



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU -

REFERÊNCIA: JANEIRO – 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)



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Relatório Mensal

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)



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	7
04. Análises dos Reclamações	7
05. Analise das Elogios	8
06. Retorno das Reclamações	9
07. Resultado das Pesquisas de Satisfação	10
08. Considerações Finais	12
09. Ações	13
10. Propostas para Implementação Mensal	14
11. Anexos	15
12.1. Mapa de Atendimento Diário	19
12.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	20
12.4. Descrição de Reclamações não registradas	21
12.4. Descrição de registros de Reclamações	22



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.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o mês de janeiro foram realizados 617 atendimentos divididos da seguinte forma:

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	JANEIRO
Atendimentos em sala	36
Atendimento via Folder	96
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	485

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2018

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios, sendo que os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados.

COMENTARIOS GERADOS	JANEIRO
Elogio	45
Reclamação	11
Sugestão	2

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2018

Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes, neste mês foram realizadas 1112 pesquisas de satisfação distribuídas entre os setores.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	168	485	317	78	64	1112

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2018

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	317	3.748	1.750	409	312	6.536

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2018

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

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 100% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, classificadas como ótimo e excelente os serviços prestados pelo HRPT durante o período de internação houve o relato de demora para chegada de material para realização de cirurgia e demora da equipe de higienização quando acionada. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2018

No mês de janeiro totalizou 312 (trezentos e doze) saídos, sendo que 265 (**duzentos e sessenta e cinco**) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	118	33	114	265

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2018

Quanto aos exames externos foram realizados 14.718 (quatorze mil setecentos e dezoito) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.750 (mil setecentos e cinquenta) 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 58 ocorrências, sendo os 53 relatos através do folder e 5 via atendimento pessoal. Classificadas da seguinte forma: 45 registros de elogios, 11 registros de reclamações e 2 de

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)

ao usuário e 4 (quatro) foram resolvidas de imediato. 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.

ANALISE DAS SUGESTÕES

Quanto ao registro da ocorrência de Sugestão, neste mês houve dois registros um relacionado à lei da gestante a qual foi encaminhada para a diretoria de enfermagem e repassada às orientações de como funciona de acordo com a legislação do SUS para a usuária e a quantidade de técnicos de enfermagem na unidade de pronto atendimento, foi encaminhada a Diretoria para verificação.

RETORNO DAS OCORRÊNCIAS

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 13 registros conforme descrito abaixo:



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2018

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

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

No mês foram aplicados 1.112 (mil cento e doze) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT e Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

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

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 31 de Janeiro/2018

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 **99,66%** de satisfação dos usuários.

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)

AÇÕES

Continuamos dando ênfase aos trabalhos que já vinham sendo executados ao longo do ano de 2018 em conjunto com outras equipes do hospital, na busca de um atendimento com excelência e humanizado aos usuários e colaboradores, tais como:

- **Acolhimento multiprofissional** – Realizada orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem.
- **Projeto “captação de doadores de sangue”** – Realizada palestras aos usuários/acompanhantes que estão em atendimento externo com divulgações e para tirar dúvidas em relação à doação de sangue.
- **Palestra ambulatorial** – Realizada diariamente pela equipe multiprofissional com temas de acordo com a especialidade médica do dia.
- **Acolhimento para o atendimento ambulatorial e SADT** – Realizada orientações relacionadas a rotina da realização de exames e consultas pelo SAU e Recepções ao iniciar o atendimento.



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

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: JANEIRO - 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)

0036

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
 MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

 C
 MÊS DE REFERÊNCIA: JANEIRO / 2019

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	T																																
		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	29	30	31		
1	Atendimentos																																	
1.1	Atendimentos em sala	-	1	4	-	-	-	3	2	1	-	1	-	-	3	3	1	2	3	-	-	-	3	-	1	-	2	-	-	2	2	2	-	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	1	3	2	1	-	2	7	2	3	9	5	3	5	2	4	6	8	3	-	3	1	2	4	5	-	-	7	3	1	4		
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	1	-	-	2	1	1	-	1	1	-	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-		
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	-	-	-	48	60	52	-	-	-	-	52	31	-	-	-	-	-	20	46	60	53	15	-	-	-	-	48		
2	Ações geradas nos atendimentos																																	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	1	-	-	-	-	3	2	-	-	1	-	-	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	1	-		
2.2	Encaminhamento e outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	1	-		
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2.5	Liberção de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																	
3.1	Internas	-	-	1	-	-	-	-	23	32	11	1	5	1	-	31	11	3	2	-	-	-	12	-	47	23	10	-	16	-	-	3		
3.2	Externas	-	-	-	1	-	-	59	60	40	86	67	-	-	74	92	63	1	27	-	-	-	112	68	49	47	30	-	4	-	-			
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	26	-	-	17	-	-	-	14	-	-	33	-	-	22	-	-	-	16	-	-	-	15	-	21	-	-	-			
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	1	-	-	1	3	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	1	2	2	8		
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		0	3	11	32	1	0	88	146	138	154	94	11	4	120	184	111	14	66	3	0	169	117	161	127	80	0	53	10	15				

Mayara Santos
 Mayara Santos
 Supervisora Administrativo



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: JANEIRO - 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)

0038



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Janeiro/2018

Acompanhantes
Entrevistados: 146

Usuários
entrevistados: 339

Total: 485

Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	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 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?						
Índice de Satisfação Geral:						99,5%

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



HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO			PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR	
PRONTO ATENDIMENTO		Mês: Janeiro/2018			Pág. 1 de 2	
Acompanhantes Entrevistados: 44		Usuários entrevistados: 38		Total: 82		
"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 encontra o local aonde precisa ir (Placas e Cartazes)						
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	*	*	*	*	*	3
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	*	*	3
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	*	*	3
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	*	*	3
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	*	*	*	*	*	3
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	*	*	3
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	*	*	3
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	*	*	*	3
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	*	*	*	*	*	3
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	*	*	3
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	*	*	3
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	*	*	3
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:						99,9%

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



INTERNAÇÃO

Pág. 1 de 2

Total: 168

58

Usuários entrevistados:

110

Acompanhantes Entrevistados:

Mês: Janeiro/2018

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO							N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente			
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?	2	*	*	3	163		*	C
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	*	3	164		*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	*	3	164		*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos	1	*	*	3	164		*	
4.2. Pelos enfermeiros	5	*	*	3	160		*	
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	3	160		*	
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	*	3	164		*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1 Para os médicos	1	*	*	3	164		*	
5.2. Para os enfermeiros	1	*	*	3	164		*	
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	*	3	164		*	
5.4. Para os funcionários da Administração	1	*	*	3	164		*	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	*	3	164		*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos	1	*	*	3	164		*	
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	*	3	164		*	
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	3	164		*	
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	*	3	164		*	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	*	3	164		*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	*	3	164		*	
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	2	*	*	3	164		*	
11. As relações que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	*	3	164		*	
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	*	3	164		*	
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	*	3	164		*	
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	*	3	164		*	
15. O horário das visitas?	1	*	*	3	164		*	
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	*	*	3	164		*	
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	*	3	164		*	

Índice de Satisfação Geral: 99,3%



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Janeiro/2018

Acompanhantes
Entrevistados: 102

Usuários
entrevistados: 215

Total: 317

Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	1	*	*	3	286	1
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	*	3	286	1
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	*	3	286	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
•						
4.1. Pelos médicos	2	*	*	2	287	1
4.2. Para os enfermeiros	1	*	*	3	285	1
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	3	285	1
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
•						
5.1 Para os médicos	1	*	*	3	285	1
5.2. Para os enfermeiros	1	*	*	3	285	1
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	*	3	285	1
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	1	*	*	3	285	1
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
•						
7.1. Pelos médicos	1	*	*	3	285	1
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	*	2	285	1
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	3	285	1
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	*	3	285	1
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	*	3	285	1
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	*	*	3	285	1
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	*	3	285	1
Índice de Satisfação Geral:						99,6%

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





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

ALTA HOSPITALAR

Mês: Janeiro/2018 Acompanhantes Entrevistados: 41 Usuários entrevistados: 23 Total: 64 Pág. 1 de 2



	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	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?	*	*	*	10	54	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	10	54	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	10	54	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos						
	*	*	*	10	54	*
4.2. Pelos enfermeiros						
	*	*	*	10	54	*
4.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	*	*	10	54	*
4.4. Pelos funcionários da Administração						
	*	*	*	10	54	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
	*	*	1	10	53	*
5.1 Para os médicos						
	*	*	*	10	54	*
5.2 Para os enfermeiros						
	*	*	*	10	54	*
5.3 Para os Outros Profissionais						
	*	*	*	10	54	*
5.4 Para os funcionários da Administração						
	*	*	*	10	54	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?						
	*	*	*	10	54	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
	*	*	*	10	53	*
7.1. Pelos médicos						
	*	*	1	10	54	*
7.2. Pelos enfermeiros						
	*	*	*	10	54	*
7.3. Pelos Outros Profissionais						
	*	*	*	10	54	*
7.4. Pelos funcionários da Administração						
	*	*	*	10	54	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						
	*	*	*	10	54	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						
	*	*	*	10	54	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?						
	*	*	*	10	54	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						
	*	*	*	10	54	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?						
	*	*	*	10	54	*
13. O horário em que são servidas as refeições?						
	*	*	*	10	54	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?						
	*	*	*	10	54	*
15. O horário das visitas?						
	*	*	*	10	54	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						
	*	*	*	10	54	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
	*	*	*	10	54	*
					Índice de Satisfação Geral: 100,0%	

