



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Junho – 2020



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	7
05. Análise da Reclamações	8
06. Análise das Sugestão	8
07. Retorno das Reclamações	9
08. Resultados das pesquisas de satisfação	9
09. Ações	10
10. Propostas para Implementação Mensal	11
11. Anexos	12
11.1. Mapa de Atendimento Diário	16
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	17
11.3. Descrição de registros de Reclamações	18
11.4. Descrição de registro de sugestão	19



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



1- 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 realizadas durante o mês de Junho de 2020, os quais tiveram redução devido a PANDEMIA DO CORONAVÍRUS (COVID-19), seguindo as diretrizes para o enfrentamento do (NOVO CORONA VÍRUS), inclusive do Governo do Estado do Pará através do Decreto Nº 609, de 16 de março de 2020.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



2- ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 104 atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	JUNHO
Atendimentos em sala	38
Atendimento via Folder	25
Atendimentos ao leito (visita as clínicas)	41

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios, sendo que os elogios.

COMENTÁRIOS GERADOS	JUNHO
Elogio	11
Reclamação	1
Sugestão	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

Quanto às pesquisas de satisfação, neste mês foram realizadas apenas 253, pois diante do CENÁRIO de PANDEMIA o Hospital Regional Público da Transamazônica é um dos dez hospitais referenciados para os CASOS GRAVES de coronavírus pela Secretaria de Estado de Saúde do Pará para toda Região do Xingú, por tal motivo houve a suspensão dos atendimentos ambulatoriais e cirurgias eletivas, porém ainda realizadas com usuários os quais estão internados nas unidades que trata de outras patologias e usuários que vem para avaliação médica conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	156	479	315	85	64	1099

www.hrpt.org.br • contato@hrptprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Fevereiro	156	485	315	85	55	1096
Março	144	460	270	65	64	1003
Abril	116	38	0	17	64	235
Maió	39	40	22	7	64	172
Junho	31	90	49	19	64	253

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	268	2323	1837	382	205	5015
Fevereiro	276	2581	1731	358	246	5192
Março	327	1746	1487	369	283	4212
Abril	218	241	22	355	227	1063
Maió	290	692	214	383	279	1858
Junho	300	1104	254	336	298	2292

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 96,6% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, durante as pesquisas houve três relatos de insatisfações relacionadas à alta precoce de uma usuária, abordagem de curativo por enfermeiro e atendimento em clínica médica, as quais foram passadas para a coordenação para tratativa. 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

www.hrpt.org.br • contato@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes s/n. São Sebastião. CEP: 68372-020 • Altamira (PA)



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



Fevereiro	20	9	26	55
Março	20	18	26	64
Abril	20	18	26	64
Maió	26	22	16	64
Junho	23	18	23	64

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

Neste mês totalizou 298 (duzentos e noventa e oito) saídos, sendo que 178 (cento e setenta e oito) foram alta hospitalar por setor:

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica -GO/UTI's	Total
Janeiro	85	29	91	205
Fevereiro	97	49	100	246
Março	116	68	99	283
Abril	98	45	38	181
Maió	110	44	54	208
Junho	101	37	40	178

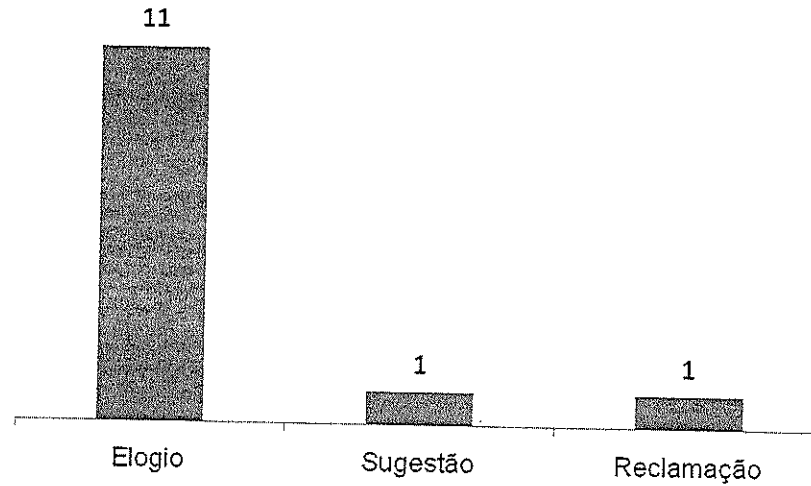
Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

Quanto aos exames externos foram realizados 5.440 (cinco mil quatrocentos e quarenta) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 254 (duzentos e cinquenta e quatro), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

3- ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 13 ocorrências, sendo os todos os relatos através do folder. Classificadas da seguinte forma: 11 registros de elogios, 1 registros de sugestões e 1 registro de reclamação, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece

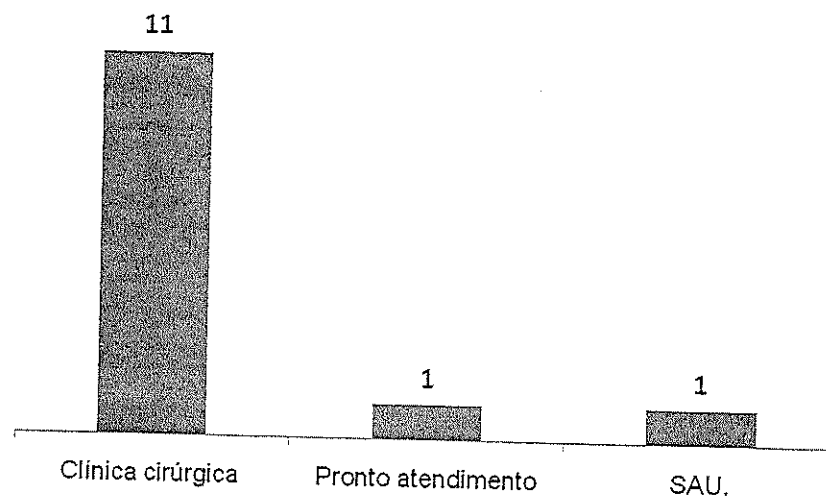
sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

4- ANÁLISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente. Os setores mais procedentes em elogios são: Clínica Cirúrgica e Recepção.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

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 **12 (doze)** colaboradores no mês de junho 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.

5- ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo ao registro da reclamação foi registrado por usuário interno, pertencente ao município de Altamira, sendo o setor envolvido a Clínica Cirúrgica.

Reclamação por causa	Total
Higienização banheiro do quarto de internação e Alimentação	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho/2020

Durante o mês de junho evidenciamos 1 (uma) insatisfação, sendo que foi registrado com retorno ao usuário dentro do período previsto. 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.

6- ANÁLISE DA SUGESTÃO

Quanto ao registro da sugestão, uma acompanhante sugeriu a liberação de café da manhã para os acompanhantes. Encaminhamos a sugestão para a coordenação do SND que avaliou e informou que o café da manhã para os acompanhantes já é servido pela instituição, e que a equipe reforçará a orientação a todos.



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



7- RETORNO DAS OCORRÊNCIAS

De acordo com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, o prazo para retorno da reclamação recebida 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 tivemos o registro de 1 insatisfação e 1 sugestão, as quais os contatos deixados estavam em caixa postal, assim enviamos um SMS do celular institucional informando que o retorno já esta disponível. Sendo que 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).

8- RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

No mês foram aplicados 172 (cento e setenta e dois) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Hemodiálise, Clínicas de Internação e pesquisas após Alta hospitalar via telefone. Os resultados finais das Pesquisas de Satisfação.

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%
Internação	96,7	98,7	97,9	99,8	97,4	99,9
SADT	99,59	99,6	98,2	100	100	100
Pronto Atendimento	99,9	99,9	97	99,1	100	94,1
Ambulatório	99,2	99	98,4	98,86	100	99,3
Após Alta Hospitalar	99,9	99,9	98,3	98,5	98,4	96,6
MÉDIA GERAL	99,05	99,42	97,96	99,35	99,16	97,98

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de Junho/2020



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



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 maio uma média geral de **97,98%** de satisfação dos usuários.

9- AÇÕES

Neste mês devido a **PANDEMIA DO CORONAVÍRUS (COVID-19)**, decretado pela Organização Mundial de Saúde, em 11 de Março de 2020, Ministério da Saúde, e seguindo as diretrizes do Decreto do Governo do Estado às ações abaixo em que envolve reuniões de pessoas foram suspensas.

- **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 à rotina da realização de exames e consultas pelo SAU e Recepções ao iniciar o atendimento.





SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



10-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, 07 de Julho de 2020.


Pedro Braga
Diretor Adm/Financeiro
Hospital Regional Público da Transamazônica

Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral


Pedro Campos Braga Filho
Diretor Adm Financeiro


Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



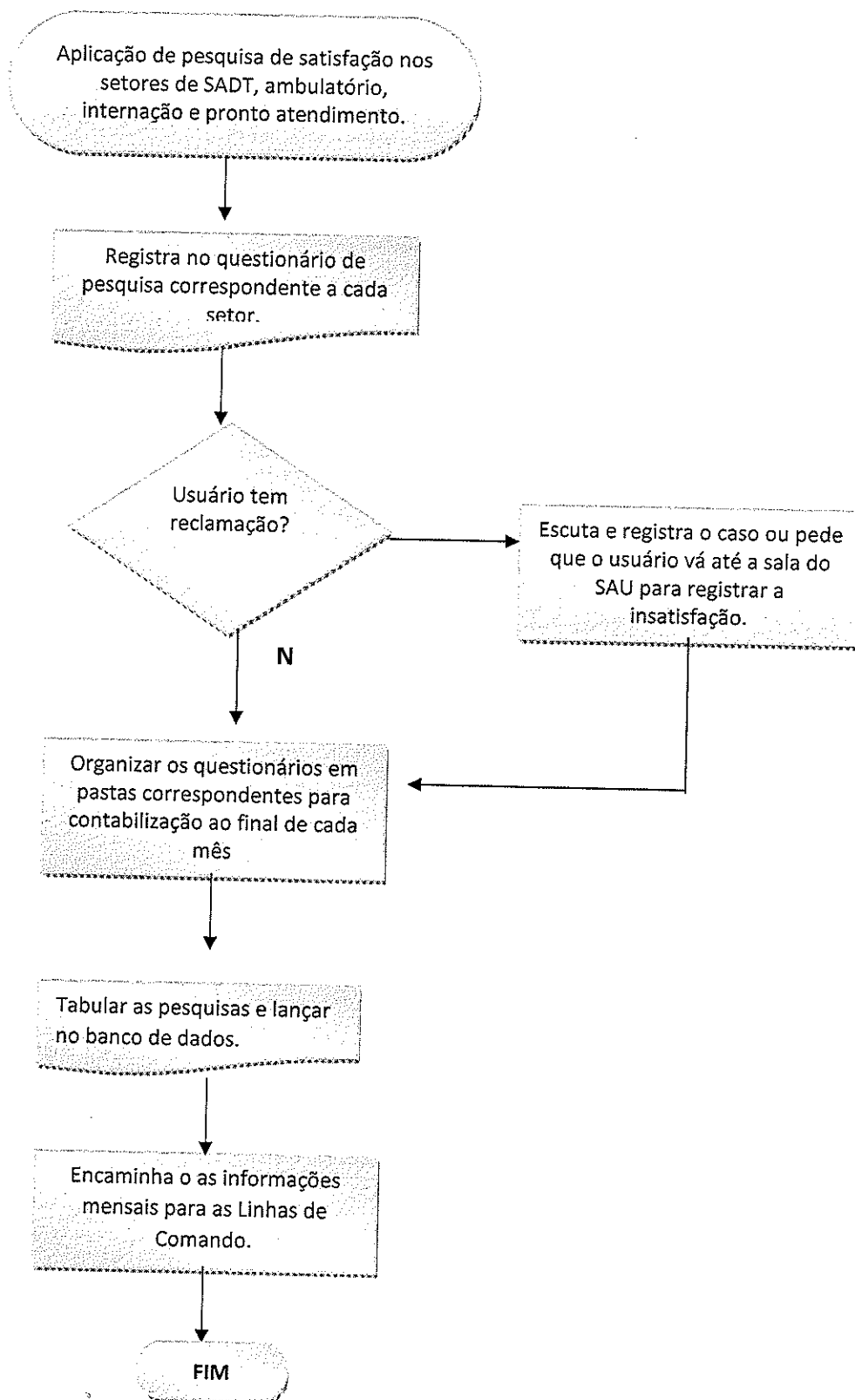
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



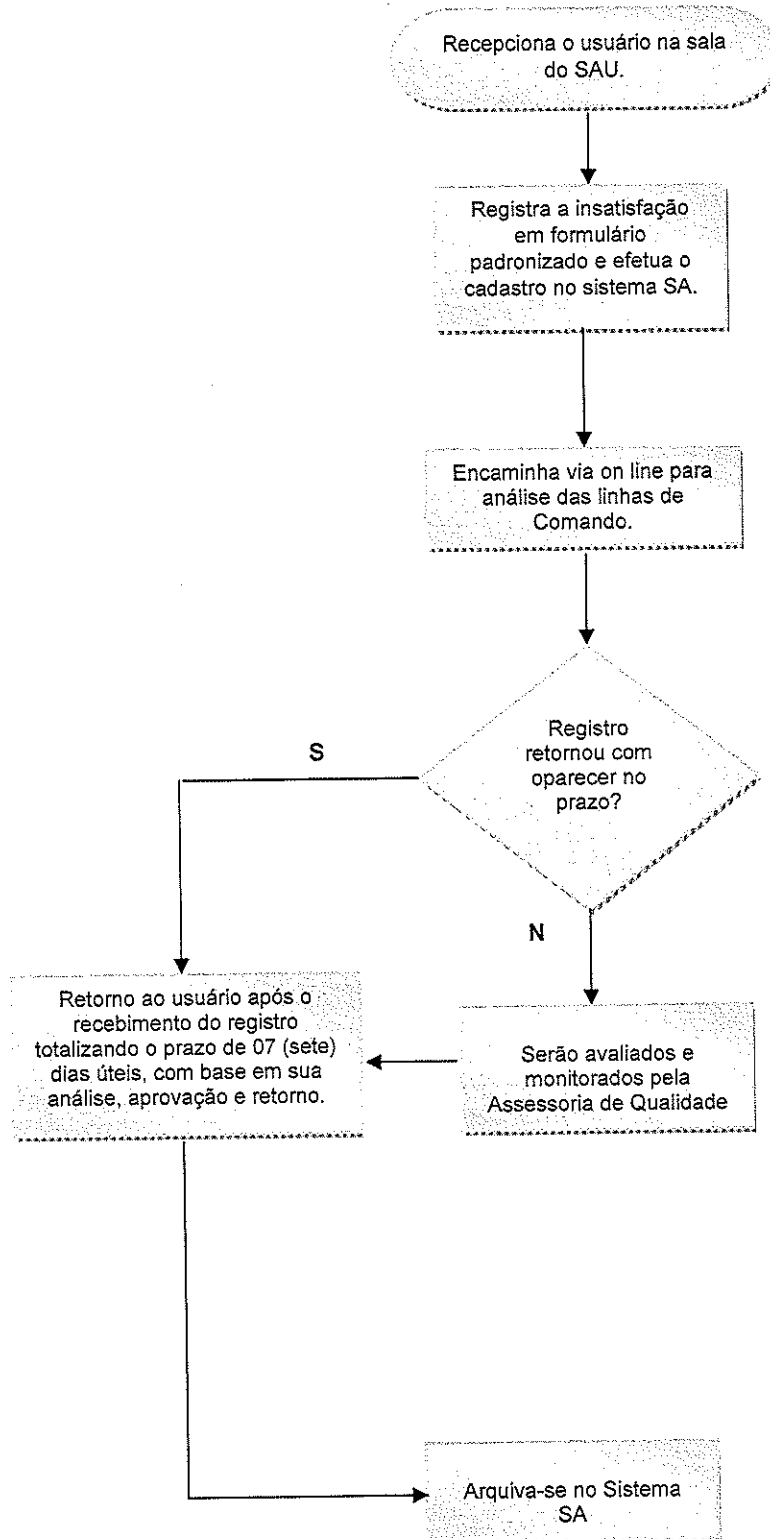
ANEXOS

REFERÊNCIA: JUNHO - 2020

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2020



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2020

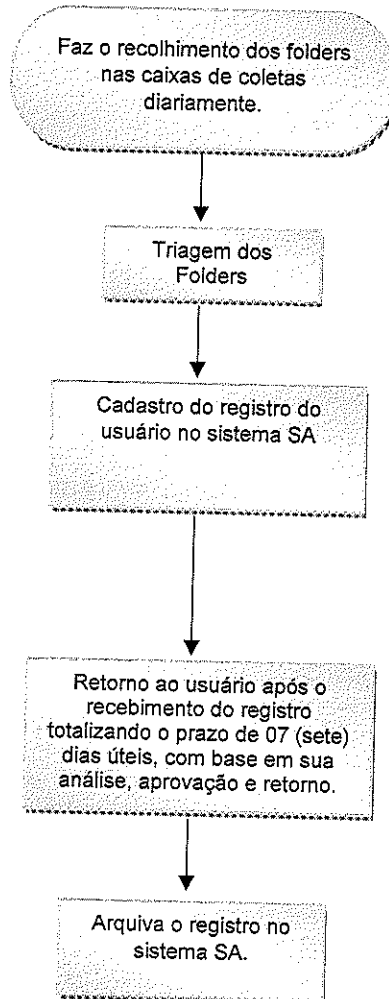




SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2020





SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



MAPA DE ATENDIMENTO

DIÁRIO

REFERÊNCIA: JUNHO - 2020



HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO/2020

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO/2020																													Total		
		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	T
1	Atendimentos	6	1	3	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	110
1.1	Atendimentos em sala	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38	
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	-	-	-	-	4	-	-	6	-	-	-	-	2	2	-	-	4	-	-	-	-	-	2	1	2	-	-	1	-	1	25	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	2	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	-	-	-	9	-	-	5	-	4	4	-	-	-	-	-	-	7	5	-	-	-	-	-	-	-	-	41	
2	Ações geradas nos atendimentos																																
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	3	-	2	2	-	-	-	1	3	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	1	-	18	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	1	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	11	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																
3.1	Internas	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	7	6	-	1	7	-	1	-	-	30	
3.2	Externas	-	3	2	-	-	-	-	12	-	9	-	-	-	5	-	8	5	6	-	-	-	-	-	-	8	9	-	-	-	24	91	
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS	11	5	8	8	4	0	0	25	17	11	0	7	0	0	16	14	11	11	13	0	0	18	17	13	12	16	0	2	4	26	269	

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativa

00174



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: JUNHO - 2020

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



SADT

Hospital Regional
Públicas da Transamazônica

Mês: Junho/2020 Acompanhantes Entrevistados: 17 Usuários entrevistados: 73 Total: 90 Pág. 1 de 2

	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?	*	*	*	9	81	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	9	81	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	9	81	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	*	*	9	81	*	
4.2. Para os enfermeiros	*	*	*	9	81	*	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	9	81	*	
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	9	81	*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	*	*	*	9	81	*	
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	9	81	*	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	9	81	*	
5.3. Para os funcionários da Administração	*	*	*	9	81	*	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	*	*	*	9	81	*	
7. A educação é o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	*	*	9	81	*	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	9	81	*	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	9	81	*	
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	*	9	81	*	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	*	*	*	9	81	*	
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	*	*	*	9	81	*	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	9	81	*	

Índice de Satisfação Geral: 100,0%





Hospital Regional
Público da Transamazônica

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

INTERNAÇÃO

Mês: Junho/2020 Acompanhantes Entrevistados: 24 Usuários Entrevistados: 6 Total: 30 Pág. 1 de 2



QUESTÃO	CONCEITO ATRIBUÍDO				M/R	
	1 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?	*	*	4	5	21	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	4	5	21	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	4	5	21	*
4. O tempo que aguardou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos						
4.2. Pelos enfermeiros	*	*	4	5	21	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	4	5	21	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	4	5	21	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1. Para os médicos						
5.2. Para os enfermeiros	*	*	4	5	21	*
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	4	5	21	*
5.4. Para os funcionários da Administração	*	*	4	5	21	*
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	1	*	4	5	20	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	4	5	21	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	*	*	4	5	21	*
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 limpeza das roupas de cama e banho?						
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						
12. O silêncio no ambiente do hospital?						
13. O horário em que são servidas as refeições?						
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?						
15. O horário das visitas?						
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						
17. 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





Hospital Regional
Público da Transamazônica

Mês: Junho/2020

Acompanhantes
Entrevistados: 4

Usuários
entrevistados: 45

Total: 49

Pág. 1 de 2

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório



"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.

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

6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?

7. A educação e o respeito com que você foi tratado.

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. O silêncio no ambiente do ambulatório?

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

CONCEITO ATRIBUÍDO					
0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	NIR
*	*	*	3	46	*
*	*	*	3	46	*
*	*	*	3	46	*
1	*	*	3	45	*
*	*	*	3	46	*
*	*	*	3	46	*
1	1	*	3	44	*
*	1	*	3	45	*
*	1	*	3	45	*
*	*	*	3	46	*
1	*	*	3	45	*
*	*	*	3	46	*
*	*	*	3	46	*
*	*	*	3	46	*
*	*	*	3	46	*
Índice de Satisfação Geral:					99,3%

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO		ALTA HOSPITALAR		Pág. 1 de 1																																					
 Hospital Regional Público da Transamazônica		Acompanhantes Entrevistados: 48 Usuários Entrevistados: 16		Total: 64																																					
Mês: Junho/2020		Acompanhantes Entrevistados: 48		Total: 64																																					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"																																									
1. Limpeza e conforto do quarto, 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:																																									
CONCEITO ATRIBUÍDO																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>0 a 2 Ruim</th> <th>3 a 4 Regular</th> <th>5 a 6 Bom</th> <th>7 a 8 Ótimo</th> <th>9 a 10 Excelente</th> <th>N/R</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>						0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6												
0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
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?																																									
CONCEITO ATRIBUÍDO																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>0 a 2 Ruim</th> <th>3 a 4 Regular</th> <th>5 a 6 Bom</th> <th>7 a 8 Ótimo</th> <th>9 a 10 Excelente</th> <th>N/R</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>						0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6
0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
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:																																									
CONCEITO ATRIBUÍDO																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>0 a 2 Ruim</th> <th>3 a 4 Regular</th> <th>5 a 6 Bom</th> <th>7 a 8 Ótimo</th> <th>9 a 10 Excelente</th> <th>N/R</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>*</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>						0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6	2	*	1	9	46	6
0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
2	*	1	9	46	6																																				
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 limpeza das roupas de cama e banho?																																									
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?																																									
12. O silêncio no ambiente do hospital?																																									
13. O horário em que são servidas as refeições?																																									
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?																																									
15. O horário das visitas?																																									
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?																																									
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?																																									
Índice de Satisfação Geral:					96,6%																																				

