



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário

www.prosaude.org.br • administrativodir@prosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

000053



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade trimestral	4
03. Atividade mensal	5
04. Análises das Ocorrências	8
05. Análises dos Elogios	9
05. Análise da Sugestão	10
06. Análise das reclamações	10
07. Retorno das Reclamações	11
08. Considerações Finais	13
09. Ações	14
10. Propostas para Implementação Mensal	15
11. Anexos	16
11.1. Mapa de Atendimento Diário	20
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	21
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	22
11.4. Descrição de registros de Reclamações	23
11.5. Descrição de registro de sugestão	24



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a ouvir e registrar os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos usuários, acompanhantes e visitantes, sendo um canal de relacionamento direto entre o HRPT e seus usuários, tendo também como uma de suas atividades as pesquisas de satisfação, que são aplicadas diariamente nos setores: Ambulatório, Serviço de Pronto Atendimento, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação, UTI's e Hemodiálise, onde, a partir delas, mensalmente são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação do usuário, dados estes, monitorados permanentemente.

O objetivo principal do Serviço é assegurar o atendimento humanizado pelos colaboradores dos serviços hospitalares aos usuários, de acordo com o preconizado pelo SUS, esse processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio para manter nosso atendimento sempre focado nas necessidades e expectativas de todos que utilizam nossos serviços. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU durante o período de junho a agosto de 2019.

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de junho à 31 de agosto de 2019, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 1.835 (mil oitocentos e trinta e cinco) atendimentos conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Atendimentos em sala	26	54	45	125
Atendimento via Folder	105	103	147	355
Visitas as clínicas	415	514	426	1355

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2019.

Quanto às pesquisas de satisfação diária podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes, pois cria oportunidades de eles se expressarem diariamente.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Pesquisas Internas	220	220	220	660
Pesquisas Externas	821	821	821	2463
Pesquisa Após Alta	64	64	64	192

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2019.

Alguns destes usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, na visita aos leitos e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT.

COMENTARIOS GERADOS	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Elogio	38	62	53	153
Reclamação	5	10	6	21
Sugestão	0	0	1	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2019.

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

Observando os registros, convém ressaltar que as reclamações permanecem sendo mensuradas mensalmente por colaborador e setor, tratadas individualmente junto aos Gestores e Diretorias.

CAUSAS RECLAMAÇÕES - TRIMESTRE	Qnt.
Abordagem da colaboradora – Laboratório	1
Conduta médica – Clínica Médica	1
Abordagem da técnica de enfermagem - Imagem	1
Uso de contraste – Imagem	1
Abordagem – Entrega de exames	1
Atenção aos cuidados com o paciente – Clínica cirúrgica	2
Informações de liberação de leito - NIR	1
Abordagem – Guarda Volumes	1
Demora na visita do médico Vascular – Clínica Médica	1
Abordagem médica – Endoscopia	1
Uso de celular no atendimento – Imagem	1
Perda de documento – Ambulatório	1
Abordagem – SCIH	1
Atenção aos cuidados com o paciente – Clínica médica	1
Atenção ao acompanhante – Clínica Cirúrgica	1
Atendimento da colaboradora da recepção – Nefrologia	1
Horário de atendimento médico – Imagem	1
Isuimos para cuidados – Clínica Médica	1
Boa vontade e disposição em ajudar – Clínica cirúrgica	1
Atendimento da coordenação de apoio	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de junho a 31 de agosto/2019.

ATIVIDADE MENSAL – AGOSTO

Realizado 1.105 (mil cento e cinco) pesquisas de satisfação dividida nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 618 (seiscentos e dezoito) atendimentos. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

000060



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<i>Janeiro</i>	156	485	317	85	64	1.107
<i>Fevereiro</i>	166	485	315	85	63	1.114
<i>Março</i>	166	479	315	85	65	1.110
<i>Abril</i>	156	487	315	85	64	1.107
<i>Mai</i>	161	487	315	86	64	1.113
<i>Junho</i>	156	485	315	85	64	1.105
<i>Julho</i>	156	485	315	85	64	1.105
<i>Agosto</i>	156	485	315	85	64	1.105

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto/2019.

Destes atendimentos foram geradas 6 (seis) insatisfações, 53 (cinquenta e três) elogios e 1 (um) sugestão pelos usuários/acompanhantes, registrados a partir do atendimento em sala, na visita aos leitos e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT. Os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados pelos usuários.

Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.

COMENTARIOS GERADOS	AGOSTO
Elogio	53
Reclamação	6
Sugestão	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2019.

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos pelo HRPT durante o mês de agosto.

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA**Tabela: Total de usuários atendidos por setor.**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta hospitalar	Total
Janeiro	311	3209	1825	406	314	5977
Fevereiro	319	2726	2034	418	317	5814
Março	293	2669	1840	509	296	5607
Abril	254	3231	1949	511	257	6202
Maiο	292	2406	1805	453	294	5250
Junho	301	2506	1728	443	302	5280
Julho	319	2623	1864	427	272	5505
Agosto	301	2365	1828	424	299	5217

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2019

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 98,44% de satisfação, devido um usuário ter relatado demora no retorno que esta agendada para o mês de outubro. Foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, classificadas como ótimo e excelente os serviços prestados pelo HRPT durante o período de internação. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

Tabela: Pesquisas de Satisfação Após Alta Hospitalar.

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica-GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	17	26	63
Março	20	18	27	65
Abril	20	18	26	64
Maiο	20	18	26	64
Junho	20	18	26	64
Julho	20	18	26	64
Agosto	20	18	26	64

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto/2019.

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

000062



Neste mês totalizou 301 (trezentos e um) saídas, sendo que 263 (duzentos e sessenta e três) foram alta hospitalar por setor:

Tabela: Alta Hospitalar.

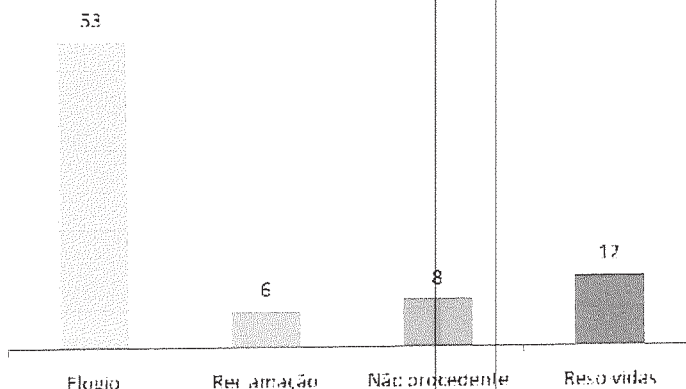
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica- GO/UTI's	Total
Janeiro	131	42	141	314
Fevereiro	139	45	133	317
Março	108	52	135	296
Abril	101	44	112	257
Maiο	111	44	87	242
Junho	106	27	123	256
Julho	111	47	114	272
Agosto	114	36	113	263

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2019

Quanto aos exames externos foram realizados 11.339 (onze mil trezentos e trinta e nove) distribuídos nos setores de SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.828 (mil oitocentos e vinte e oito) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 60 (sessenta) ocorrências, sendo classificadas da seguinte forma: 53 (cinquenta e três) registros de elogios, 6 (seis) registros de reclamações e 1 (um) registro de sugestão, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.

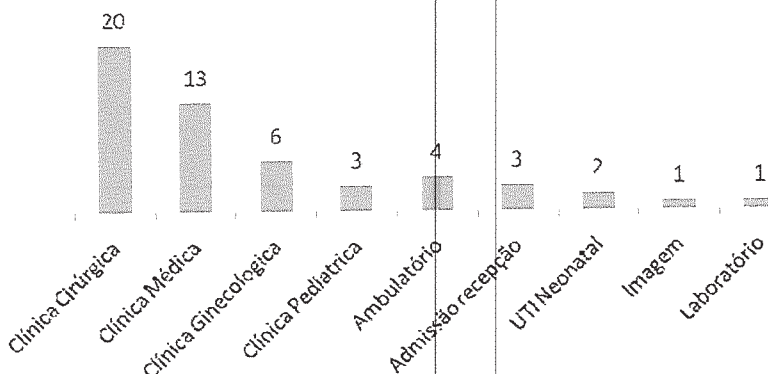


Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto/2019.

ANALISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente, e continuam sendo o mais adquirido. Os setores mais procedentes em elogios são: Clínica cirúrgica, Clínica médica e Clínica ginecológica.

Elogio por setor envolvido



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto/2019.

Todo o mês é feito pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), divulgações dos colaboradores e setores mais elogiados pelos usuários, em um ranking disponibilizado na recepção central da unidade, onde 88 (oitenta e oito) colaboradores no mês de agosto foram homenageados, além de serem



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



repassados os elogios via Interact SA aos coordenadores e líderes de cada colaborador, dando um incentivo a mais a eles.

ANALISE DA SUGESTÃO

Quanto ao registro da ocorrência de sugestão, houve apenas um registro com a solicitação de tornar o usuário de hemodialise prioridade, porém o atendimento da instituição é de acordo com a Lei 10.048 de 08 de novembro, sendo que já é realizado o atendimento imediato para aqueles usuários que saíram da dialise ou que vão entrar para dialisar evitando que fiquem esperando muito tempo devido às condições clínicas. A Sugestão foi repassada para a coordenação do setor de Serviço de Processamento de Roupas para verificar a viabilidade e a confecção, onde está no aguardo da contratação de uma nova costureira para dar andamento na ação.

ANALISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi os acompanhantes internos, já o município mais participativo nas reclamações foi Altamira. Os setores relacionados nas reclamações procedentes foram: Clínica cirúrgica e Clínica médica.

CAUSAS	Qty.
Atenção ao acompanhante – Clínica Cirúrgica	1
Atendimento da colaboradora da recepção – Nefrologia	1
Horário de atendimento médico – Imagem	1
Isumos para cuidados – Clínica Médica	1
Boa vontade e disposição em ajudar – Clínica cirúrgica	1
Atendimento da coordenação de apoio	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2019

Durante este mês evidenciamos 26 (vinte e seis) insatisfações. Nas quais 6 (seis) foram registradas com retorno ao usuário, 8 (oito) foram

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

300765

registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 12 (doze) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações e/ou resolvidas de imediato, em seguida dado o retorno ao usuário. As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do SAU atuar em parceria com as diretorias e coordenações e tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

RETORNO DAS RECLAMAÇÕES

De acordo com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, o prazo para retorno das reclamações recebidas após o cumprimento de todas as fases do registro: aceite, análise, aprovação e verificação totalizando 07 (sete) dias úteis, são de 48 (quarenta e oito) horas para cada etapa onde somente a de aceite possui o prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O objetivo principal é aperfeiçoar o retorno fornecido ao usuário. Este mês obtivemos 7 (sete) registros de insatisfação e sugestão, onde todos tiveram o retorno efetivo. Todos esses registros foram analisados pelas Linhas de Comando e Diretorias responsáveis, bem como gerados Planos de Ação para resolver e/ou minimizar os problemas relatados pelos usuários. Permanecemos registrando no Interact SA (Sistema de Gestão Informatizado).

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%	Jul%	Ago%
Internação	99,3	99,3	99,7	99,8	99	99,2	99,4	98,1
SADT	99,5	99,8	98,8	99,8	99,7	99,5	99,6	99,8
Ambulatório	99,6	100	99,9	99,6	99,2	99,3	100	99,7
Pronto Atendimento	99,9	100	99,9	99,4	99,5	99,4	99,9	99,8
Após Alta	100	99,9	98,5	99,9	99,9	99,9	99,7	98,44



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Hospitalar								
MÉDIA GERAL	99,66	99,80	99,36	99,7	99,46	99,46	99,72	99,16

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de agosto /2019

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão **“Excelente”** de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de março uma média geral de **99,16%** de satisfação dos usuários.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU continua dando ênfase aos trabalhos que são executados e também vem trabalhando neste ano em conjunto com outros setores do hospital, na busca de um atendimento com excelência e humanizado aos usuários e colaboradores, tais como:

- **Acolhimento Multiprofissional** - Onde o SAU faz parceria junto Assistente Social, Psicóloga, Segurança Patrimonial e Enfermeiro realizando três vezes por semana a apresentação setorial, normas e rotina do hospital e esclarecimentos de dúvidas aos acompanhantes/Usuários.
- **Projeto de “Captação de Doadores de Sangue”** - onde o SAU faz parceria com a Agência Transfusional do HRPT e HEMOPA, via palestras e divulgações aos usuários que vem em busca de atendimento ambulatorial.
- **Palestra Ambulatorial** – Realizando diariamente de acordo com cronograma disponibilizado no SAU pela equipe multiprofissional do HRPT.
- **Visita interna SAU** – É realizado diariamente visita aos usuários internados para fazer identificar precocemente situações que possa gerar insatisfações dos usuários/acompanhantes, assim contribuindo para o bem estar dos nossos usuários.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



ACÇÕES

Abaixo relacionamos algumas ações que foram executadas neste período, lembrando que estas são geradas pelas Linhas de comando e/ou SAU e monitoradas pela equipe do SAU:

- Palestra ambulatorial junto à equipe multidisciplinar envolvendo nutricionista, psicóloga, farmacêuticos, assistentes sociais, fonoaudiólogas, enfermeiros e técnicos de enfermagem, abordando assuntos relacionados a cada especialidade médica do dia.
- Orientações junto à agência Transfusional incentivando a doação de sangue.
- Orientações aos usuários externos quanto ao fluxo de atendimento e do setor do Serviço de atendimento ao usuário.
- Realizado roda de conversa terapêutica com os colaboradores do atendimento, contribuindo para o fortalecimento da equipe e enfatizando o atendimento humanizado.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 1) Estimular os usuários para que utilizem o S.A.U., todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar as Linhas de Comando e Diretorias, bem como aos membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a conservação da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e registrar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários;
- 4) Realizar pesquisas de satisfação, mensalmente, conforme meta estabelecida;
- 5) Realizar pesquisas de satisfação após alta mensalmente.
- 6) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Linhas de Comando, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias.
- 7) Acionar as Linhas de Comando quanto ao prazo para parecer dos registros de P Reclamações e Sugestões.

Altamira, 10 de Setembro de 2019.


Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral


Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro


Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.

300070



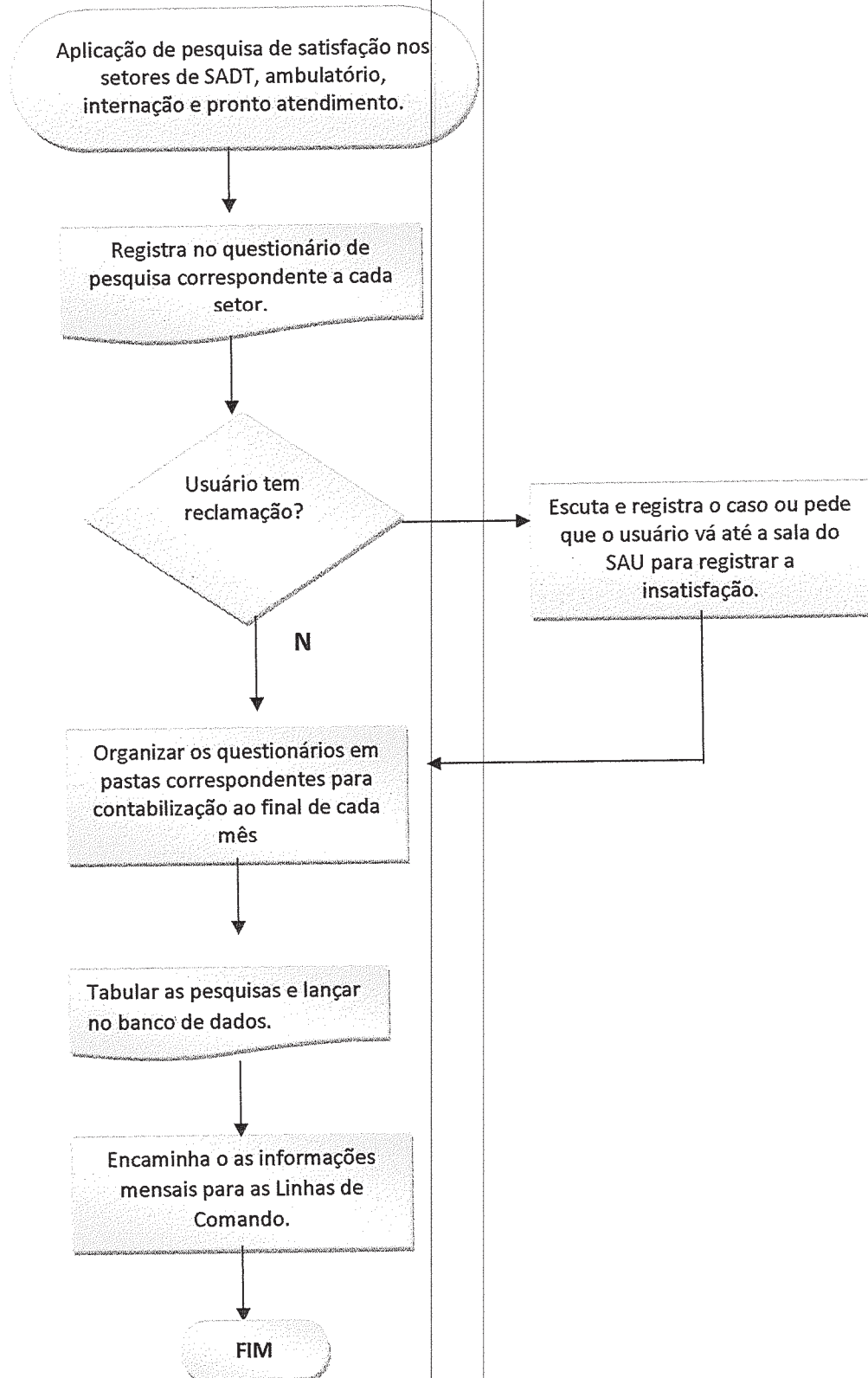
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



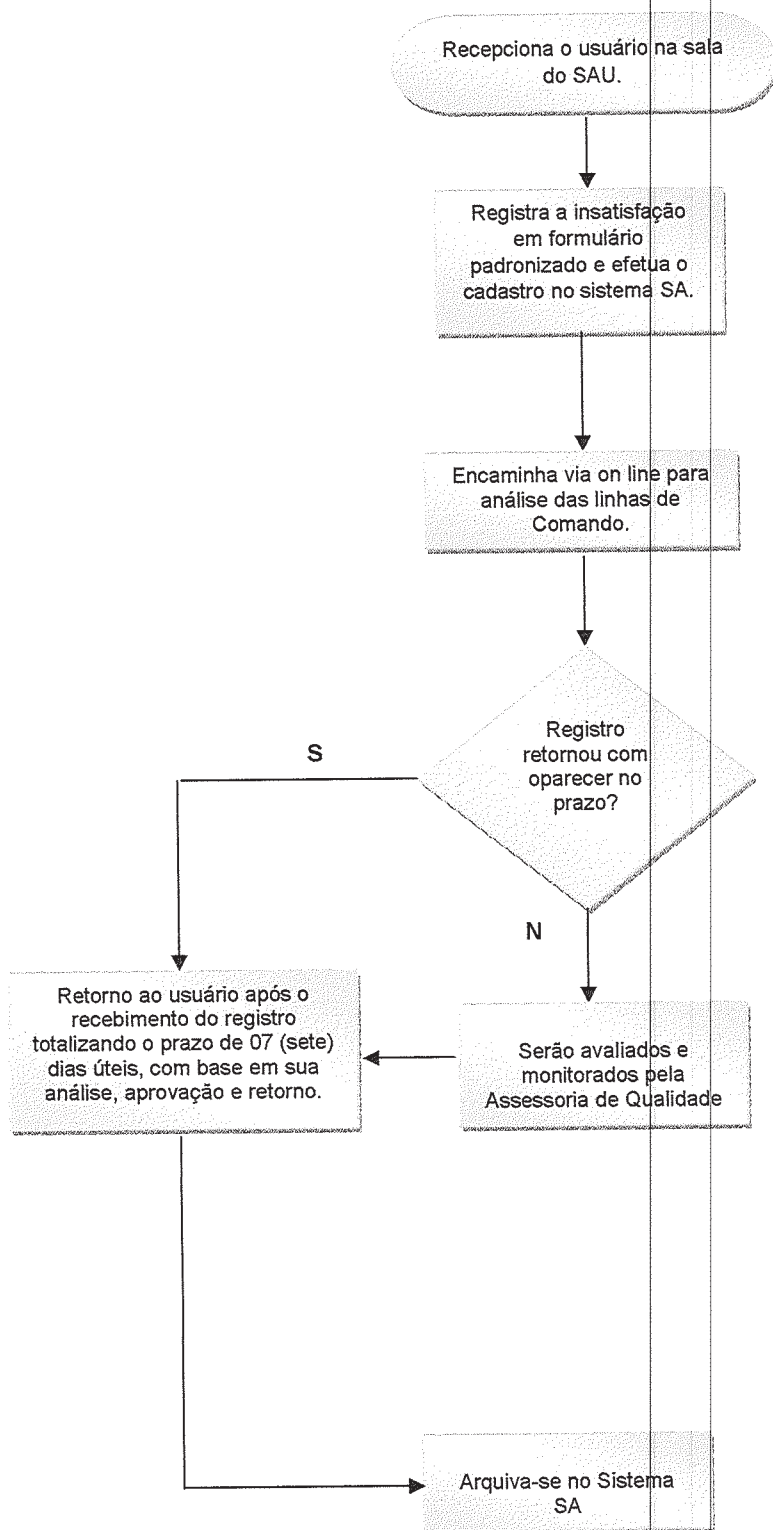
ANEXOS

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2019

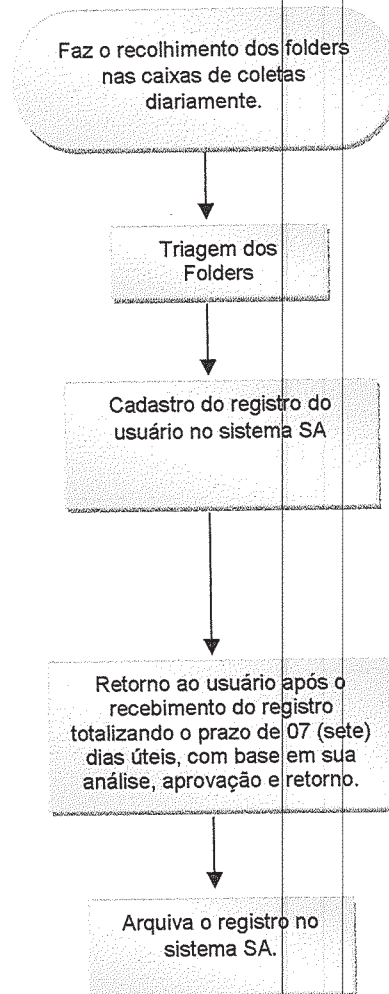
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2019



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: AGOSTO - 2019

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Hospital Regional
Público da Transamazônica

Mês: Agosto/2019

Acompanhantes 161

Usuários 324

Total: 485

Pág. 1 de 2

CONCEITO ATRIBUÍDO

	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"						
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	*	11	94	375	3
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	11	94	376	3
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	11	94	376	3
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	11	94	376	3
4.2. Para os enfermeiros	1	*	11	94	376	3
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	11	94	376	3
4.4. Pelos funcionários de Administração	1	*	11	94	376	3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	1	*	11	94	376	3
5.2. Para os enfermeiros	1	*	11	94	376	3
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	11	94	376	3
5.3. Para os funcionários da Administração	1	*	11	94	376	3
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	1	*	11	94	376	3
7. A edificação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	*	11	94	376	3
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	11	94	376	3
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	11	94	376	3
7.4. Pelos funcionários de Administração	1	*	11	94	376	3
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	*	11	94	376	3
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	*	11	94	376	3
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	11	94	376	3
Índice de Satisfação Geral:						99,8%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



ALTA HOSPITALAR

Mês: Agosto/2019 Acompanhantes 51 Usuários 13 Total: 64 Pág. 1 de 1

		CONCEITO ATRIBUÍDO					NIR
		0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"							
1.	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	1	0	1	18	42	2
2.	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	0	1	18	42	2
3.	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	0	1	18	42	2
4.	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1.	Pelos médicos	1	0	1	18	42	2
4.2.	Pelos enfermeiros	1	0	1	18	42	2
4.3.	Pelos Outros Profissionais	1	0	1	18	42	2
4.4.	Pelos funcionários da Administração	1	0	1	18	42	2
5.	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1.	Para os médicos	1	0	1	18	42	2
5.2.	Para os enfermeiros	1	0	1	18	42	2
5.3.	Para os Outros Profissionais	1	0	1	18	42	2
5.4.	Para os funcionários da Administração	1	0	1	18	42	2
6.	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	0	1	18	42	2
7.	A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1.	Pelos médicos	1	0	1	18	42	2
7.2.	Pelos enfermeiros	1	0	1	18	42	2
7.3.	Pelos Outros Profissionais	1	0	1	18	42	2
7.4.	Pelos funcionários da Administração	1	0	1	18	42	2
8.	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	0	1	18	42	2
9.	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	0	1	18	42	2
10.	A limpeza das roupas de cama e banho?	1	0	1	18	42	2
11.	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	0	1	18	42	2
12.	O silêncio no ambiente do hospital?	1	0	1	18	42	2
13.	O horário em que são servidas as refeições?	1	0	1	18	42	2
14.	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	0	1	18	42	2
15.	O horário das visitas?	1	0	1	18	42	2
16.	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	0	1	18	42	2
17.	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	0	1	18	42	2
						Índice de Satisfação Geral:	98,4%



050079

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



Hospital Regional
Público da Transamazônica

Ambulatório



Pág. 1 de 2



Total: 315

Usuários 209

Acompanhantes 106

Mês: Agosto/2019

		CONCEITO ATRIBUÍDO							N/R
0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10					
Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"									
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?									
*	1	5	51	256				2	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?									
*	1	5	51	256				2	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)									
*	1	5	51	256				2	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1. Pelos médicos									
*	1	5	51	256				2	
4.2. Para os enfermeiros									
*	1	5	51	256				2	
4.3. Pelos Outros Profissionais									
*	1	5	51	256				2	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1 Para os médicos									
*	1	5	51	256				2	
5.2. Para os enfermeiros									
*	1	5	51	256				2	
5.3. Para os Outros Profissionais									
*	1	5	51	256				2	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?									
*	1	5	51	256				2	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
7.1. Pelos médicos									
*	1	5	51	256				2	
7.2. Pelos enfermeiros									
*	1	5	51	256				2	
7.3. Pelos Outros Profissionais									
*	1	5	51	256				2	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?									
*	1	5	51	256				2	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?									
*	1	5	51	256				2	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?									
*	1	5	51	256				2	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
*	1	5	51	256				2	
Índice de Satisfação Geral:								99,7%	

 Hospital Regional Público da Transmissão Óptica		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO				 ASSOCIAÇÃO REPRESENTANTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR							
PRONTO ATENDIMENTO		Mês: Agosto/2019		Total: 85		Pág. 1 de 2		CONCEITO ATRIBUÍDO					
Acompanhantes 52		Usuários 33		Total: 85		Pág. 1 de 2		CONCEITO ATRIBUÍDO					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"		0 a 2 Ruim		3 a 4 Regular		5 a 6 Bom		7 a 8 Ótimo		9 a 10 Excelente		NIR	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1. Pelos médicos		1	*	*	*	5	15	59	5			5	
4.2. Pelos enfermeiros		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
4.3. Pelos Outros Profissionais		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
4.4. Pelos funcionários da Administração		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1 Para os médicos		1	*	*	*	5	15	59	5			5	
5.2. Para os enfermeiros		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
5.3. Para os Outros Profissionais		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
5.4. Para os funcionários da Administração		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?													
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:													
7.1. Pelos médicos		1	*	*	*	5	15	59	5			5	
7.2. Pelos enfermeiros		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
7.3. Pelos Outros Profissionais		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
7.4. Pelos funcionários da Administração		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?		1	*	*	*	5	15	59	5			5	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?		*	*	*	*	5	15	60	5			5	
Índice de Satisfação Geral:										99,8%			



000081

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		INTERNAÇÃO		CONCEITO ATRIBUÍDO		PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR		
Mês: Agosto/2019	Acompanhantes: 99 Subatendidos:	Usuários: 57	Total: 156	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"				0 a 2 Ruim				
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?				3	4	22	128	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?				3	4	22	128	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				3	4	22	128	1
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos				3	4	22	128	1
4.2. Pelos enfermeiros				3	4	22	128	1
4.3. Pelos Outros Profissionais				3	4	22	128	1
4.4. Pelos funcionários da Administração				3	4	22	128	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1 Para os médicos				3	4	22	128	1
5.2. Para os enfermeiros				3	4	22	128	1
5.3. Para os Outros Profissionais				3	4	22	128	1
5.4. Para os funcionários da Administração				3	4	22	128	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?				3	4	22	128	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos				3	4	22	128	1
7.2. Pelos enfermeiros				3	4	22	128	1
7.3. Pelos Outros Profissionais				3	4	22	128	1
7.4. Pelos funcionários da Administração				3	4	22	128	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				3	4	22	128	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				3	4	22	128	1
10. A limpeza das roupas de cama e banho?				3	4	22	128	1
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?				3	4	22	128	1
12. O silêncio no ambiente do hospital?				3	4	22	128	1
13. O horário em que são servidas as refeições?				3	4	22	128	1
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?				3	4	22	128	1
15. O horário das visitas?				3	4	22	128	1
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?				3	4	22	128	1
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				3	4	22	128	1
Índice de Satisfação Geral: 98,1%								

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300



05/09/2019