

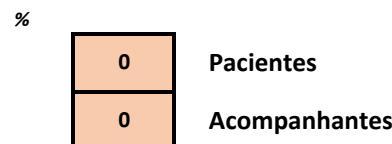
**Unidade:**

**Lucy Montoro - Parque Açu**

**Mês Referência:**

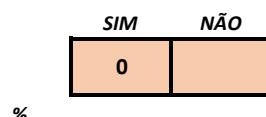
**ABRIL**

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

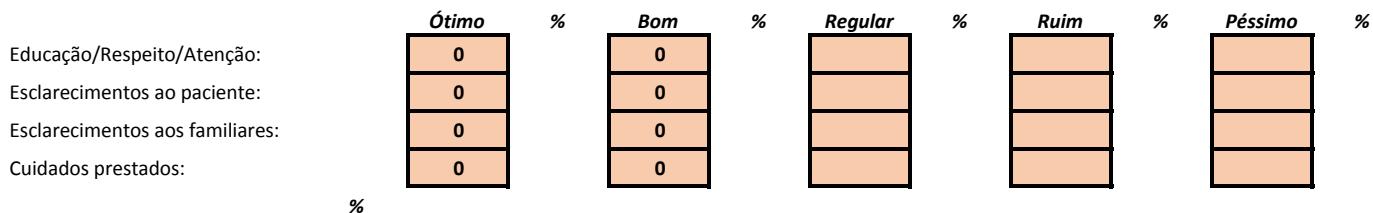


B. Consolidado das informações coletadas:

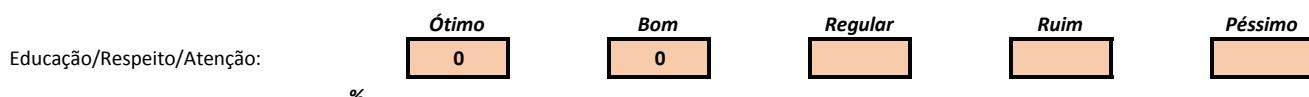
1. O (a) Sr. (a) tem sido atendido nos horários marcados?



2. Em relação ao atendimento médico, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:



3. Em relação aos demais profissionais desta unidade, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:

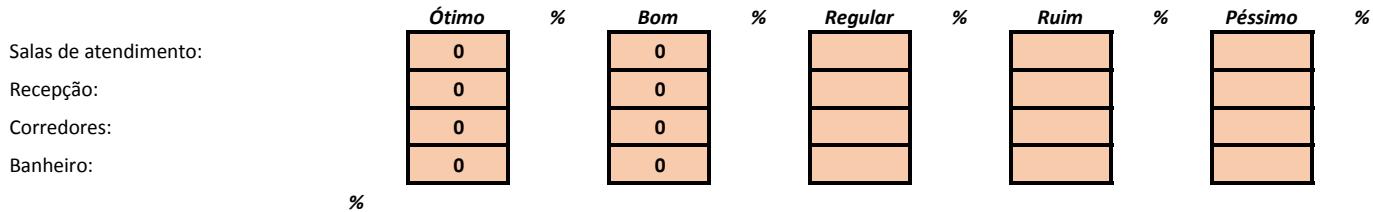


5. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

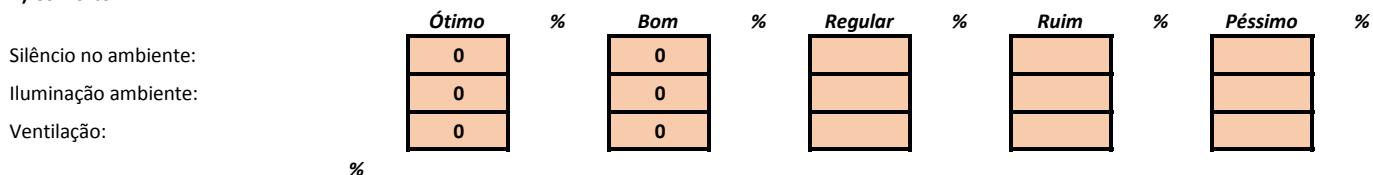


6. Como você julga os ambientes em relação a:

A) Limpeza:



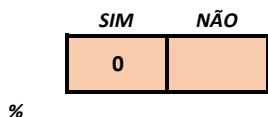
B) Conforto:



7. De uma maneira geral, o (a) Sr. (a) considera esta unidade:



8. 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:

D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo		
Bom		
Regular		
Ruim		
Péssimo		
<b>TOTAL</b>		

<i>Informações complementares:</i>	
<i>Média:</i>	<b>0,0</b>
<i>Mediana:</i>	<b>0,0</b>
<i>Desvio Padrão:</i>	<b>0,00</b>
<i>Erro Padrão:</i>	
<i>Valor Mínimo:</i>	<b>0</b>
<i>Valor Máximo:</i>	<b>0</b>

## Pesquisa de Satisfação

