

**Rede de Reabilitação Lucy Montoro**

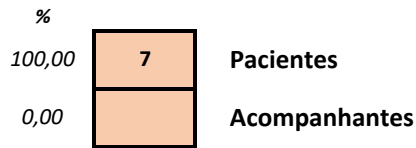
Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera -Açu

Mês Referência:

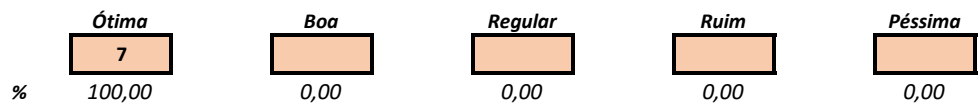
NOVEMBRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

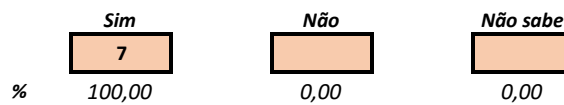


B. Consolidado das informações coletadas:

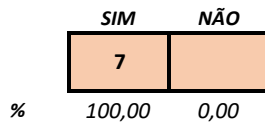
1. De uma maneira geral, você considera esta unidade:



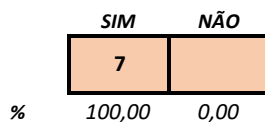
2. O tempo do seu tratamento foi dentro do comunicado pelo médico quando do início do seu tratamento?



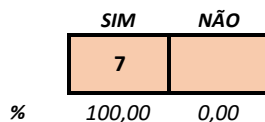
3. O tratamento de reabilitação física atendeu a sua expectativa?



4. Você considera que houve melhora de seu problema e que foram apresentadas soluções para o seu dia-a-dia?

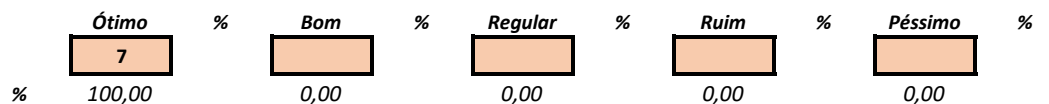


5. O (a) Sr. (a) acha que o atendimento recebido está adequado com os seus direitos como cidadão?

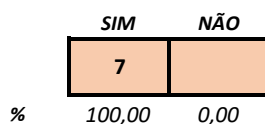


6. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

A) Limpeza:



7. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?



C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviço de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

**MODELO 1:**

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

**MODELO 2:**

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "**Relatório CGCSS**" do arquivo "**1. Da triagem à alta do programa**") da Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.

**MODELO 3:**

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período.**

D. Observações:

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	14	100,00
Bom		0,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Informações complementares:	
<b>Média:</b>	<b>2,8</b>
<b>Mediana:</b>	<b>0,0</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>6,26</b>
<b>Erro Padrão:</b>	<b>1,67</b>
<b>Valor Mínimo:</b>	<b>0</b>
<b>Valor Máximo:</b>	<b>14</b>

# Pesquisa de Satisfação

