



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: JUNHO - 2022



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	7
05. Análises das Reclamações	7
06. Retorno das Ocorrências	8
07. Resultados das Pesquisas de Satisfação	8
08. Ações	10
09. Propostas para Implementação Mensal	11
10. Anexos	12
10.1 Mapa de atendimento diário	16
10.2 Resultado das pesquisas de satisfação	17
10.3 Descrição das reclamações registradas	18
10.4 Descrição das reclamações não registradas	19
10.5 Descrição dos elogios	20



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário 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 no mês de Junho de 2022.

ATIVIDADE MENSAL

Durante este mês foram realizados 1.212 (mil e duzentas e doze) atendimentos divididos da seguinte forma:

ATENDIMENTOS DESENVOLVIDOS	JUNHO
Atendimentos em sala	129
Atendimento via Folder	78
Atendimentos ao leito	155
Pesquisas de satisfação	850

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

Destes atendimentos alguns usuários emitiram sugestões, reclamações e elogios:

COMENTÁRIOS GERADOS	JUNHO
Elogio	54
Reclamação	21
Sugestão	3

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

Quanto às pesquisas de satisfação, foram realizadas 850 (oitocentos e cinquenta), as quais foram distribuídas nos setores conforme tabela abaixo:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
Janeiro	125	395	318	61	46	945
Fevereiro	134	439	306	46	60	985
Março	135	410	276	75	70	966
Abril	118	319	264	64	80	845
Maior	145	419	316	48	73	1.001
Junho	151	339	232	41	87	850

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos, pelo Hospital Regional Público da Transamazônica - HRPT durante o mês de Junho:

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta Hospitalar	Total
Janeiro	286	2333	1971	507	224	5321
Fevereiro	245	2702	1989	383	223	5542
Março	268	2350	2014	371	275	5278
Abril	261	2752	1992	406	246	5657
Maio	279	2333	2018	373	234	5237
Junho	277	2194	1988	373	257	5089

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

Quanto às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, atingiu 100% de satisfação, porém alguns usuários e acompanhantes pontuaram algumas fragilidades como: Fragilidade na comunicação do corpo clínico para com o paciente, Fragilidade na limpeza e limitação de acompanhantes aos usuários. As fragilidades foram encaminhadas via email para a coordenação dos setores envolvidos.

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	27	4	10	50
Fevereiro	33	6	17	56
Março	29	19	22	70
Abril	42	6	32	80
Maio	33	7	33	73
Junho	43	8	36	87

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

Neste mês totalizou 291 (duzentos e noventa e um) saídos, sendo que 257(duzentos e cinquenta e sete) foram alta hospitalar por setor:

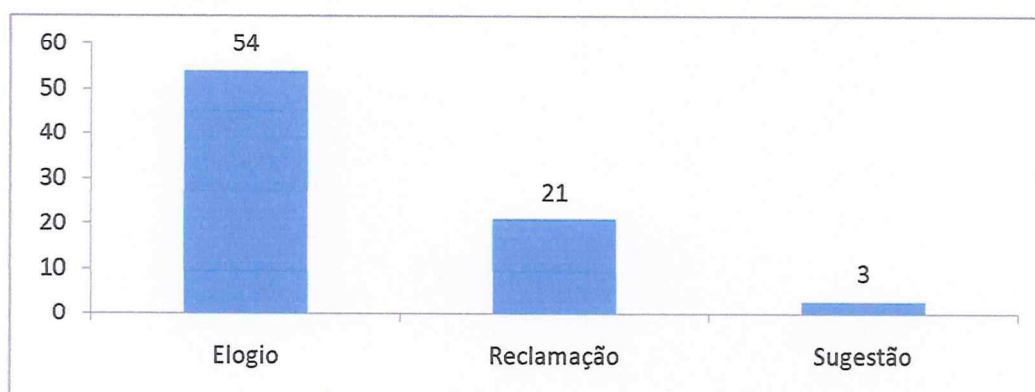
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica - GO/UTI's	Total
Janeiro	103	19	102	224
Fevereiro	82	15	88	185
Março	110	20	115	245
Abril	97	32	117	246
Maio	98	30	106	234
Junho	103	47	107	257

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

Quanto aos exames externos foram realizados 11.011 (onze mil e onze) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1988 (mil novecentos e oitenta e oito), conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

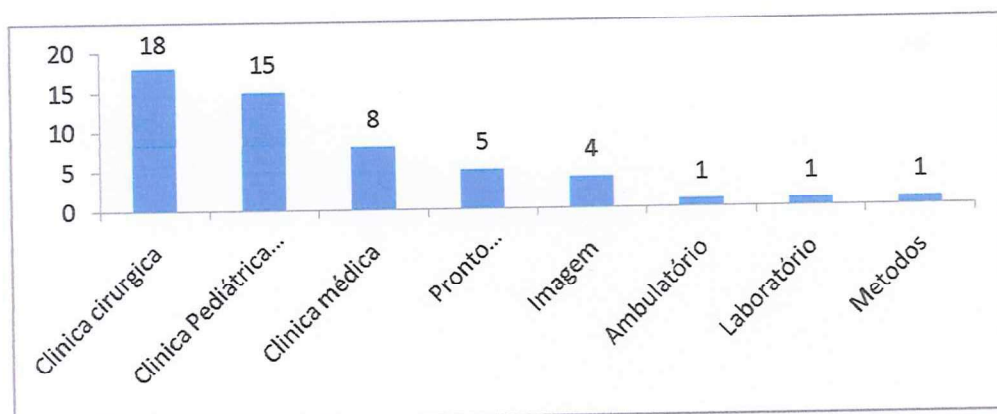
O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 78 (setenta e oito) ocorrências, classificadas da seguinte forma: 54 (quarenta e quatro) registros de elogios, 24 (vinte e quatro) registros de reclamações e 3 (três) sugestões, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece 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 2022

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, Clínica Pediátrica o obstétrica e Clínica Médica.



Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

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 90 (noventa) 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.

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros de reclamações foi registrado por acompanhantes e usuário externos e visitante, pertencentes aos municípios de Altamira e região com as seguintes causas e setores:

CAUSAS	Qtd.
Fragilidade na comunicação entre a equipe assistencial	2
Ausência de poltronas confortáveis para os acompanhantes descansarem.	2
Fragilidade no preparo da alimentação.	2

Fragilidade do corpo clínico no momento da alta hospitalar.	1
Abordagem ríspida de enfermeira plantonista.	2
Fragilidade do corpo clínico no repasse de informações ao paciente.	1
Aumento do quadro de funcionários na recepção central	1
Reclamação do corpo clínico.	2
Ar condicionado com defeito em um dos quartos da internação	1
Fragilidade na orientação de aguardar senha ao usuário, por parte da segurança patrimonial.	1
Fragilidade em localizar a assistência psicológica.	1
Fragilidade no tempo espera para coleta de exames laboratoriais.	1
Fragilidade no tempo de espera para o acolhimento da equipe Multiprofissional.	1
Demora no traslado do paciente	1
Demora para entrega de exames pra os usuários	1
Insatisfação no processo de medicação do paciente	1

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

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 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 dos 24 (cinco) registros, sendo 13 (treze) reclamações, que tiveram retorno, porém devido à dificuldade de sinal dos nossos usuários da zona rural, não conseguimos o contato com 11 (onze) usuários, nestes casos foi enviado um SMS institucional informando que o retorno do registro está disponível. Os 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 850 (oitocentos e cinquenta) questionários nos setores de Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, 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	99,9%	97,6%	99,2%	100%	100%	99,3%
SADT	99,5%	100%	99,7%	99,9%	99,5%	99,6%
Pronto Atendimento	100%	99,6%	99,7%	99,6%	99,9%	99,9%
Ambulatório	99,6%	99,3%	100%	99,7%	99,9%	99,1%
Após Alta Hospitalar	99,9%	99,6%	100%	96,3%	100%	100%
MÉDIA GERAL	99,78%	99,22%	99,72%	99,10%	99,86%	99,58%

Fonte: Registro do Serviço de Atendimento ao Usuário, Usuário, 01 a 30 de Junho 2022

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 **99,58%** de satisfação dos usuários.

AÇÕES

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

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:

- **Acolhimento multiprofissional individual** – Realizadas orientações relacionadas ao atendimento da instituição e para sanar dúvidas dos acompanhantes em parcerias com Segurança Patrimonial, Serviço Social, Nutrição, Psicologia e Enfermagem.
- **Visita interna do SAU** – Realizada diariamente aos usuários internados, garantindo a satisfação e atenção destes durante a sua internação, melhorando a qualidade do atendimento e o bem estardos nossos usuários.
- **Pesquisa de satisfação informatizada** – Realizada diariamente pela manhã com os usuários externos e no período da tarde com os usuários internos.

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 2022.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Hospitalar



Alisson Carlos Sousa Gomes
Diretor Administrativo Financeiro



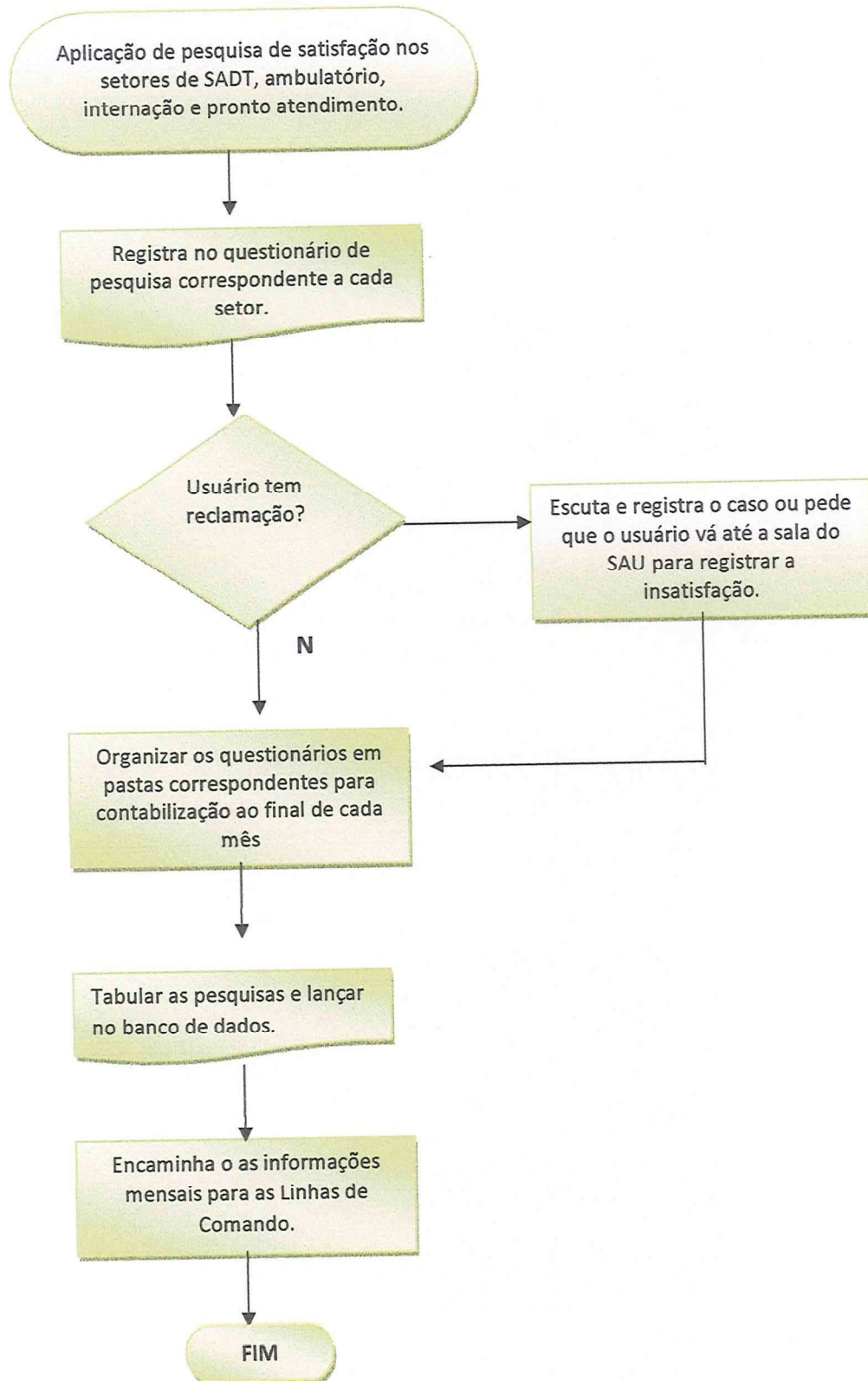
Secretaria de
Saúde Pública



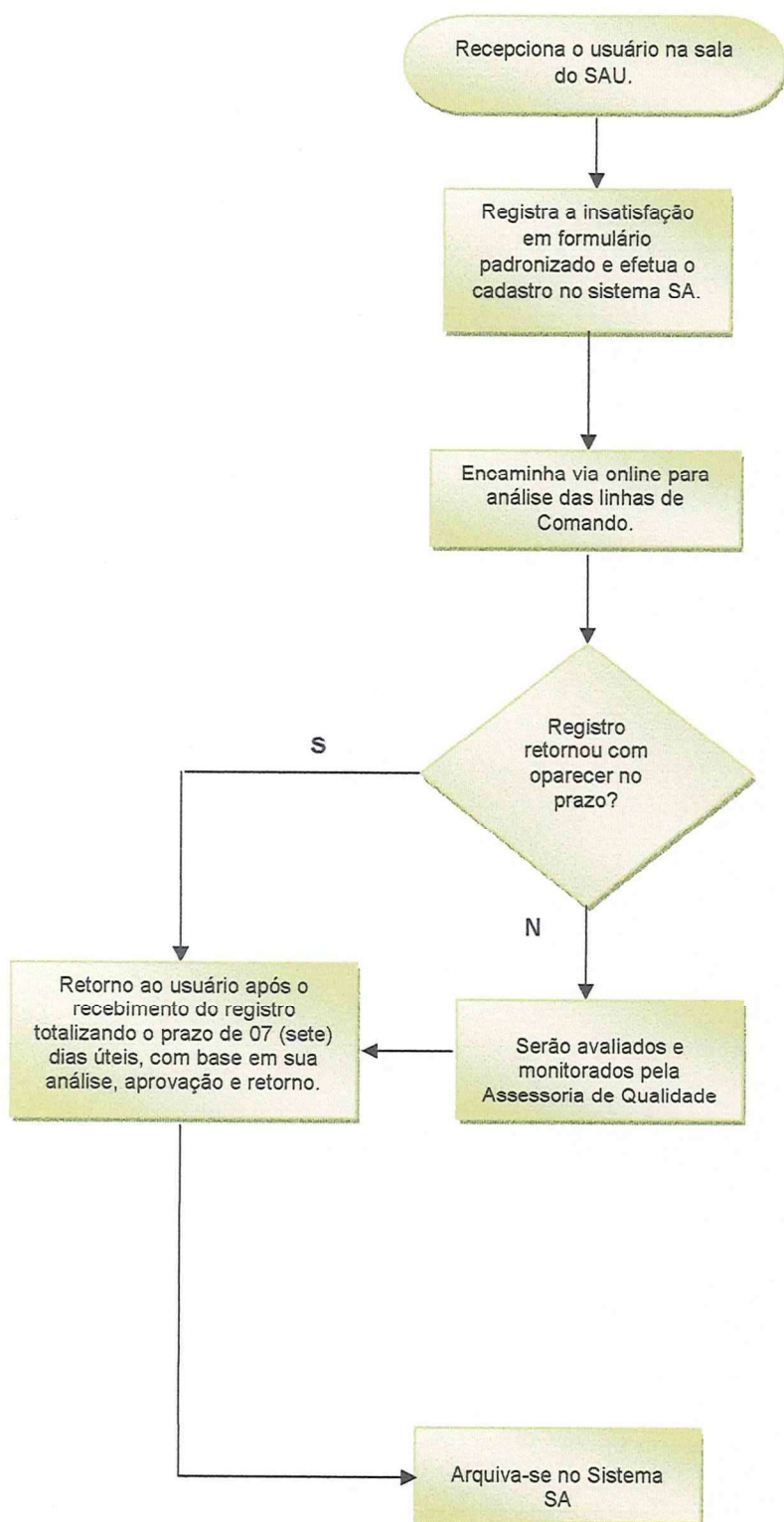
GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ANEXOS

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação – 2022



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2022



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2022





Secretaria de
Saúde Pública




GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

REFERÊNCIA: JUNHO - 2022

MÊS DE REFERÊNCIA: JUNHO/2022

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	29	30	31	Total
1	Atendimentos																																453
1.1	Atendimentos em sala	10	8	-	-	-	15	3	8	-	7	-	-	2	5		9	10	-	-	2	9	2	10	4	-	-	7	10	6	2	-	129
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	19	-	-	20	-	14	-	21	-	-	9	-	-	-	-	87
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	23	7	-	2	-	3	1	2	5	-	-	-	-	4	2	6	-	6	3	4	3	3	-	-	-	4	-	-	-	-	-	78
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	-	-	-	-	-	-	-	29	-	-	-	-	-	3	19	-	-	-	-	-	51	1	-	24	-	-	-	-	28	-	-	155
2	Ações geradas nos atendimentos																																
2.1	Orientação /informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	7	8	-	-	-	9	3	7	-	6	-	-	2	2	-	8	9	-	-	2	8	2	9	4	-	-	7	-	-	-	-	93
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	2	-	-	-	-	3	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	10
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3	Pesquisas de satisfação realizadas																																
3.1	Internas	-	-	-	-	-	-	-	29	-	-	-	-	-	-	19	-	-	-	-	-	50	-	-	24	-	-	-	-	28	-	-	150
3.2	Externas	-	-	-	-	-	-	46	47	-	-	-	21	71	45	-	31	-	-	20	##	47	37	87	-	-	34	19	-	4	-	-	700
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		43	23	0	2	0	33	53	123	5	14	0	0	25	90	89	24	71	0	6	47	314	70	60	164	0	6	57	29	62	6	5	1421


Nayane Besa
Líder de S.A.U.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: JUNHO - 2022

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO					
INTERNAÇÃO					
Mês: JUNHO/2022	Acompanhantes Entrevistados: 65	Usuários entrevistados: 86	Total: 151		
Pág. 1 de 2					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA: "					
CONCEITO ATRIBUÍDO					
0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	NIR
Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente	
1	*	*	41	107	2
1	*	*	40	108	2
1	*	*	40	108	2
4.1. Pelos médicos					
1	*	*	40	108	2
4.2. Pelos enfermeiros					
1	*	*	40	108	2
4.3. Pelos Outros Profissionais					
2	*	*	39	108	2
4.4. Pelos funcionários da Administração					
1	*	*	40	108	2
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?					
5.1 Para os médicos					
1	*	*	40	108	2
5.2. Para os enfermeiros					
1	*	*	40	108	2
5.3. Para os Outros Profissionais					
2	*	1	39	107	2
5.4. Para os funcionários da Administração					
1	*	*	40	108	2
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?					
1	*	*	40	108	2
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:					
7.1. Pelos médicos					
1	*	*	40	108	2
7.2. Pelos enfermeiros					
1	*	*	40	108	2
7.3. Pelos Outros Profissionais					
2	*	1	39	108	2
7.4. Pelos funcionários da Administração					
1	*	*	40	108	2
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?					
1	*	*	40	108	2
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?					
1	*	*	40	108	2
10. A limpeza das roupas de cama e banho?					
1	*	*	40	108	2
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?					
1	*	*	40	108	2
12. O silêncio no ambiente do hospital?					
1	*	*	40	108	2
13. O horário em que são servidas as refeições?					
1	*	*	40	108	2
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?					
1	*	*	40	108	2
15. O horário das visitas?					
1	*	*	40	108	2
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?					
1	*	*	40	108	2
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?					
1	*	*	40	108	2
Índice de Satisfação Geral:					99,3%

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				
Mês: JUNHO/2022		Acompanhantes Entrevistados: 12		Usuários entrevistados: 29		Total: 41		Pág. 1 de 2	
PRONTO ATENDIMENTO									
"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 aonde 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?									
99,9%									

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				PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR					
SADT									
Mês: JUNHO/2022	Acompanhantes Entrevistados: 64	Usuários entrevistados: 275	Total: 339	Pág. 1 de 2					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:."				CONCEITO ATRIBUÍDO					
				0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?				*	1	7	70	261	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?				*	1	7	71	260	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				*	1	7	71	260	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1. Pelos médicos				1	1	7	71	259	*
4.2. Para os enfermeiros				*	1	7	71	260	*
4.3. Pelos Outros Profissionais				*	2	10	68	259	*
4.4. Pelos funcionários da Administração				*	3	6	71	259	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1 Para os médicos				1	1	7	72	258	*
5.2. Para os enfermeiros				*	1	7	72	259	*
5.3. Para os Outros Profissionais				*	1	7	72	259	*
5.3. Para os funcionários da Administração				*	2	7	71	259	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?				*	1	7	72	259	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
7.1. Pelos médicos				1	1	7	72	258	*
7.2. Pelos enfermeiros				*	1	7	72	259	*
7.3. Pelos Outros Profissionais				*	1	7	72	259	*
7.4. Pelos funcionários da Administração				*	1	7	73	258	*
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?				*	2	7	71	259	*
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?				*	1	7	73	258	*
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				*	1	7	73	258	*
				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			Ambulatório		PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR		
Mês: JUNHO/2022		Acompanhantes Entrevistados: 53		Usuários entrevistados: 179		Total: 232		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									
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									
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?									
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
7.1. Pelos médicos									
7.2. Pelos enfermeiros									
7.3. Pelos Outros Profissionais									
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?									
Índice de Satisfação Geral: 99,1%									

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				PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR					
HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		ALTA HOSPITALAR		Pág. 1 de 2					
Mês: JUNHO/2022	Acompanhantes Entrevistados: 61	Usuários entrevistados: 26	Total: 87						
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"				CONCEITO ATRIBUÍDO					
				0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	N/R
1.1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?				*	*	*	13	74	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?				*	*	*	13	74	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)				*	*	*	13	74	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1. Pelos médicos				*	*	*	13	74	*
4.2. Pelos enfermeiros				*	*	*	13	74	*
4.3. Pelos Outros Profissionais				*	*	*	13	74	*
4.4. Pelos funcionários da Administração				*	*	*	13	74	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1. Para os médicos				*	*	*	13	74	*
5.2. Para os enfermeiros				*	*	*	13	74	*
5.3. Para os Outros Profissionais				*	*	*	13	74	*
5.4. Para os funcionários da Administração				*	*	*	13	74	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?				*	*	*	13	74	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
7.1. Pelos médicos				*	*	*	13	74	*
7.2. Pelos enfermeiros				*	*	*	13	74	*
7.3. Pelos Outros Profissionais				*	*	*	13	74	*
7.4. Pelos funcionários da Administração				*	*	*	13	74	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?				*	*	*	13	74	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?				*	*	*	13	74	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?				*	*	*	13	74	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?				*	*	*	13	74	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?				*	*	*	13	74	*
13. O horário em que são servidas as refeições?				*	*	*	13	74	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?				*	*	*	13	74	*
15. O horário das visitas?				*	*	*	13	74	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?				*	*	*	13	74	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?				*	*	*	13	74	*
				Índice de Satisfação Geral:					100,0%

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

