



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU -

REFERÊNCIA: Fevereiro – 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)

0028



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Relatório Trimestral

Serviço de Atendimento ao Usuário

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)

0029



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade Trimestral	4
03. Atividade mensal	6
04. Análises das Ocorrências	8
05. Análises dos Elogios	8
06. Análise da Sugestão	9
07. Análise das Reclamações	9
08. Retorno das Reclamações	10
09. Resultado das Pesquisas de Satisfação	11
10. Considerações Finais	12
11. Ações	13
12. Propostas para Implementação Mensal	14
14. Anexos	15
14.1. Mapa de Atendimento Diário	19
14.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	20
14.4. Descrição de Reclamações não registradas	21
14.4. Descrição de registros de Reclamações	22
14.5 Descrição de registros de Sugestão	23



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 Dezembro de 2018 à Fevereiro de 2019.

Secretaria de
Saúde PúblicaGOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ATIVIDADE TRIMESTRAL

Durante o período de 01 de dezembro de 2018 a 28 de fevereiro de 2019, o serviço de atendimento ao usuário – S.A.U. realizou 1.695 (mil seiscentos e noventa e cinco) atendimento conforme tabela abaixo:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Atendimentos em sala	45	36	42	123
Atendimento via Folder	60	96	106	262
Visitas as clínicas	282	485	543	1310

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/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	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Pesquisas Internas	156	168	165	489
Pesquisas Externas	864	880	867	2611
Pesquisa Após Alta	64	64	64	192

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/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	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	TOTAL
Elogio	41	45	60	146
Reclamação	7	11	6	24
Sugestão	2	2	1	5

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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

Reclamação por causa - Trimestre	Qnt.
Material para cirurgia	1
Uso do celular no atendimento – Recepção	1
Abordagem – Laboratório	1
Abordagem – Recursos Humanos	1
Marcação de consulta	1
Liberação de alimentos e acompanhantes – Clínica Ginecológica	1
Dano ao carro do usuário	1
Abordagem do colaborador – Segurança Patrimonial	1
Falta de informações do corpo clínico - Hemodiálise	1
Boa vontade e disposição em ajudar do motorista – Hemodiálise	1
Atendimento prioritário – Imagem	1
Atenção ao usuário – UTI Adulto	1
Demora na assistência – Clínica médica	1
Falta de material – Laboratório	1
Cordialidade e atenção – UTI Neonatal	1
Abordagem do colaborador – Laboratório	1
Quantidade de poltrona	1
Organização do atendimento – Recepção central/Ambulatório	2
Falta de atenção ao usuário – NIR / Clínica cirúrgica	2
Abordagem corpo clínico – Ortopedista	1
Atendimento prioritário – Pronto atendimento	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

Secretaria de
Saúde PúblicaGOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ATIVIDADE MENSAL - FEVEREIRO

Realizado 1.107 (mil cento e sete) pesquisas de satisfação divididas nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 691 (seiscentos e noventa e um) atendimentos, deste foram geradas 6 (seis) insatisfações, 60 (sessenta) elogios e 1 (um) sugestão registradas pelos usuários/acompanhantes. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	156	485	317	85	64	1.107
Fevereiro	166	485	315	85	63	1.114

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

Alguns 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. Os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados pelos usuários.

Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.

COMENTARIOS GERADOS	FEVEREIRO
Elogio	60
Reclamação	6
Sugestão	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos pelo HRPT durante o mês de novembro:

Secretaria de
Saúde PúblicaGOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ**Tabela: Total de usuários atendidos por setor.**

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	311	3209	1825	406	314	5977
Fevereiro	319	2726	2034	418	317	5814

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 99,9% de satisfação, foram realizadas 63 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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

No mês de fevereiro totalizou 317 (trezentos e dezessete) saídas, sendo que 281 (duzentos e oitenta e um) 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

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

Quanto aos exames externos foram realizados 12.516 (doze mil quinhentos e dezesseis) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 2.034 (dois mil e trinta e quatro) em

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)



Secretaria de
Saúde Pública

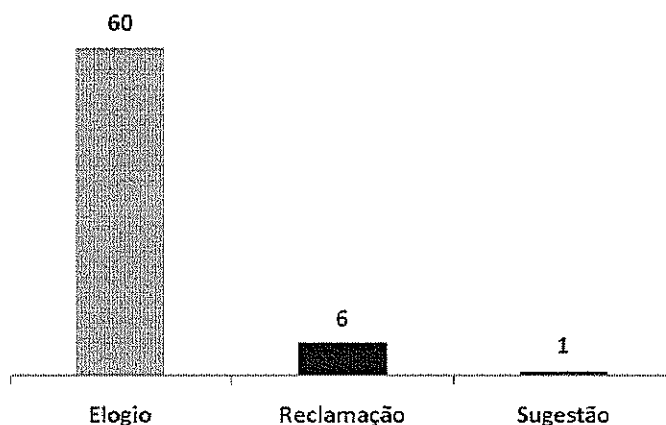


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 66 (sessenta e seis) ocorrências, sendo os 60 relatos através do folder e 6 via atendimento pessoal. Classificadas da seguinte forma: 60 (sessenta) registros de elogios, 6 (seis) registros de reclamações e 1 (um) 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.



ANALISE DOS ELOGIOS

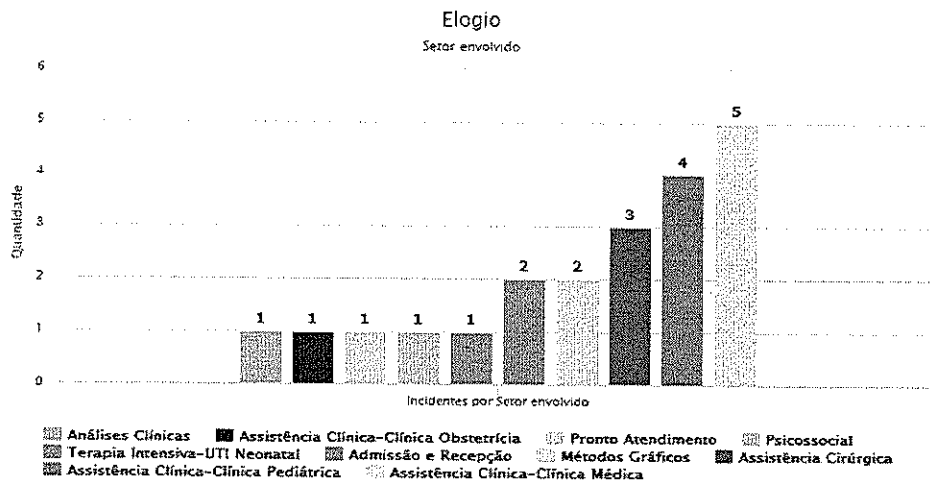
Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente, e continuam sendo o mais adquirido. Os setores mais procedentes em elogios são: Clínica Médica, Clínica Pediátrica e Assistência Cirúrgica.



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/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 72 (setenta e dois) colaboradores no mês de fevereiro foram homenageados, além de serem 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 um registro relacionado a disponibilização de um aprendiz administrativo para ajudar no atendimento no setor de ambulatório, para a finalização do processo após consulta com o médico. Sugestão repassada para a coordenação do setor e a diretoria onde foi evidenciado que houve um atraso no atendimento no em questão devido ter uma colaboradora de atestado e outra de férias.

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 continua destacando - se Altamira e Vitória do Xingu. Os setores relacionados nas reclamações procedentes 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)



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Assistência Ambulatorial, Assistência Cirúrgica, Clínica cirúrgica e Serviço de Pronto-socorro. Relativo aos principais serviços citados nas reclamações dos usuários este mês foram enfatizadas as seguintes causas:

CAUSAS	Qty.
Organização do atendimento – Recepção central/Ambulatório	2
Falta de atenção ao usuário – NIR / Clínica cirúrgica	2
Abordagem corpo clínico – Ortopedista	1
Atendimento prioritário – Pronto atendimento	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

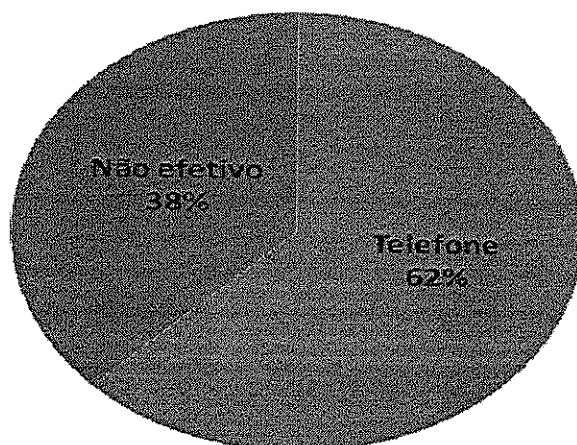
Durante este mês evidenciamos 21 (vinte e um) insatisfações. Nas quais 6 (seis) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 12 (doze) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 3 (três) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações, resolvidas de imediato e 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

registros, onde as 5 registros foram dados o retorno via telefone e 3 foi possível devido contato telefônico deixado pelo usuário esta em caixa postal.

Gráfico 11: Forma de Retorno ao usuário



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

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%
Internação	99,3	99,3
SADT	99,5	99,8
Ambulatório	99,6	100
Pronto Atendimento	99,9	100
Após Alta Hospitalar	100	99,9
MÉDIA GERAL	99,66	99,80

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de dezembro a 28 de fevereiro/2019.

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão **“Excelente”** de avaliação



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de março uma média geral de **99,80%** de satisfação dos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU continuou dando ênfase aos trabalhos que já vinham sendo 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.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

AÇÕES

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 a 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 a 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.



Secretaria de
Saúde Pública




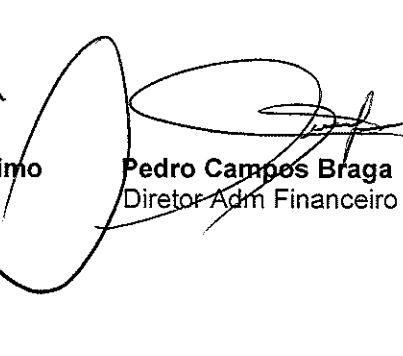
GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 Reclamações e Sugestões.

Altamira, 08 de Março de 2019.


Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral


Pedro Campos Braga
Diretor Adm Financeiro


Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ANEXOS

REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 2019

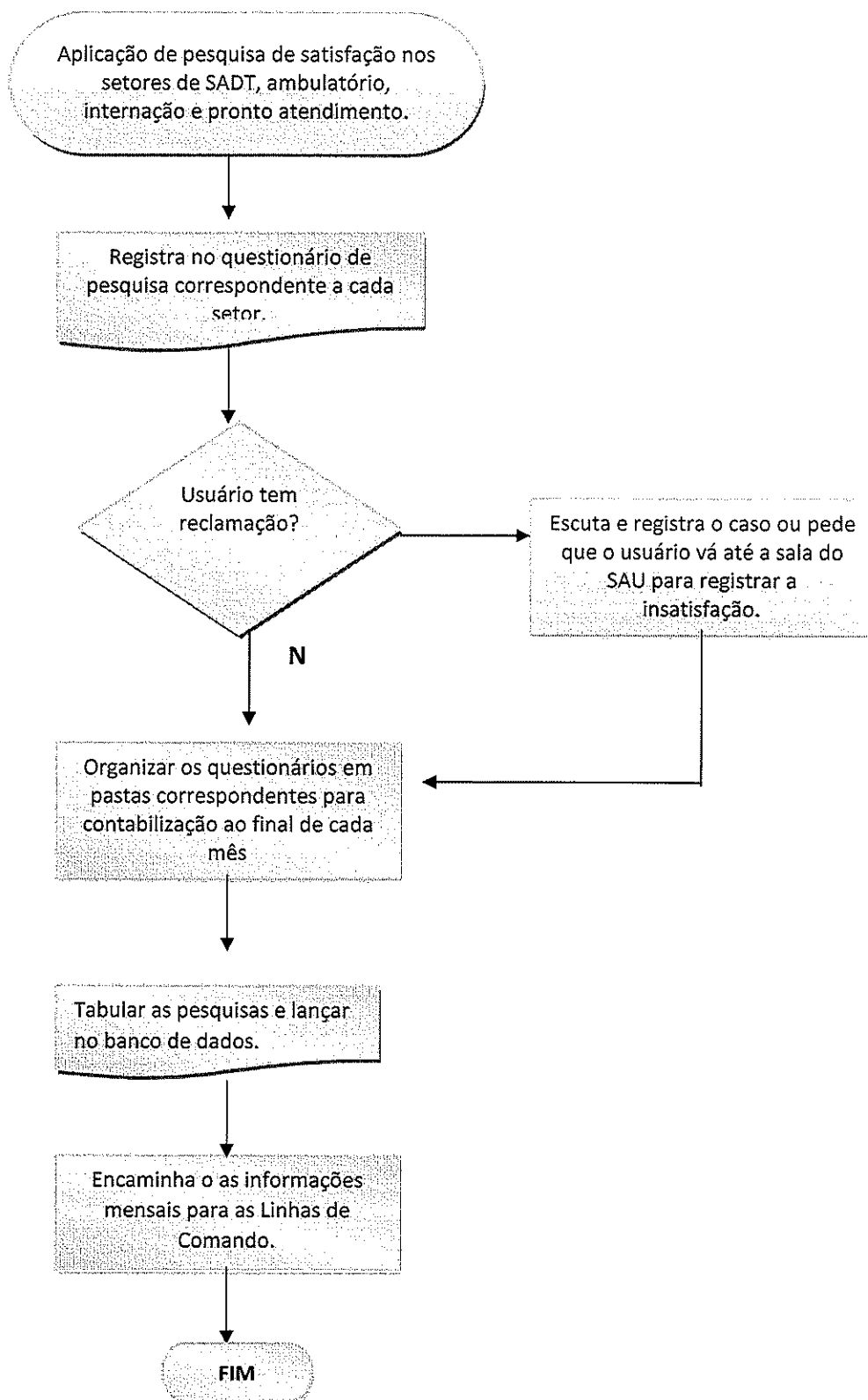


Secretaria de Saúde Pública

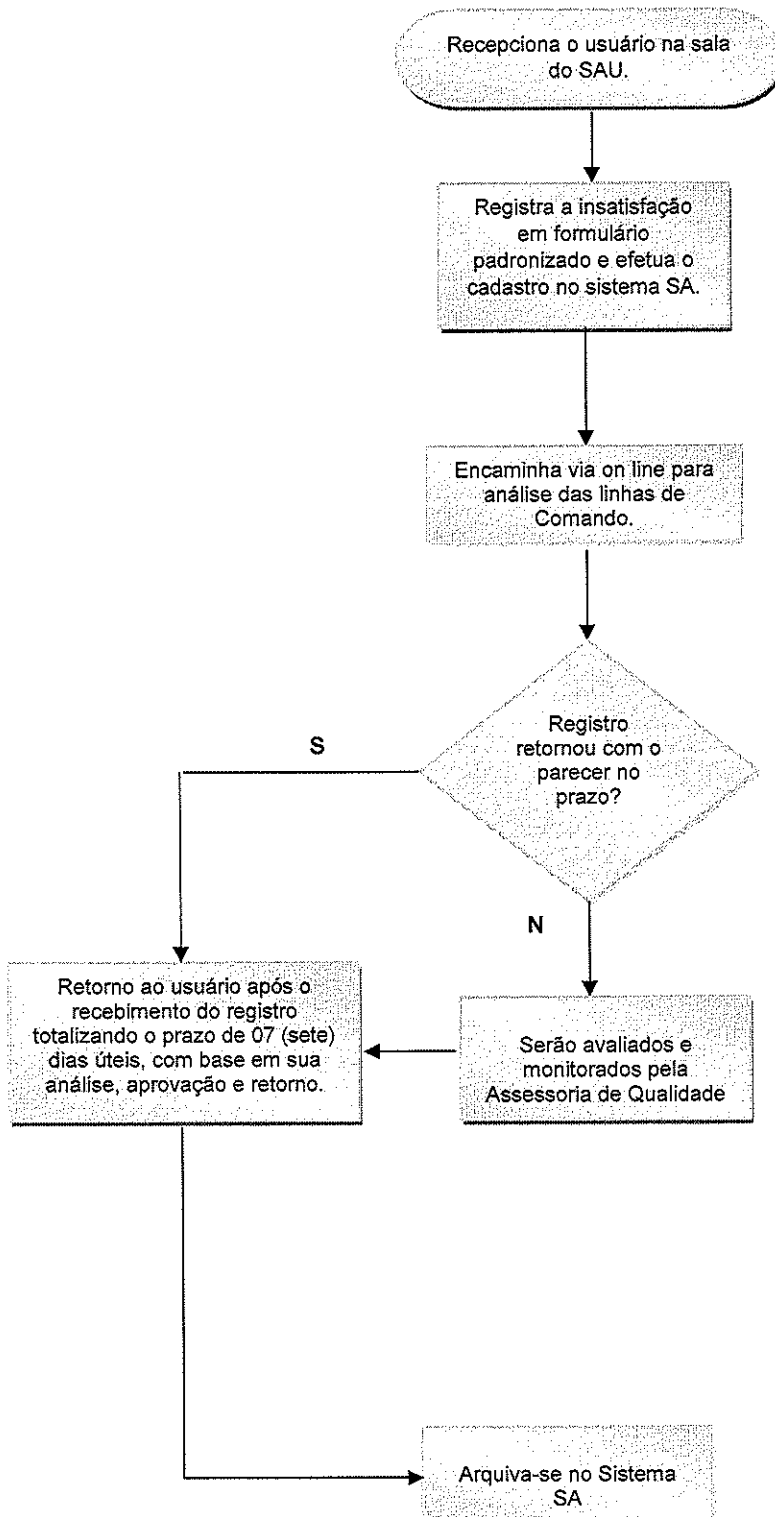


GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



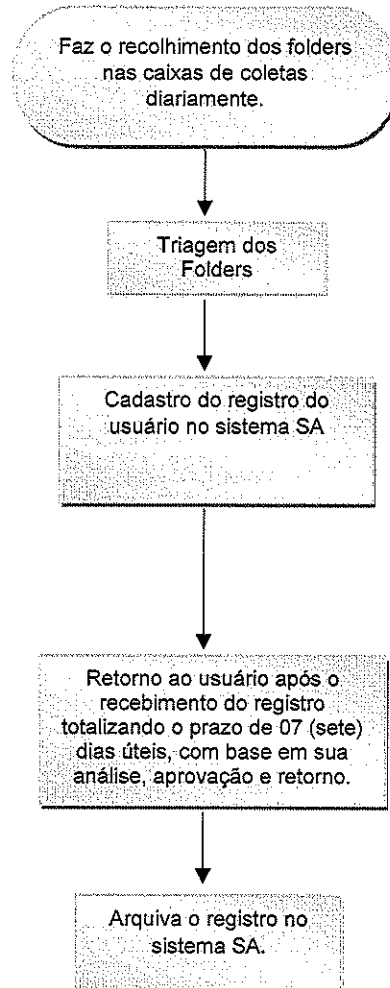


Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 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)

0047

SERVICO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA: FEVEREIRO/2019

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Total		
		705																														
1	Atendimentos																															
1.1	Atendimentos em sala	2	-	-	2	1	3	2	-	-	-	5	-	2	3	2	-	-	2	3	2	2	1	-	-	-	4	2	2	2	42	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	8	-	-	-	6	2	8	11	1	14	6	9	3	4	-	-	-	2	4	1	1	5	-	-	-	8	2	9	2	106	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	8	-	1	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	14	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	6	73	60	61	-	-	-	50	53	-	-	-	-	-	-	56	68	16	36	-	-	-	23	-	-	41	543	
2	Ações geradas nos atendimentos																															
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	1	1	2	-	-	-	2	1	-	1	-	-	-	3	2	-	2	20	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	5	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	-	-	1	1	-	2	-	-	-	1	-	1	2	-	-	-	-	2	2	1	1	-	-	-	1	-	1	-	17	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas																															
3.1	Internas	-	-	-	1	37	23	13	9	-	1	1	16	8	-	8	-	-	-	12	13	11	16	9	-	-	-	20	9	22	229	
3.2	Externas	1	-	-	33	69	55	58	29	-	-	77	55	68	52	11	-	-	-	55	67	48	-	19	-	-	51	57	19	43	867	
4	Informativos e comunicados emitidos	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	6	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	-	2	-	-	-	-	-	1	3	1	-	-	-	-	2	3	3	6	25
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		14	0	0	45	196	146	145	51	1	15	98	133	136	65	24	0	0	73	147	135	39	71	0	0	94	86	44	118	1874		

Mayara Santos
 Supervisora Administrativo



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO REFERÊNCIA: FEVEREIRO - 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)

0049

Mês: Fevereiro/2019

Acompanhantes Entrevistados: 348

Usuários entrevistados: 137

Total: 485

Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?

2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)

4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido

4.1. Pelos médicos

4.2. Para os enfermeiros

4.3. Pelos Outros Profissionais

4.4. Pelos funcionários da Administração

5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?

5.1 Para os médicos

5.2. Para os enfermeiros

5.3. Para os Outros Profissionais

5.3. Para os funcionários da Administração

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

7.2. Pelos enfermeiros

7.3. Pelos Outros Profissionais

7.4. Pelos funcionários da Administração

8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?

O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?

10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?

	CONCEITO ATRIBUÍDO				NIR	
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo		9 a 10 Excelente
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
1	1	1	6	44	433	*
1	1	1	6	44	433	*
1	1	1	6	44	433	*
1	1	1	6	44	433	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
*	*	1	6	44	434	*
Índice de Satisfação Geral: 99,8%						

HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO					
Mês: Fevereiro/2019		Acompanhantes Entrevistados: 35		Usuários entrevistados: 50			
		Total: 85		Pág. 1 de 2			
PRONTO ATENDIMENTO		CONCEITO ATRIBUÍDO					
		0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	NIR
		Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente	
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"							
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?							
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)							
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos							
4.2. Pelos enfermeiros							
4.3. Pelos Outros Profissionais							
4.4. Pelos funcionários da Administração							
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos							
5.2. Para os enfermeiros							
5.3. Para os Outros Profissionais							
5.4. Para os funcionários da Administração							
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							
7.2. Pelos enfermeiros							
7.3. Pelos Outros Profissionais							
7.4. Pelos funcionários da Administração							
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?							
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							
Índice de Satisfação Geral:							100,0%

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

