ANEXO I

Relatório Mensal de produção

Referente ao mês de março/2022

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Barcarena – PA
2022

Relatório de Atividades

Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

MARÇO – 2022

3) Atividades Desenvolvidas

Apresentamos os percentuais de satisfação dos itens abordados nos formulários respondidos pelos usuários no mês de março de 2022, sendo eles:

Formulários	Março		
	Atendimentos	Pesquisas Realizadas	Porcentual Mensal
Alta Hospitalar	292	94	32%
Ambulatório	1126	1099	98%
Internação	296	213	72%
SADT	3818	593	16%
UAI	500	329	66%
Total	6032	2328	39%

4) Pesquisa por setor

Os dados a seguir, demonstrarão com clareza a satisfação dos usuários, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

4.1) Alta hospitalar

Pesquisa de Satisfação do Usuário Alta Hospitalar

Informações

Entidade:	Alta Hospitalar
Ocorrência:	Alta Hospitalar MAR/2022
Data de Início:	01/03/2022
Data de Fim:	01/04/2022
Competência:	202202
Situação:	Liberada
Data da consulta:	02/04/2022 - 09:11 Hs
Formulários concluídos:	94

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	69,15%
Satisfeito	1	19,15%
Indiferente	0	11,7%

O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas, cartazes).

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	80,85%
Satisfeito	1	18,09%
Indiferente	0	1,06%

O Silêncio no ambiente hospitalar?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,15%
Satisfeito	1	23,4%
Indiferente	0	7,45%

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,09%
Satisfeito	1	23,4%
Indiferente	0	8,51%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	78,72%
Satisfeito	1	18,09%
Indiferente	0	3,19%

As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	77,66%
Satisfeito	1	19,15%
Indiferente	0	3,19%

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,15%
Satisfeito	1	24,47%
Indiferente	0	6,38%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,4%
Satisfeito	1	23,4%
Indiferente	0	3,19%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	98,94%
Não	0	1,06%

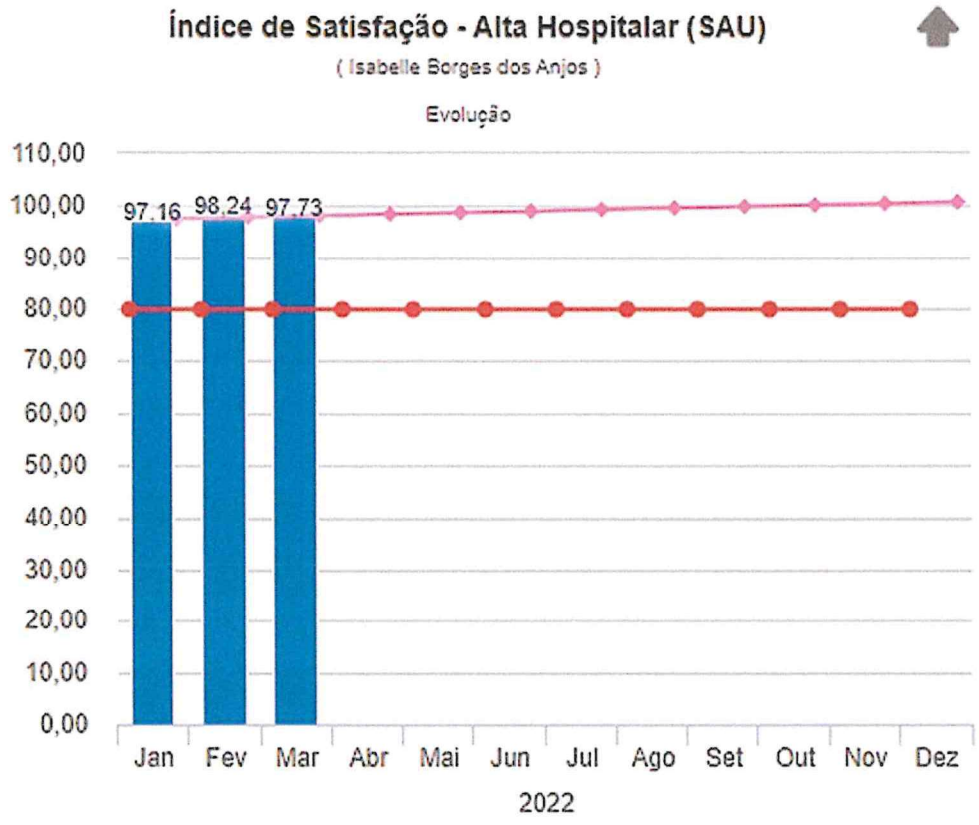
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	100%

4.1.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas na Alta Hospitalar no mês de março

Durante o mês de março o SAU realizou as pesquisas com usuários/acompanhantes nos setores de internação da unidade, e foi possível alcançar um total de **94 (noventa e quatro)** pacientes que possuíram alta da unidade. Quanto ao fluxo de saídos no mês, observamos um total de **292 (duzentos e noventa e dois**), gerando um percentual de 32%, ficando assim acima da meta estipulada de 10%.

As ações juntamente com os usuários durante a alta, proporcionaram o porcentual de 97,73% de satisfação, classificados como satisfeito e muito satisfeito os serviços prestados juntamente com as explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizada, obteve resultados satisfatórios.



4.2) Ambulatório

Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatório

Informações

Entidade:	Ambulatório
Ocorrência:	Ambulatório MAR/2022
Data de Início:	01/03/2022
Data de Fim:	01/04/2022
Competência:	202202
Situação:	Liberada
Data da consulta:	05/04/2022 - 10:19 Hs
Formulários concluídos:	1099

000062

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,95%
Satisfeito	1	29,11%
Indiferente	0	8,94%

Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	63,53%
Satisfeito	1	30,38%
Indiferente	0	6,01%
Pouco Satisfeito	0	0,08%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,62%
Satisfeito	1	31,96%
Indiferente	0	9,34%
Pouco Satisfeito	0	0,08%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,08%
Satisfeito	1	29,75%
Indiferente	0	9,02%
Pouco Satisfeito	0	0,08%
Insatisfeito	0	0,08%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos Enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,08%
Satisfeito	1	29,67%
Indiferente	0	9,26%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos funcionários da administração?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,92%
Satisfeito	1	29,75%
Indiferente	0	9,34%

000033

A boa vontade e disposição dos médicos em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,26%
Satisfeito	1	31,8%
Indiferente	0	8,94%

A boa vontade e disposição dos enfermeiros em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,44%
Satisfeito	1	28,96%
Indiferente	0	10,44%
Pouco Satisfeito	0	0,08%
Insatisfeito	0	0,08%

A boa vontade e disposição dos funcionários da administração em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,94%
Satisfeito	1	31,88%
Indiferente	0	9,18%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,26%
Satisfeito	1	29,27%
Indiferente	0	11,47%

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,28%
Satisfeito	1	28,72%
Indiferente	0	10,68%
Pouco Satisfeito	0	0,32%

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,49%
Satisfeito	1	31,17%
Indiferente	0	9,1%
Pouco Satisfeito	0	0,24%

000034

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos funcionários da administração?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	62,1%
Satisfeito	1	27,29%
Indiferente	0	10,44%
Pouco Satisfeito	0	0,16%

O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	62,26%
Satisfeito	1	27,37%
Indiferente	0	10,28%
Insatisfeito	0	0,08%

As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	63,84%
Satisfeito	1	26,82%
Indiferente	0	9,34%

O silêncio no ambiente do ambulatório?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	66,14%
Satisfeito	1	25,55%
Indiferente	0	8,31%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,62%
Satisfeito	1	24,53%
Indiferente	0	5,85%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,53%
Não	0	0,47%

000085

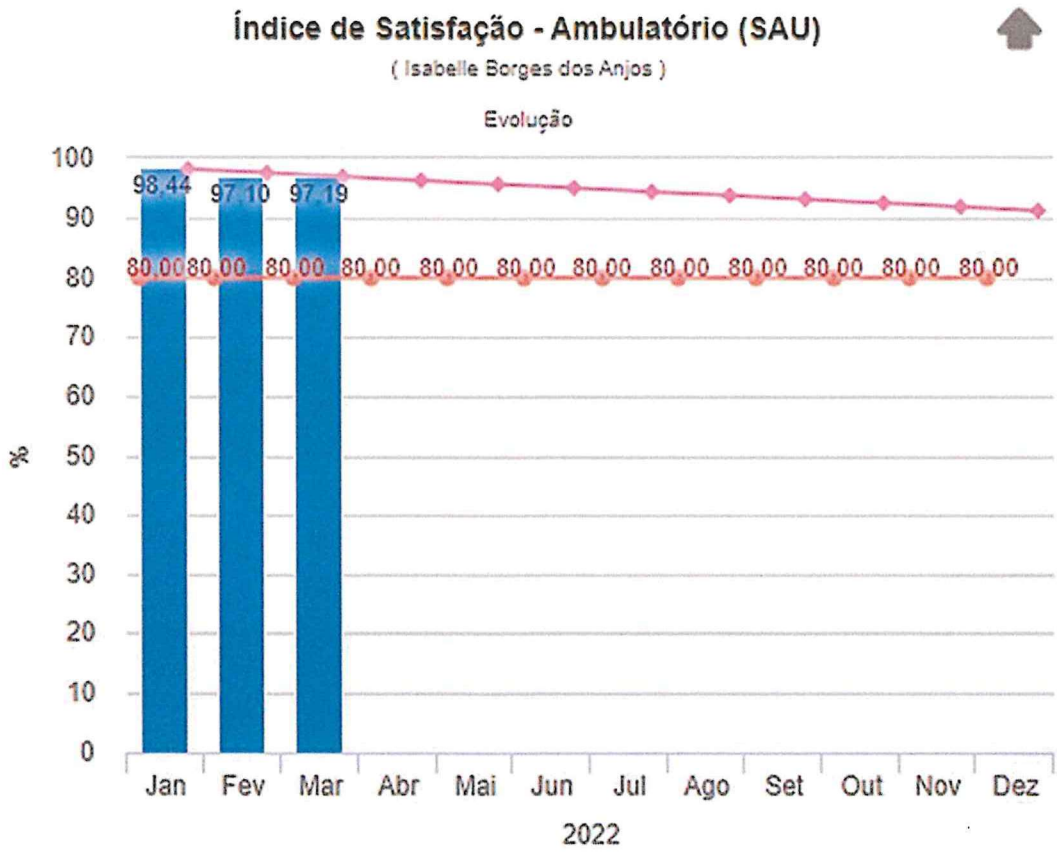
Você voltaria a utilizar este serviço?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,6%
Não	0	0,4%

4.2.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no Ambulatório no mês de março

As ações do SAU, no mês de março, no Ambulatório proporcionaram um resultado positivo de 98%, ficando acima da meta de 10%, com aplicações de pesquisas entre usuários/acompanhantes onde gerou um total de **1099 (um mil e noventa e nove),** e sendo observado pela equipe um total de **1126 (um mil cento e vinte e seis)** atendimentos no setor.

Da mesma forma, setor alcançou 97,19% em satisfação, contribuindo para o bom atendimento prestado. Vale salientar as explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento a ser realizado, trouxe um benefício para o resultado final acima da meta.



4.3) Internação

Pesquisa de Satisfação do Usuário da Internação

Informações

Entidade:	Internação
Ocorrência:	Internação MAR/2022
Data de Início:	01/03/2022
Data de Fim:	01/04/2022
Competência:	202202
Situação:	Liberada
Data da consulta:	02/04/2022 - 09:53 Hs
Formulários concluídos:	213

Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, sala de espera?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	76,06%
Satisfeito	1	17,84%
Indiferente	0	6,1%

As informações que foram dadas ao paciente ou familiares?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	78,87%
Satisfeito	1	16,9%
Indiferente	0	4,23%

As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	71,36%
Satisfeito	1	23%
Indiferente	0	5,63%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos médicos?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	67,61%
Satisfeito	1	23,47%
Indiferente	0	8,92%

000057

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos Enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,54%
Satisfeito	1	23,94%
Indiferente	0	7,51%

A boa vontade e disposição dos médicos em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,42%
Satisfeito	1	22,54%
Indiferente	0	7,04%

A boa vontade e disposição dos enfermeiros em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,54%
Satisfeito	1	20,66%
Indiferente	0	10,8%

A boa vontade e disposição dos outros profissionais em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,26%
Satisfeito	1	24,88%
Indiferente	0	9,39%
Pouco Satisfeito	0	0,47%

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,08%
Satisfeito	1	21,13%
Indiferente	0	10,33%
Pouco Satisfeito	0	0,47%

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,48%
Satisfeito	1	24,41%
Indiferente	0	6,1%

000038

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos funcionários da administração?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,08%
Satisfeito	1	23,47%
Indiferente	0	8,45%

O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,48%
Satisfeito	1	21,6%
Indiferente	0	8,92%

As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,42%
Satisfeito	1	23%
Indiferente	0	6,57%

As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e sabor?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,42%
Satisfeito	1	21,6%
Indiferente	0	7,98%

O silêncio no ambiente do hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,54%
Satisfeito	1	22,54%
Indiferente	0	8,92%

O horário que são servidas as refeições?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,54%
Satisfeito	1	25,82%
Indiferente	0	5,63%

800039

Sua sensação de segurança aos serviços desse hospital?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,61%
Satisfeito	1	24,88%
Indiferente	0	7,51%

O horário em que é feita a limpeza do quarto?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,71%
Satisfeito	1	18,78%
Indiferente	0	7,51%

O horário das visitas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	71,36%
Satisfeito	1	22,07%
Indiferente	0	6,57%

Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,61%
Satisfeito	1	23,94%
Indiferente	0	8,45%

O fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,95%
Satisfeito	1	22,07%
Indiferente	0	7,98%

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	75,12%
Satisfeito	1	18,78%
Indiferente	0	6,1%

000040

Frequência de visitas realizadas pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,61%
Satisfeito	1	25,35%
Indiferente	0	7,04%

Frequência de visitas realizadas pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,71%
Satisfeito	1	15,96%
Indiferente	0	10,33%

Frequência de visitas realizadas pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	73,71%
Satisfeito	1	22,07%
Indiferente	0	4,23%

Frequência de visitas realizadas pelo SAU?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	70,89%
Satisfeito	1	23%
Indiferente	0	6,1%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	98,59%
Não	0	1,41%

Você voltaria a utilizar este serviço?

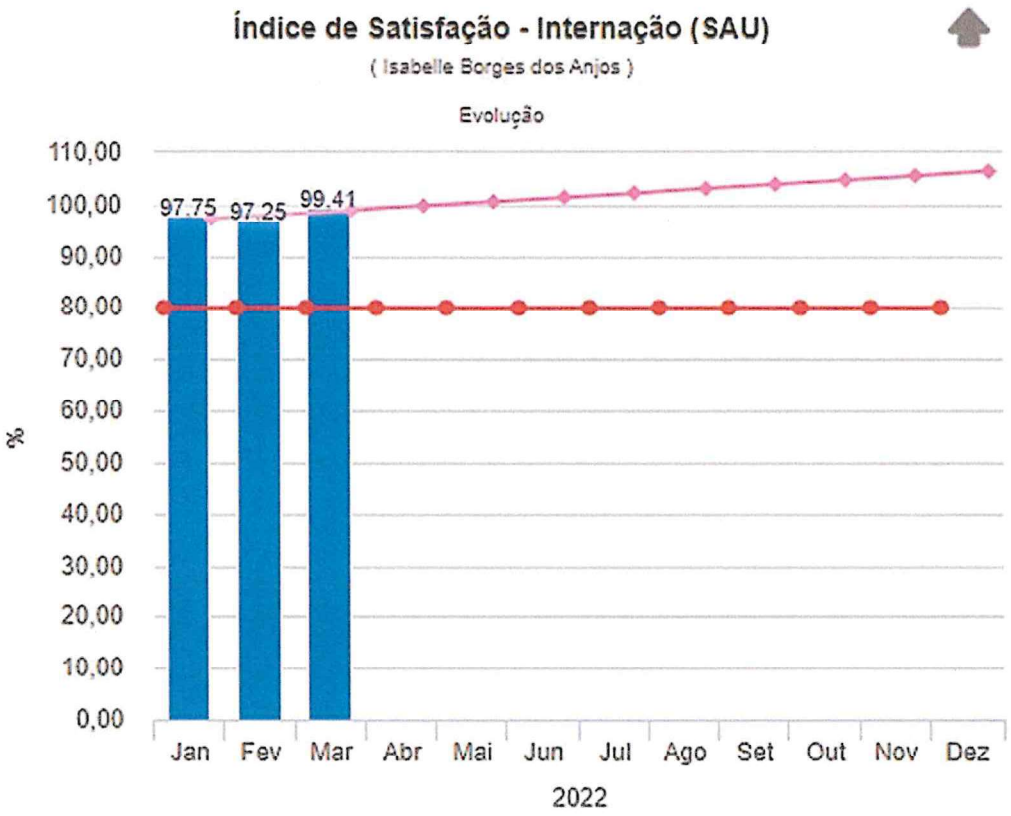
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	98,59%
Não	0	1,41%

4.3.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor de Internação no mês de março

As visitas diárias pela equipe do SAU, na unidade de internação, resultaram em um copilado de **213 (duzentos e treze)** pesquisas entre usuários/acompanhantes, o setor obteve no mês **296 (duzentos e noventa e seis)** internações. O resultado alcançando na competência foi de 72%, e ficando acima da meta estabelecida de 10%.

000041

Ressaltamos ainda, todos os esforços oferecidos pelos colaboradores da assistência, de forma humanizada pra com nossos usuários. Podemos pontuar também as explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado, com resultado positivo de satisfação dos usuários de 99,41%.



4.4) Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia - SADT

Pesquisa de Satisfação do Usuário SADT

Informações

Entidade:	SADT
Ocorrência:	SADT MAR/2022
Data de Início:	01/03/2022
Data de Fim:	01/04/2022
Competência:	202202
Situação:	Liberada
Data da consulta:	02/04/2022 - 10:04 Hs
Formulários concluídos:	593

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	59,7%
Satisfeito	1	31,37%
Indiferente	0	8,94%

Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,85%
Satisfeito	1	21,25%
Indiferente	0	5,9%

O Hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? Placas e cartazes.

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,92%
Satisfeito	1	28,16%
Indiferente	0	6,91%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	61,38%
Satisfeito	1	29,34%
Indiferente	0	9,27%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,42%
Satisfeito	1	29,01%
Indiferente	0	6,58%

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	64,92%
Satisfeito	1	27,32%
Indiferente	0	7,42%
Pouco Satisfeito	0	0,34%

000043

A educação e o respeito com que você foi tratado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	65,09%
Satisfeito	1	27,15%
Indiferente	0	7,76%

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

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	69,81%
Satisfeito	1	25,8%
Indiferente	0	4,38%

O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	72,18%
Satisfeito	1	23,1%
Indiferente	0	4,72%

O local para reclamações/ sugestões é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	79,6%
Satisfeito	1	17,03%
Indiferente	0	3,37%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,49%
Não	0	0,51%

Você voltaria a utilizar este serviço?

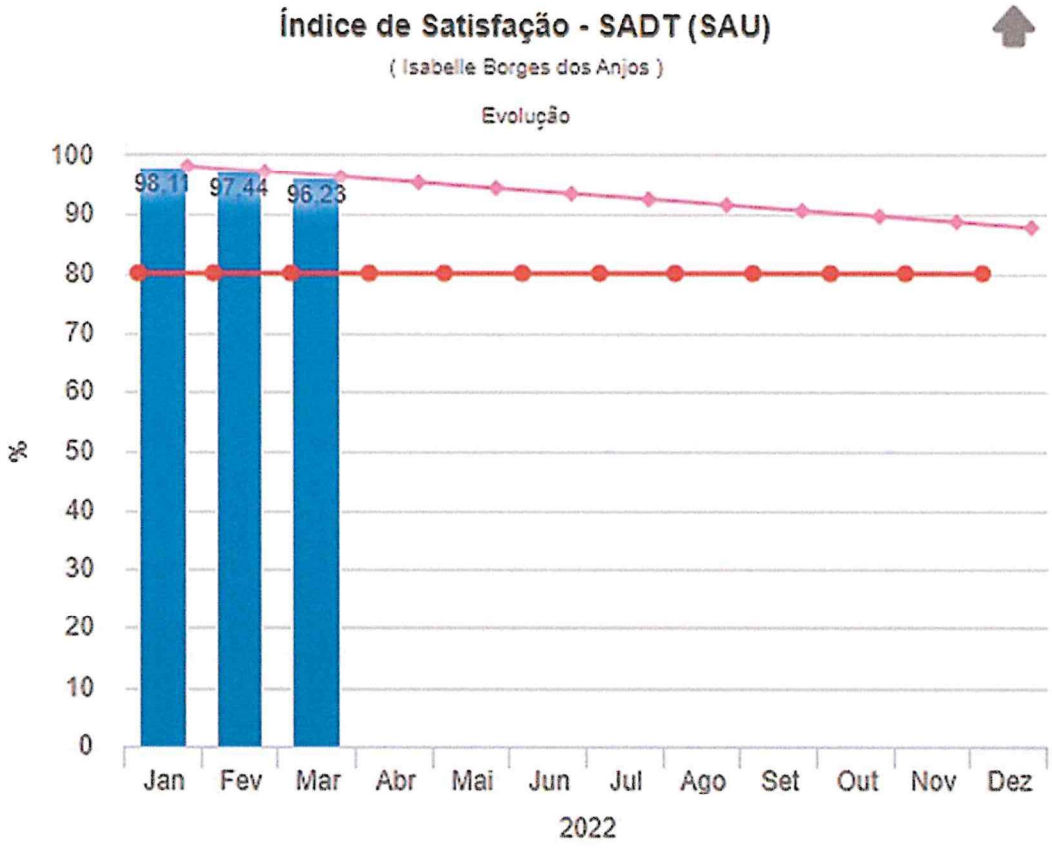
Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	98,48%
Não	0	1,52%

000044

4.4.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor do Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT no mês de março

As visitas diárias do SAU no setor do Serviço Auxiliar de Diagnostico e Terapia – SADT, contemplou um total de **593 (quinhentos e noventa e três)** pesquisas realizadas entre usuário/acompanhante, tendo o total de exames realizados de **3818 (três mil oitocentos e dezoito)** , proporcionado um resultado de 16%, acima da meta de 10%.

Com isso, constatamos que o setor obteve resultados positivos em relação a limpeza e conforto da recepção, corredores, sala de espera e o silencio no do Serviço Auxiliar de Diagnostico, sucedendo um porcentual de 96,23% em satisfação.



4.5) Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI

Pesquisa de Satisfação do Usuário UAI

Informações

Entidade:	UAI
Ocorrência:	UAI MAR/2022
Data de Início:	01/03/2022
Data de Fim:	01/04/2022
Competência:	202202
Situação:	Liberada
Data da consulta:	02/04/2022 - 10:12 Hs
Formulários concluídos:	329

Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção sala de espera?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	63,83%
Satisfeito	1	26,14%
Indiferente	0	10,03%

Você teve informações e esclarecimentos sobre o seu estado de saúde?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	64,44%
Satisfeito	1	26,14%
Indiferente	0	9,42%

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

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	57,45%
Satisfeito	1	32,52%
Indiferente	0	10,03%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos médicos?

Opção	*Pontos*	*%Respostas*
Muito Satisfeito	1	57,45%
Satisfeito	1	28,57%
Indiferente	0	13,98%

000046

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos Enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	56,84%
Satisfeito	1	32,83%
Indiferente	0	10,33%

O tempo que demorou para o paciente ser atendido pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,36%
Satisfeito	1	31,61%
Indiferente	0	10,03%

A boa vontade e disposição dos médicos em ajudar e resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,14%
Satisfeito	1	32,83%
Indiferente	0	10,03%

A boa vontade e disposição dos enfermeiros em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	60,79%
Satisfeito	1	29,18%
Indiferente	0	10,03%

A boa vontade e disposição dos funcionários da administração em ajudar a resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,14%
Satisfeito	1	30,09%
Indiferente	0	12,77%

A boa vontade e disposição dos outros profissionais em ajudar e resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,14%
Satisfeito	1	31%
Indiferente	0	11,85%

00047

A boa vontade e disposição dos outros profissionais em ajudar e resolver seus problemas?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,14%
Satisfeito	1	31%
Indiferente	0	11,85%

Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,66%
Satisfeito	1	28,88%
Indiferente	0	12,46%

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos médicos?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	55,93%
Satisfeito	1	31,61%
Indiferente	0	12,46%

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos enfermeiros?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,36%
Satisfeito	1	31,61%
Indiferente	0	10,03%

A educação e o respeitos com que você foi tratado pelos funcionários da administração?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	62,01%
Satisfeito	1	27,05%
Indiferente	0	10,94%

A educação e o respeito com que você foi tratado pelos pelos outros profissionais?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,36%
Satisfeito	1	30,4%
Indiferente	0	11,25%

000048

O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	58,05%
Satisfeito	1	28,27%
Indiferente	0	13,37%
Pouco Satisfeito	0	0,3%

As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	57,45%
Satisfeito	1	31,61%
Indiferente	0	10,94%

O tempo de espera na realização de exames?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	66,57%
Satisfeito	1	25,84%
Indiferente	0	7,6%

O silêncio no ambiente do pronto atendimento?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	67,17%
Satisfeito	1	26,75%
Indiferente	0	5,78%
Insatisfeito	0	0,3%

O local para reclamação/ sugestão é de fácil acesso?

Opção	Pontos	%Respostas
Muito Satisfeito	1	68,69%
Satisfeito	1	25,23%
Indiferente	0	6,08%

Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Opção	Pontos	%Respostas
Sim	1	99,7%
Não	0	0,3%

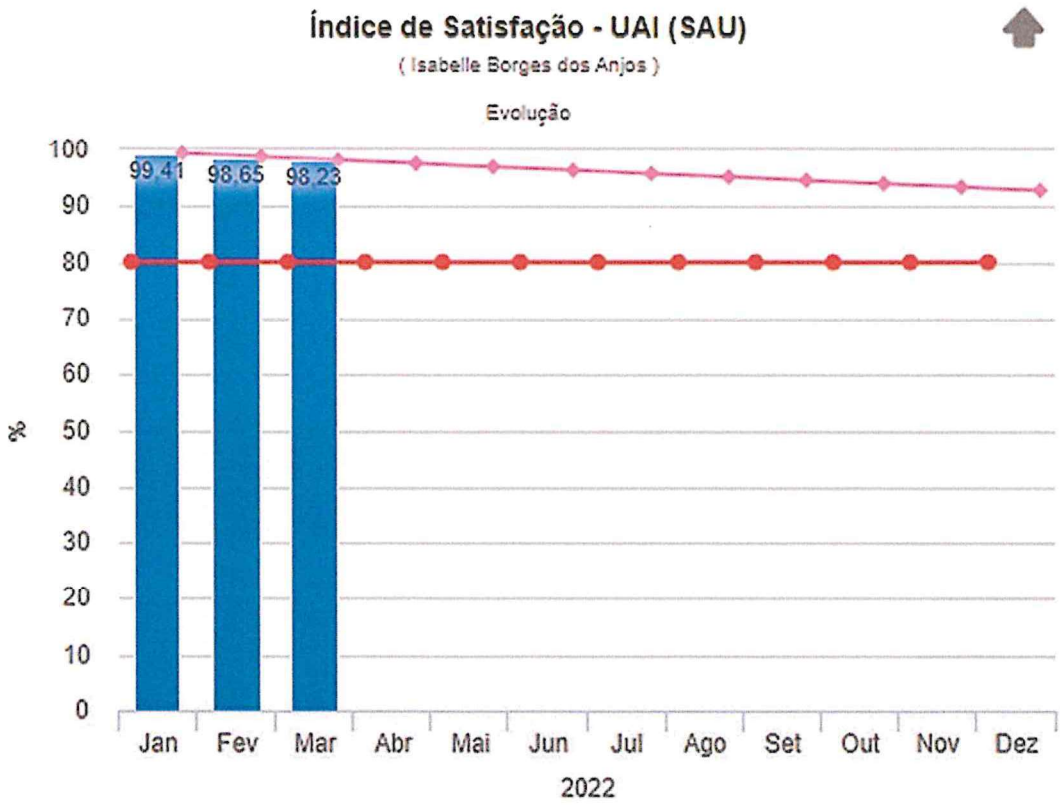
000049

Você voltaria a utilizar este serviço?			
	Opção	*Pontos*	*%Respostas*
	Sim	1	99,09%
	Não	0	0,91%

4.5.1) Índice de satisfação e % de pesquisas aplicadas no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI no mês de março

Considerando, o total de atendimentos no setor da Unidade de Atendimento a Intercorrências – UAI de **500 (quinhentos)**, foi possível realizar entre usuários e acompanhantes **329 (trezentos e vinte e nove)** pesquisas, que corresponde a 66% pesquisas realizadas no setor, superando a meta estabelecida de 10%.

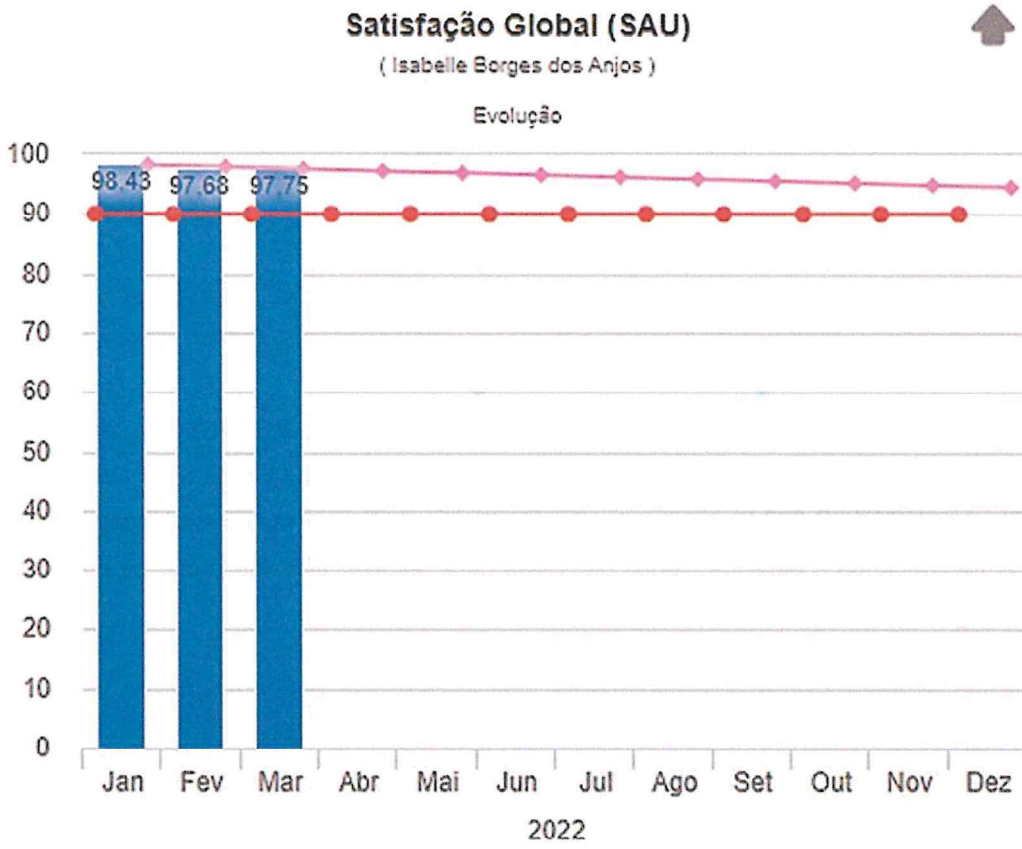
Segundo os percentuais alcançados, que durante o mês que corresponde 98,23% em satisfação, podemos destacar ações como: as explicações dos médicos sobre a doença do paciente e o silencio no ambiente de pronto atendimento.



5) Índice de satisfação global do usuário no mês de março do Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan.

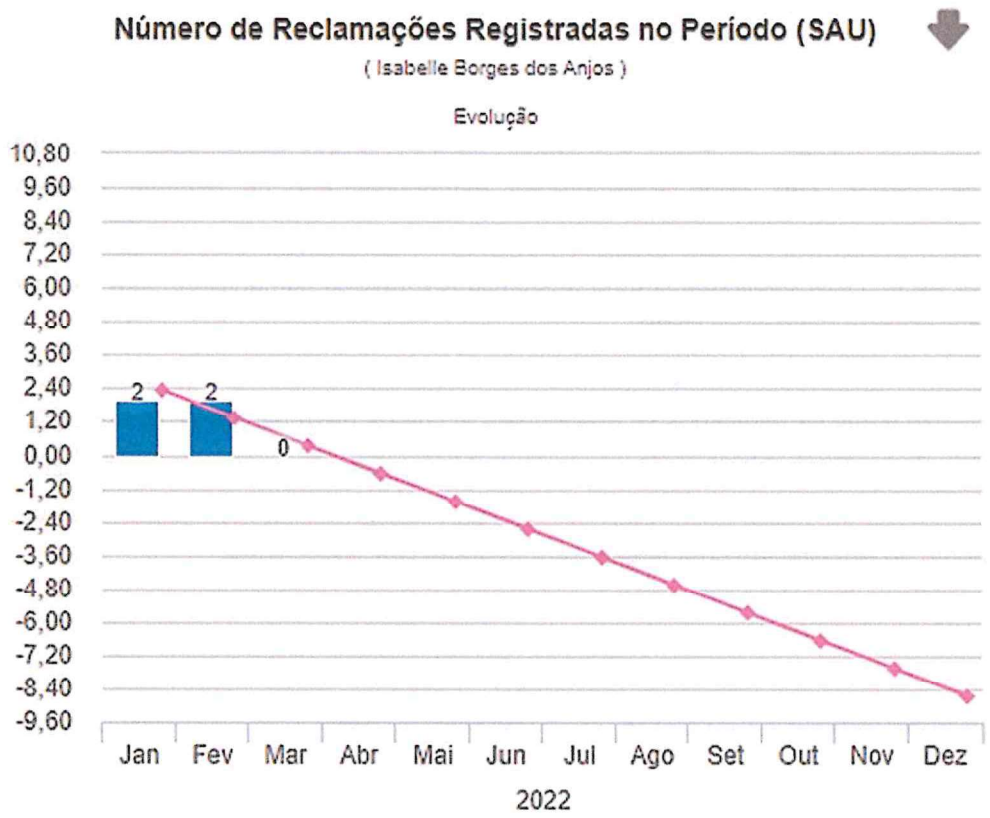
Demostraremos a seguir os dados analisados nos setores que contemplam Alta Hospitalar, Ambulatório, Internação, SADT, UAI, onde apresentaram percentuais que se mantém acima da meta de 80%. De acordo com os níveis de satisfação por setor, onde resultou em uma satisfação global do usuário no mês de março de 97,75%, observamos uma tendencia favorável e humanizada com os serviços prestados aos usuários e acompanhantes no HMIB.

A expectativa é que os resultados se mantenham acima da meta pactuada, sempre dando resolutividade as demandas dos setores, alcançando o principal objetivo: assegurar o atendimento ético e humanizado do serviço ofertado, de acordo com o preconizado pelo Sistema Único de Saúde, aos usuários que buscam atendimento no Hospital Materno Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan.



6) Número de reclamações registradas ao decorrer do mês de março

Durante o mês de março de 2022 não tivemos registro de reclamações na visita ou na sala do SAU, entretanto em alguns momentos o SAU, durante a visita, observou necessidade de esclarecimento de algumas dúvidas, as quais foram direcionadas e tratadas imediatamente no momento da visita.



6.1 Situação da Reclamação RE.SAU.027 do mês de fevereiro

Durante o mês de fevereiro de 2022, houve a notificação RE.SAU.027, analisados pela linha de comando e diretoria responsável , foi classificada pelo Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente como um incidente (INC.HMIB-3274), a mesma estava anteriormente com status em andamento, porém em março de 2022, foi concluída e gerados planos de ações para resolver e/ou minimizar os problemas relatado pelo usuário, segue em anexo.

000052