



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Março – 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)

0000000040



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)

0041



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 mês de março de 2019.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ATIVIDADE MENSAL

Realizado 1.110 (mil cento e dez) pesquisas de satisfação divididas nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 537 (quinhentos e trinta e sete) atendimentos, deste foram geradas 6 (seis) insatisfações, 23 (vinte e três) elogios e 2 (duas) 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
Março	166	479	315	85	65	1.110

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de março/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	23
Reclamação	6
Sugestão	2

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

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

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

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta hospitalar	Total
Janeiro	311	3209	1825	406	314	5977
Fevereiro	319	2726	2034	418	317	5814
Março	293	2669	1840	509	296	5607

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

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 98,5% de satisfação, foram realizadas 65 pesquisas com usuários após alta hospitalar, classificadas como ótimo e excelente os serviços prestados pelo HRPT durante o período de internação. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

Tabela: Pesquisas de Satisfação Após Alta Hospitalar.

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

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

No mês de março totalizou 296 (duzentos e noventa e seis) saídos, sendo que 239 (duzentos e trinta e nove) 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



Secretaria de Saúde Pública



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

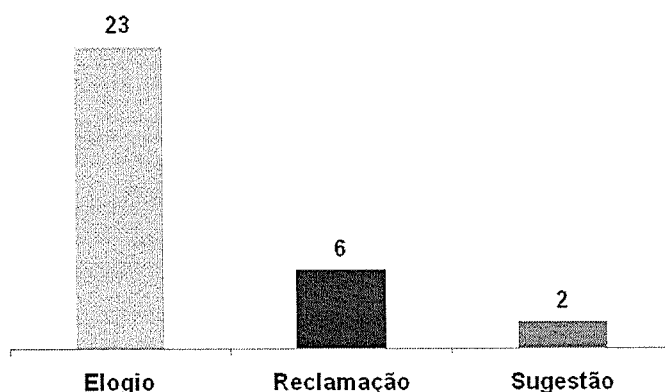
Março	108	52	135	296
--------------	------------	-----------	------------	------------

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

Quanto aos exames externos foram realizados 15.616 (quinze mil seiscentos e dezesseis) sendo distribuídas no setor SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.840 (mil oitocentos e quarenta) 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 31 (trinta e um) ocorrências, sendo os 29 relatos através do folder e 2 via atendimento pessoal. Classificadas da seguinte forma: 23 (vinte e três) registros de elogios, 6 (seis) registros de reclamações e 2 (duas) 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: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de março/2019.

ANALISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente, e continuam sendo o mais adquirido. Os

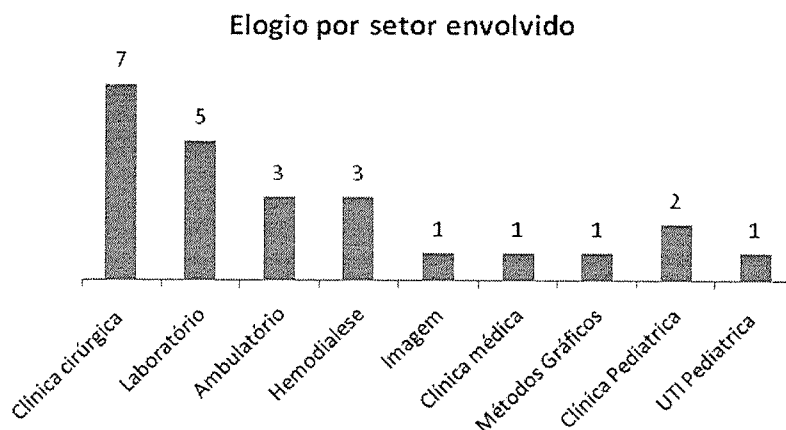


Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

setores mais procedentes em elogios são: Clínica cirúrgica, Laboratório, ambulatório e hemodiálise.



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de março/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 35 (trinta e cinco) 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 dois registros relacionados à dinâmica utilizada para a chamada das senhas no setor de ambulatório e a disponibilização de senha no setor de laboratório. Sugestões repassadas para as coordenações dos setores e para a diretoria onde foi verificado junto a TI e irá ser modificado para uma forma mais fácil as chamadas das senhas do ambulatório e quanto a utilização das senhas no setor de laboratório será estudado pela diretoria.

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)

0046

2019



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

ANALISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi os acompanhantes internos, já os municípios que participaram nas reclamações foram Altamira, Pacajá, Porto de Moz e Brasil Novo. Os setores relacionados nas reclamações procedentes foram: Ambulatório, Clínica Cirúrgica, Hemodiálise, Laboratório, Clínica Pediátrica e SND:

CAUSAS	Qty.
Alimentação	2
Falta de informação do corpo clínico - ortopedia	1
Abordagem do agente de portaria	1
Receita amarela – ambulatório	1
Conduta clínica – Pediatra	1

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

Durante este mês evidenciamos 19 (dezenove) insatisfações. Nas quais 6 (seis) foram registradas com retorno ao usuário dentro do período previsto, 10 (dez) 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.



Secretaria de
Saúde Pública

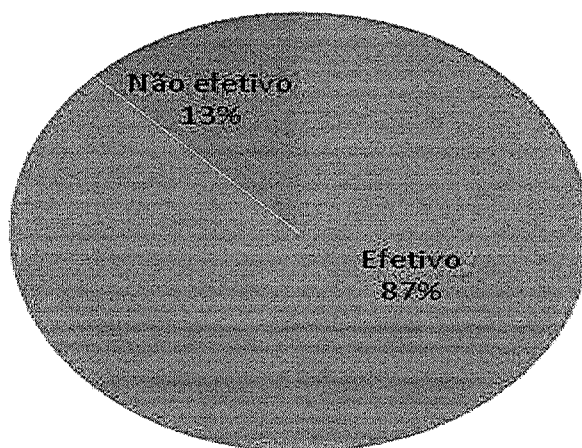


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

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 8 registros, onde as 6 registros de insatisfação e 2 sugestões foram dados o retorno via telefone.

Gráfico 11: Forma de Retorno ao usuário



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 de março a 31 de março/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%	Mar%
Internação	99,3	99,3	99,7
SADT	99,5	99,8	98,8



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Ambulatório	99,6	100	99,9
Pronto Atendimento	99,9	100	99,9
Após Alta Hospitalar	100	99,9	98,5
MÉDIA GERAL	99,66	99,80	99,36

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

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão “**Excelente**” de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de março uma média geral de **99,36%** 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.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

- **Palestra Ambulatorial** – Realizando diariamente de acordo com cronograma disponibilizado no SAU pela equipe multiprofissional do HRPT.

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 à equipe multidisciplinar envolvendo nutricionista, psicóloga, farmacêuticos, assistentes sociais, fonoaudiólogas, enfermeiros e técnicos de enfermagem, abordando assuntos relacionados a cada especialidade médica do dia.
- Orientações junto à agência Transfusional incentivando a doação de sangue.
- Orientações aos usuários externos quanto ao fluxo de atendimento e do setor do Serviço de atendimento ao usuário.
- Campanha do dia mundial do rim, onde a assistente social e a psicóloga do setor de nefrologia abordaram o tema junto aos usuários do setor de ambulatório.
- Palestra “combate as drogas” pela psicóloga clínica na Escola Estadual Ducila de Almeida. – Parceria com o GTH.



Secretaria de
Saúde Pública

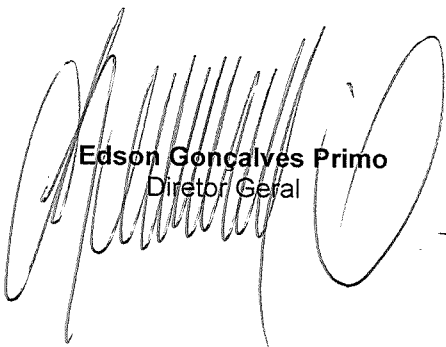


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

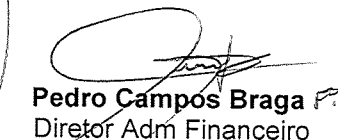
PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 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, 09 de Abril de 2019.



Edson Gonçalves Primo
Diretor Geral



Pedro Campos Braga P.
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



Secretaria de
Saúde Pública

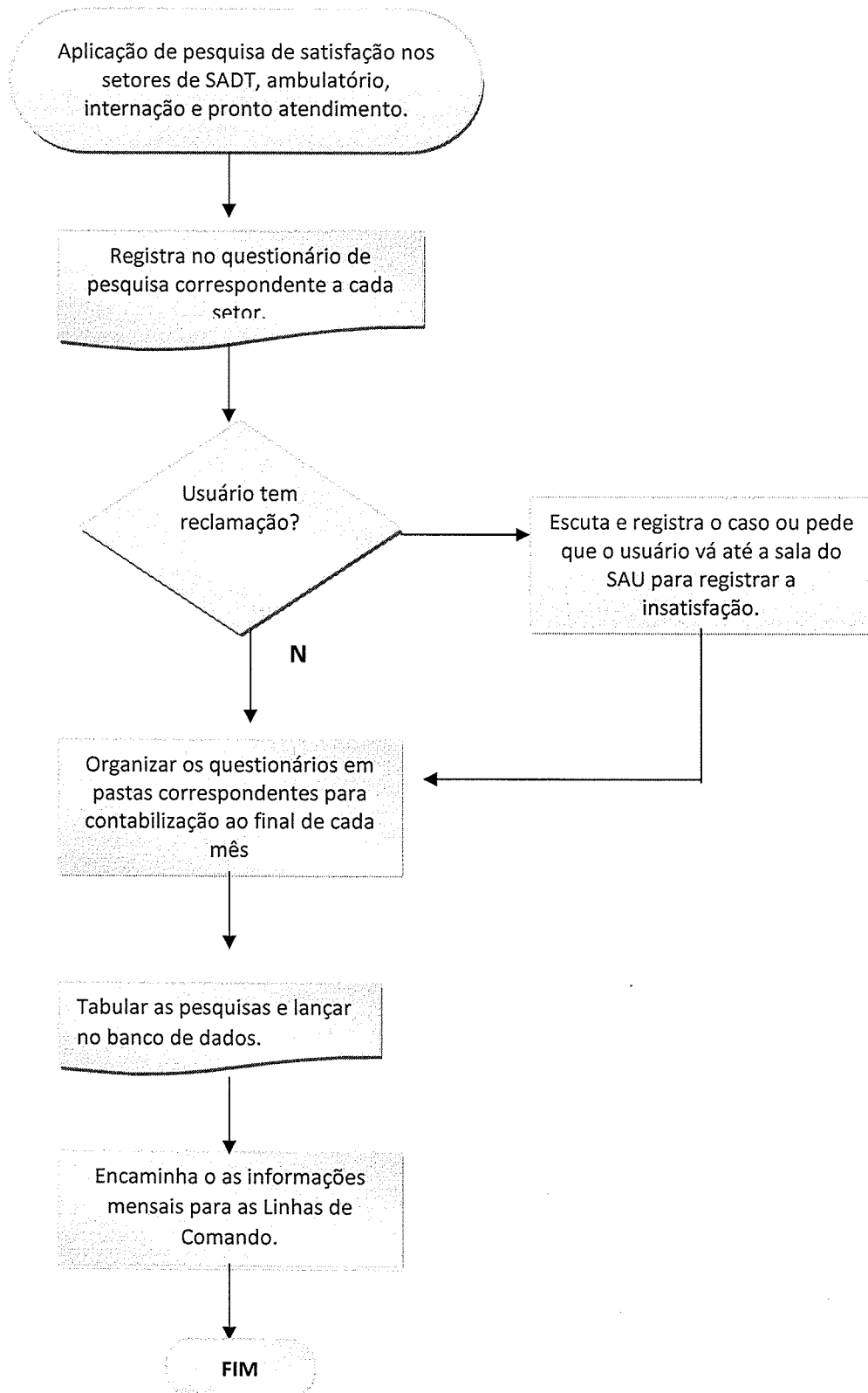


GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

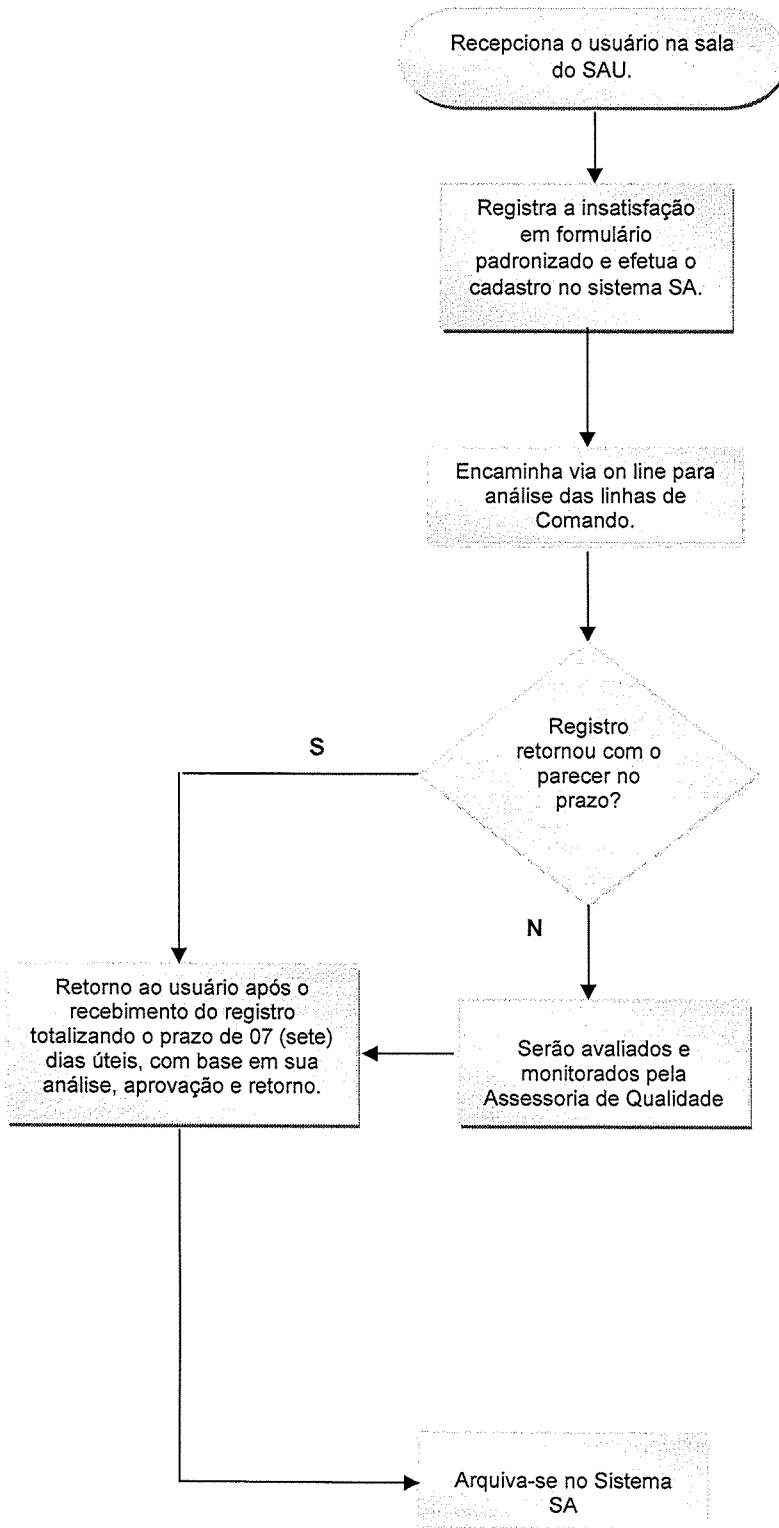
ANEXOS

REFERÊNCIA: MARÇO - 2019

Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



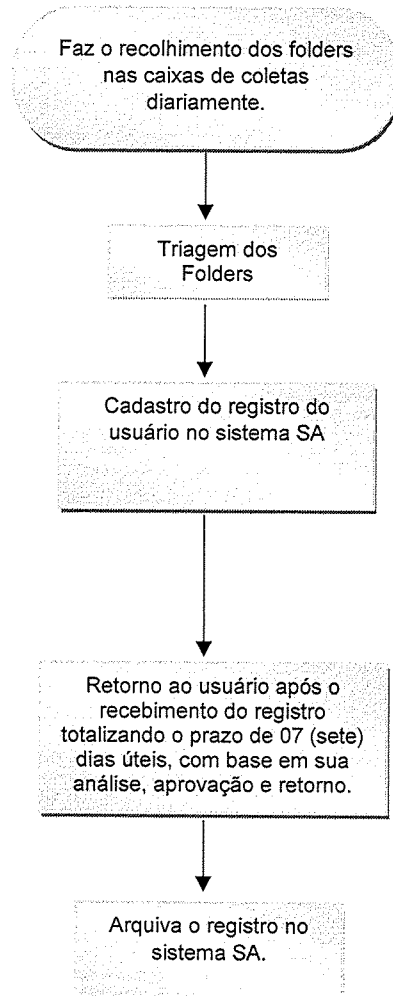


Secretaria de
Saúde Pública



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: MARÇO - 2019

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

MÊS DE REFERÊNCIA: MARÇO/2019

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	MÊS DE REFERÊNCIA: MARÇO/2019																														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	
1	Atendimentos																															537
1.1	Atendimentos em sala	4	-	-	4	1	1	4	1	-	-	1	-	1	-	3	-	-	3	3	2	-	-	-	-	4	-	2	6	1	-	-
1.2	Atendimentos por telefone	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	5	1	-	1	2	-	-	-	-	-	3	2	2	15	1	9	15	-	4	5	6	-	-	4	2	6	-	3	-	-	
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	20	-	-	-	-	-	19	30	-	-	25	14	-	-	9	-	-	18	16	36	30	25	-	-	18	48	35	51	10	-	
2	Ações geradas nos atendimentos																															404
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	2	-	-	3	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	2	-	2	-	-	-	-	2	-	1	5	-	-	
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	1	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Pesquisas de satisfação realizadas																															0
3.1	Internas	10	-	-	6	13	4	4	4	5	-	-	14	-	4	-	9	-	-	11	17	-	11	62	-	-	14	-	29	18	-	-
3.2	Externas	-	-	-	-	-	-	32	30	56	-	40	40	81	58	94	-	-	84	-	51	99	64	-	-	-	93	35	22	-	-	-
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	1	2	4	3	2	-
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		44	1	0	17	17	57	57	72	65	0	82	68	90	60	135	1	9	135	39	97	147	158	0	0	139	87	-	18	0	1712	

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativo





Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: MARÇO - 2019

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

SADT

Mês: Março/2019 Acompanhantes Entrevistados: 354 Usuários entrevistados: 125 Total: 479 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. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	4	2	18	453	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	4	2	18	453	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	4	2	18	453	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	2	4	2	18	453	*	
4.2. Para os enfermeiros	2	4	2	18	453	*	
4.3. Pelos Outros Profissionais	4	4	2	18	451	*	
4.4. Pelos funcionários da Administração	5	4	2	17	451	*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	2	4	2	17	454	*	
5.2. Para os enfermeiros	2	4	2	17	454	*	
5.3. Para os Outros Profissionais	3	4	2	17	453	*	
5.3. Para os funcionários da Administração	3	4	2	17	453	*	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	4	4	2	17	452	*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	2	3	2	17	455	*	
7.2. Pelos enfermeiros	2	3	2	17	455	*	
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	3	2	17	455	*	
7.4. Pelos funcionários da Administração	2	3	2	17	455	*	
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	3	2	17	455	*	
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	2	3	2	17	455	*	
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	3	2	17	455	*	
Índice de Satisfação Geral:						98,8%	

	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?	1	*	*	9	55	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	*	*	9	55	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	*	*	9	55	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	1	*	*	9	55	*
4.2. Pelos enfermeiros	1	*	*	9	55	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	9	55	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	*	9	55	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	1	*	*	9	55	*
5.2. Para os enfermeiros	1	*	*	9	55	*
5.3. Para os Outros Profissionais	1	*	*	9	55	*
5.4. Para os funcionários da Administração	1	*	*	9	55	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?	1	*	*	9	55	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	1	*	*	9	55	*
7.2. Pelos enfermeiros	1	*	*	9	55	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	1	*	*	9	55	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	1	*	*	9	55	*
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	*	*	9	55	*
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	*	*	9	55	*
10. A limpeza das roupas de cama e banho?	1	*	*	9	55	*
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	*	*	9	55	*
12. O silêncio no ambiente do hospital?	1	*	*	9	55	*
13. O horário em que são servidas as refeições?	1	*	*	9	55	*
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?	1	*	*	9	55	*
15. O horário das visitas?	1	*	*	9	55	*
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	1	*	*	9	55	*
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	*	*	9	55	*
					Índice de Satisfação Geral:	98,5%



HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Março/2019

Acompanhantes
Entrevistados: 213

Usuários
entrevistados: 102

Total: 315

Pág. 1 de 2



"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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	*	*	*	14	301	*	
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	*	*	*	14	301	*	
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	*	*	*	14	301	*	
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1. Pelos médicos	*	*	*	14	301	*	
4.2. Para os enfermeiros	*	*	*	14	301	*	
4.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	14	301	*	
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							
5.1 Para os médicos	1	*	*	14	301	*	
5.2. Para os enfermeiros	*	*	*	14	301	*	
5.3. Para os Outros Profissionais	*	*	*	14	301	*	
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	2	*	*	14	299	*	
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1. Pelos médicos	*	*	*	14	301	*	
7.2. Pelos enfermeiros	*	*	*	14	301	*	
7.3. Pelos Outros Profissionais	*	*	*	14	301	*	
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	*	*	*	14	301	*	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	*	*	*	14	301	*	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?	*	*	*	14	301	*	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	*	*	*	14	301	*	
Índice de Satisfação Geral:						99,9%	

N

