRÁ-LO EM 13/03/2023. OCORRE QUE NO PRONTUÁRIO ESTAVA DESCRITO QUE O TRAUMA HAVIA SIDO NO DEDO DO PÉ ESQUERDO, E SEGUNDO O PACIENTE O TRAUMA FOI NO DEDO DO PÉ DIREITO. DIANTE DO EXPOSTO, SOLICITAMOS AO MÉDICO RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO QUE REVISASSE O PRONTUÁRIO E O MESMO CONSTATOU UM ERRO DE DIGITAÇÃO E ELABOROU O RELATÓRIO MÉDICO COM OS DADOS CORRETO EM 14/03/2023. NA MESMA DATA FOI ENTRADO EM CONTATO COM O PACIENTE VIA TELEFONE PARA QUE O MESMO COMPARECESSE A UNIDADE, PORÉM SO COMPARECEU PARA RETIRADA DO RELATÓRIO EM 25/04/2023. LAMENTAMOS O OCORRIDO, POIS A PRÓ SAÚDE PREZA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO, E VISANDO SEMPRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

RESPOSTA DA DIRETORIA TÉCNICA: DRA. GISELE ABUD NICOLAU.

CONFORME OS ANEXA JÁ FIZEMOS O LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E JÁ FOI PASSADO AO SETOR DE COMPRAS, SOLICITAR AS COTAÇÕES DAS CADEIRAS DE RODAS PARA RESTAURAR. QUANTO AS POLTRONAS DANIFICADAS JÁ FORAM REFORMADAS E ABERTO SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO PARA COMPRAS PARA ATENDER AS DEMANDAS NO QUAL AUMENTOU SIGNIFICANTEMENTE NOS ÚLTIMOS MESES.

RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA: ESEQUIAS R. DE ARAUJO COORDENADOR

Total de Elogios: 0

Total de Reclamações: 10

Total de Solicitação: 01

TOTAL: 11