

	RELATÓRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTOS AO USUÁRIO - SAU	ÁREA RESPONSÁVEL: S.A.U
		ATUALIZAÇÃO: ADMINISTRAÇÃO
		VERSÃO: 00

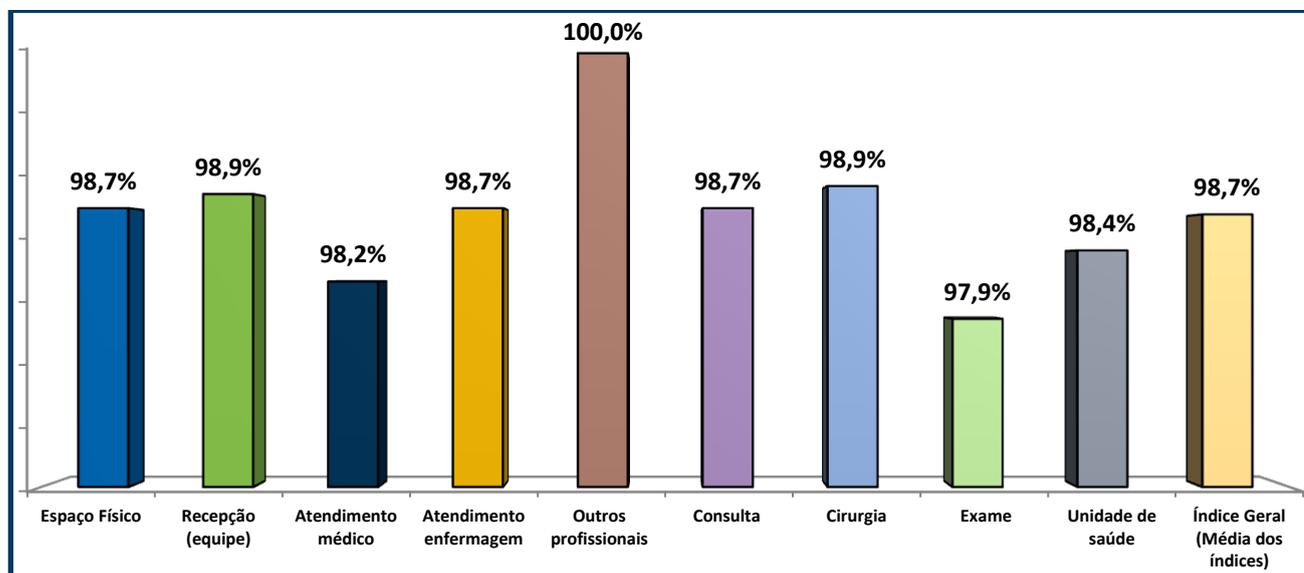
Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros e Ana Claudia Oliveira Silva de Paula

Período de análise: Janeiro 2022

1. - Pesquisa de Satisfação do Usuário – Sistema Psat - Janeiro 2022.

No mês de janeiro foram realizadas 88 pesquisas como estipulado pelo Sistema Psat, sendo dessas 32 consultas, 28 exames e 28 cirurgias. Ao final da pesquisa realizada no mês de janeiro foi possível averiguar os seguintes resultados em comparação com as notas de dezembro:

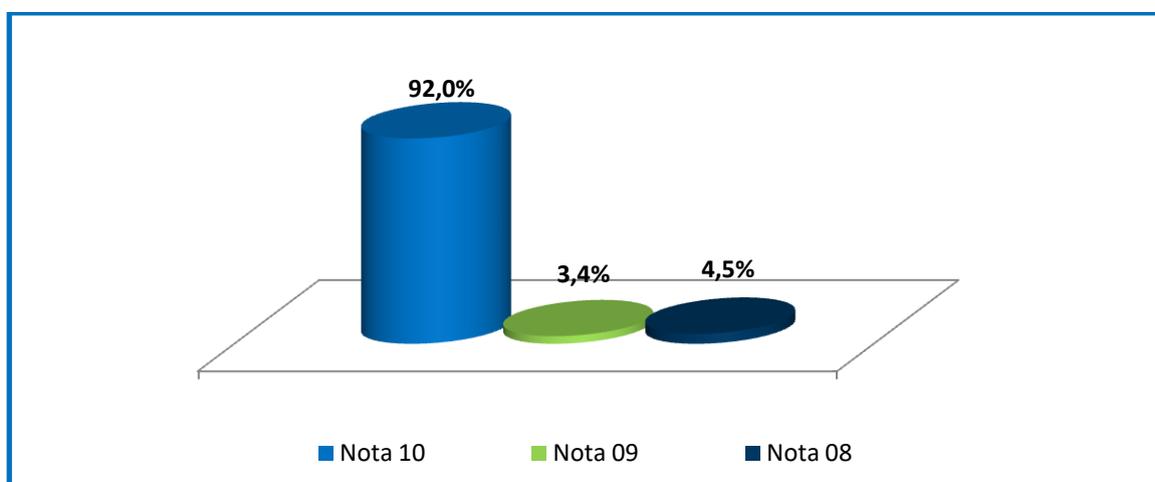
Subitem/Nota	Índice (O/P) Dezembro	Índice (O/P) Janeiro
Espaço Físico	99,00%	98,7%
Recepção (equipe)	99,20%	98,9%
Atendimento médico	96,70%	98,2%
Atendimento enfermagem	98,10%	98,7%
Outros profissionais	100,00%	100,0%
Consulta	94,70%	98,7%
Cirurgia	100,00%	98,9%
Exame	100,00%	97,9%
Unidade de saúde	99,00%	98,4%
Média dos índices	98,50%	98,7%



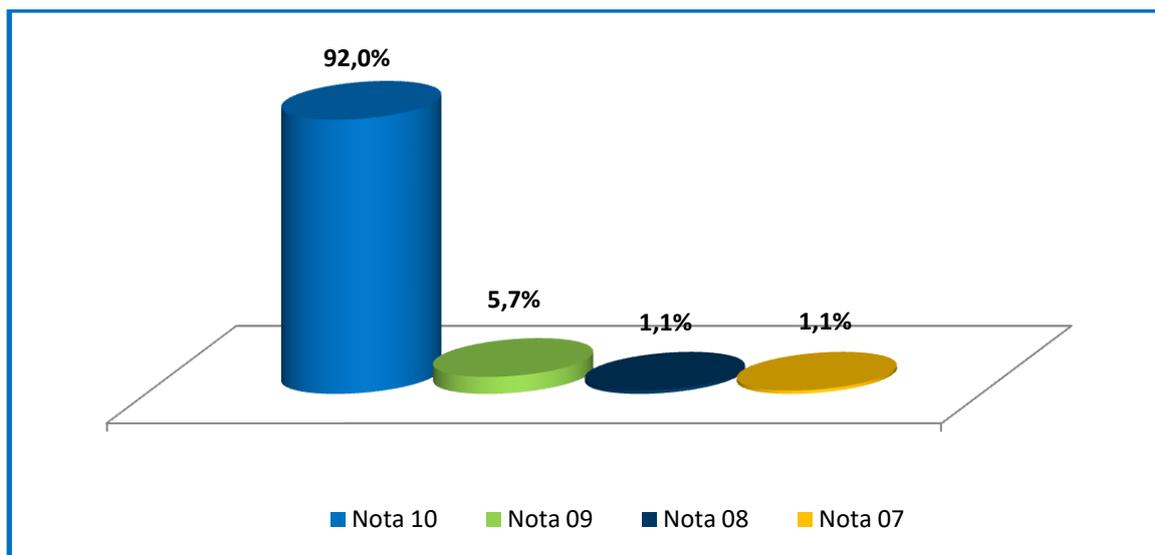
Indicadores satisfação (nota%) – Mensal/Janeiro 2022 - NTH020.

Subitem	jan/22
Espaço Físico	98,7%
Recepção (equipe)	98,9%
Atendimento médico	98,2%
Atendimento enfermagem	98,7%
Outros profissionais	100,0%
Cirurgia	98,7%
Consulta	98,9%
Exame	97,9%
Unidade de saúde	98,4%

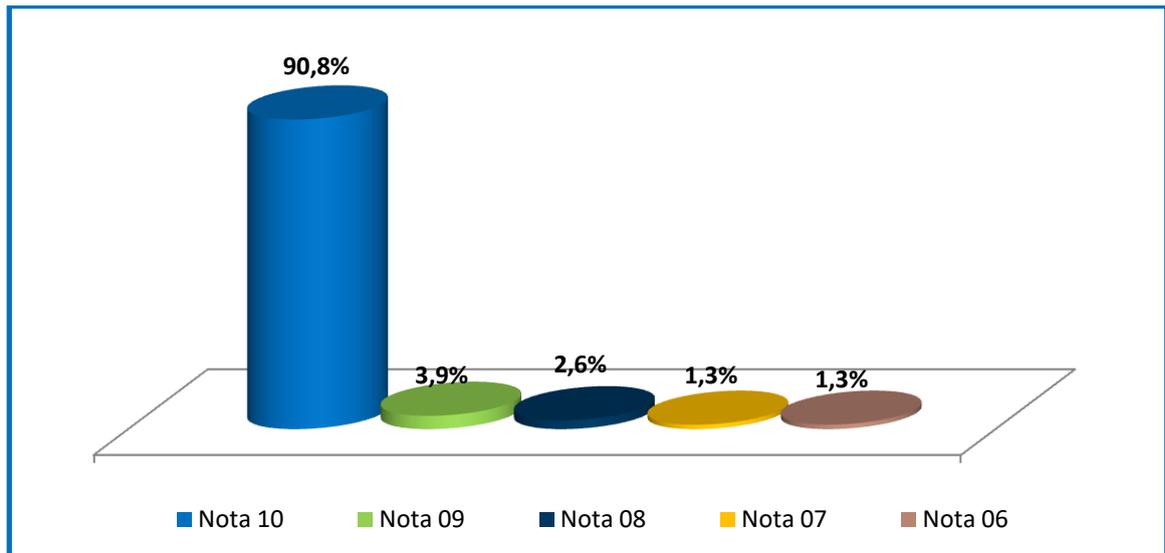
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



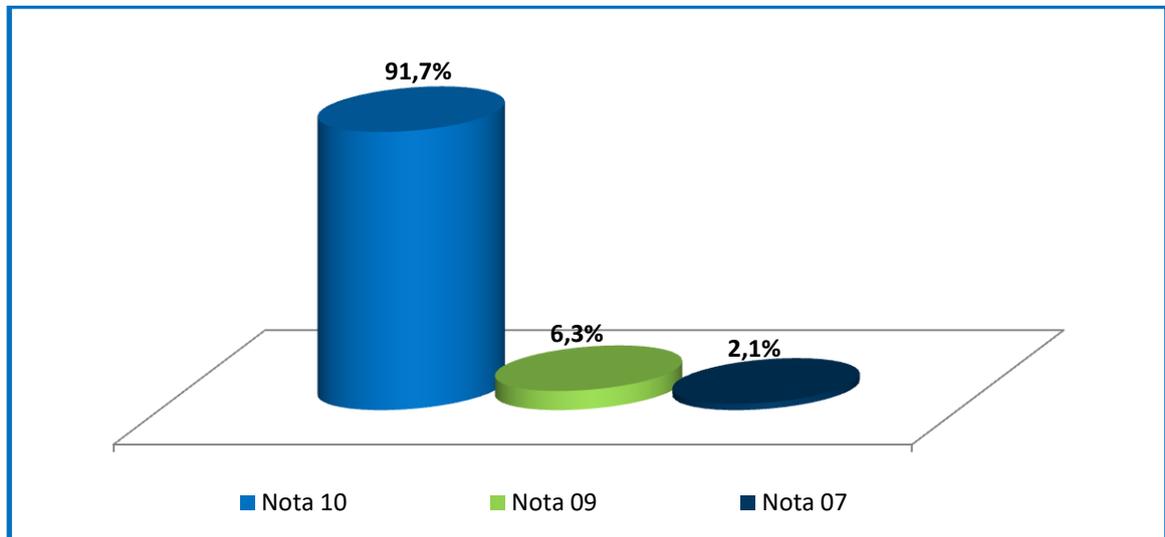
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



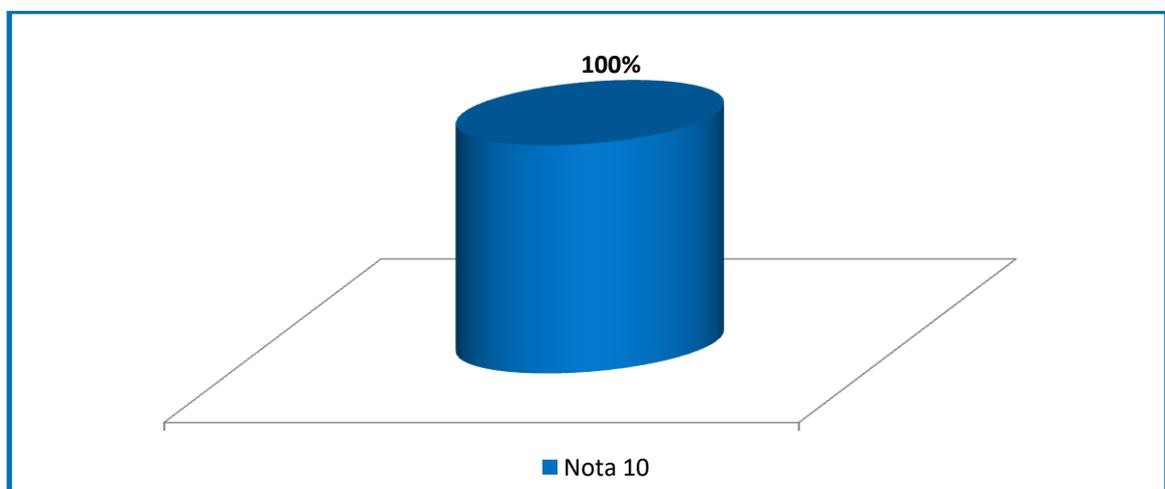
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



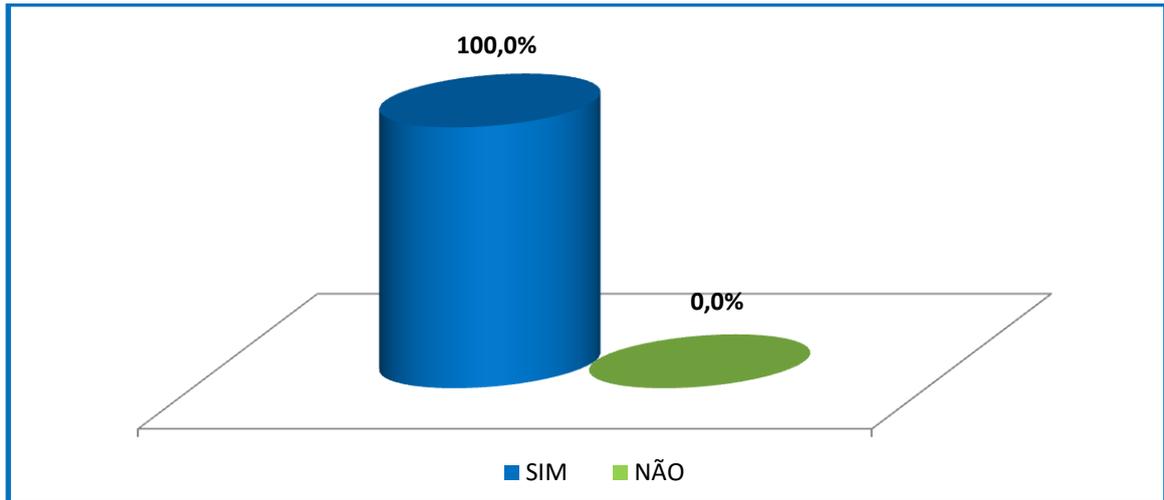
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



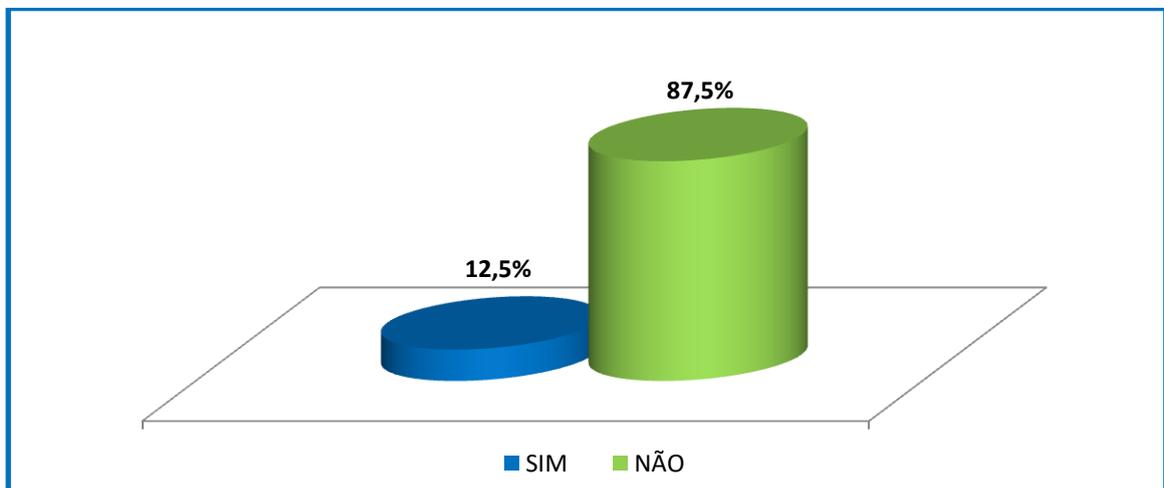
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de outros profissionais:



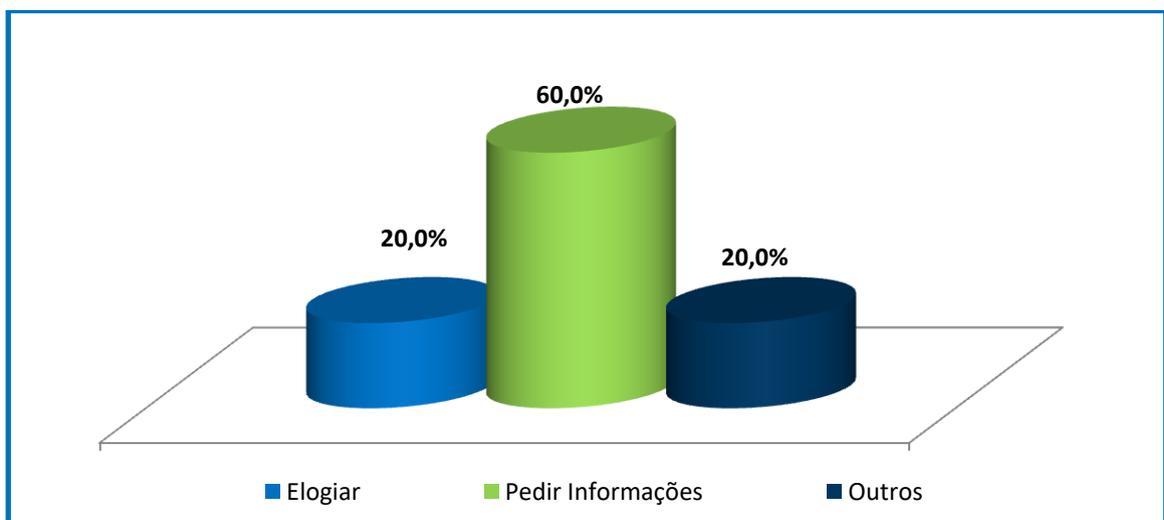
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



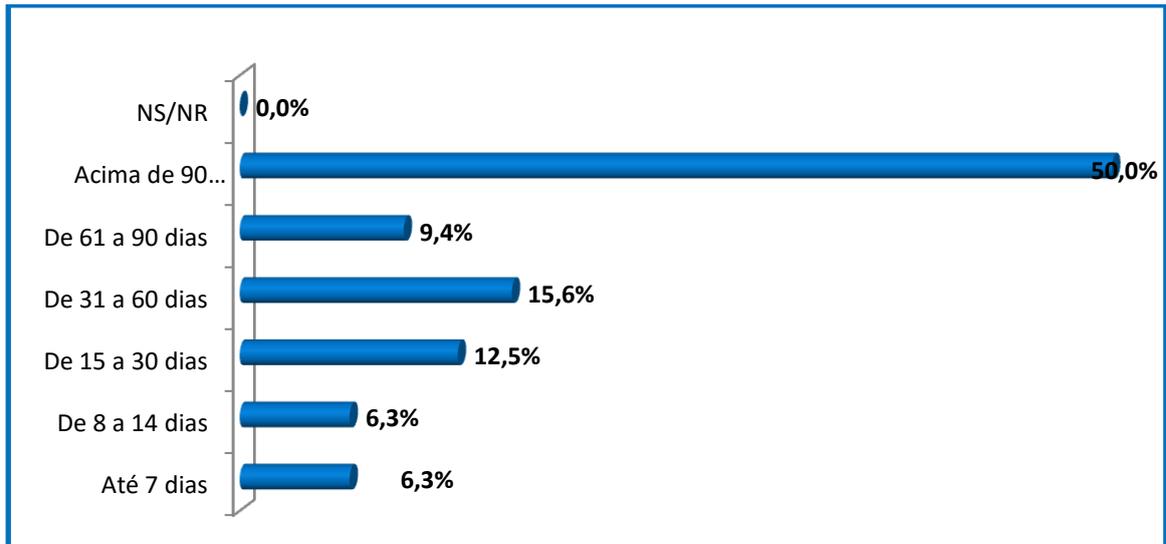
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



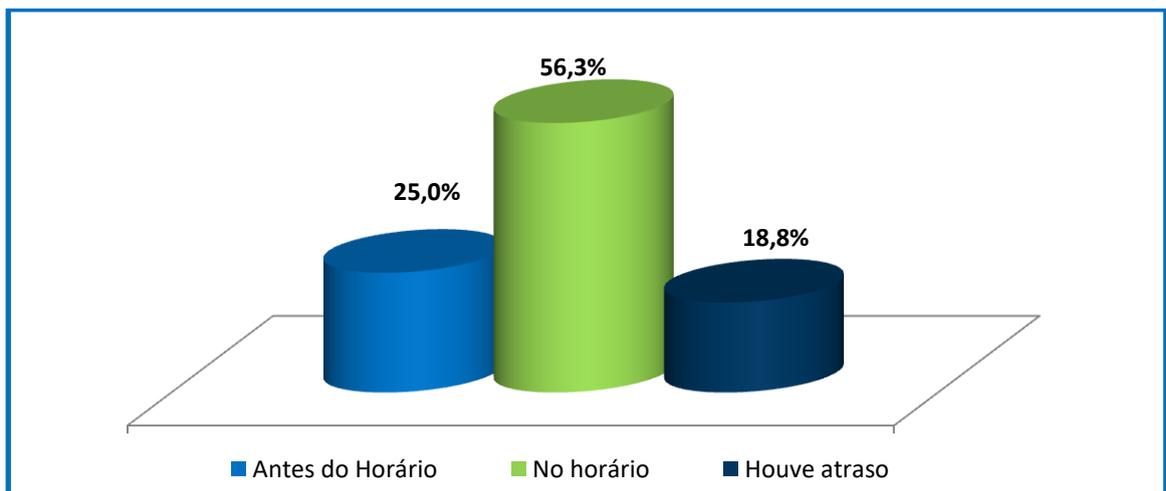
Motivação para procurar o S.A.U:



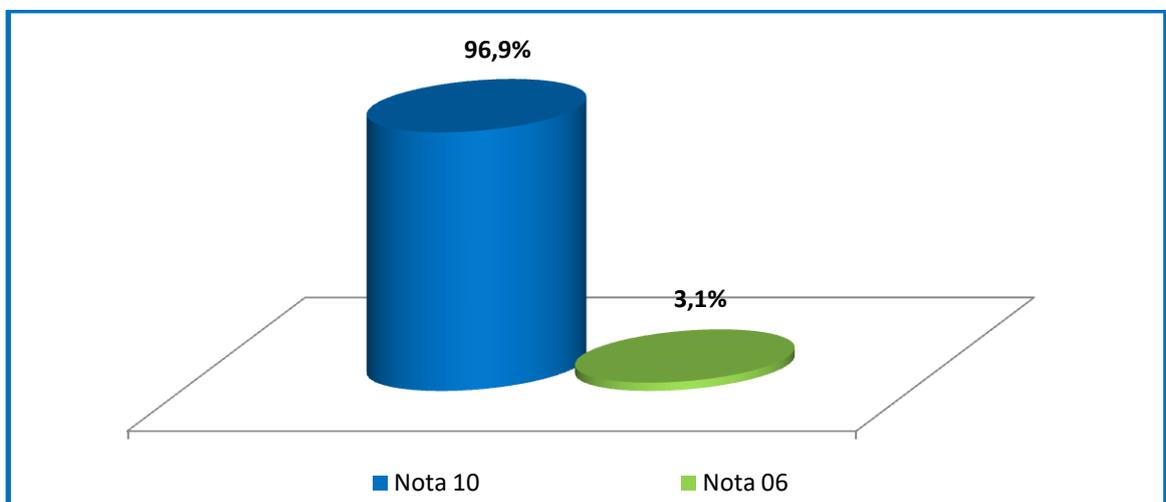
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



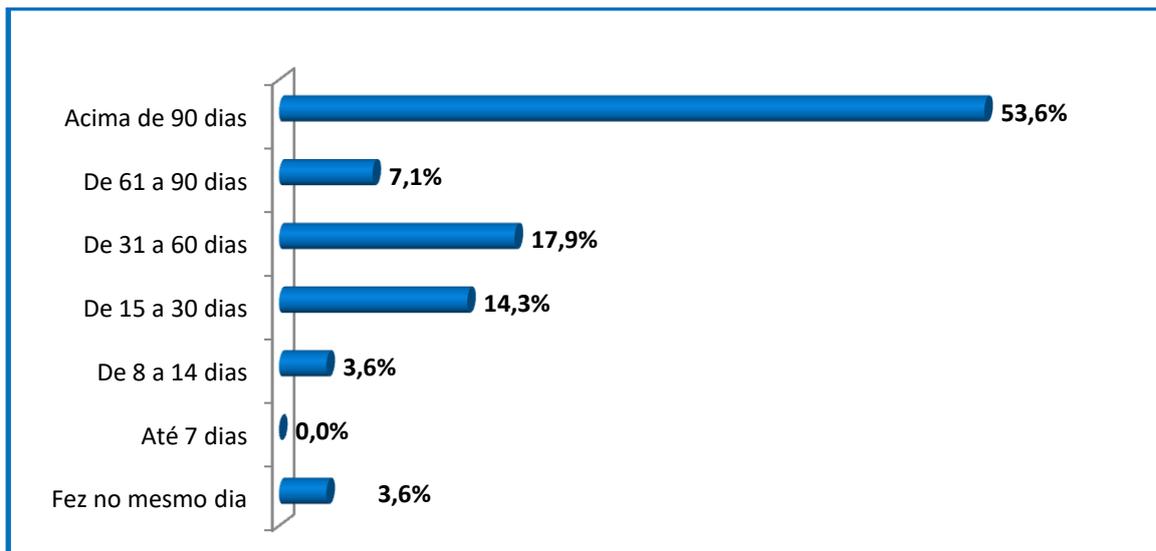
Horário de atendimento da consulta:



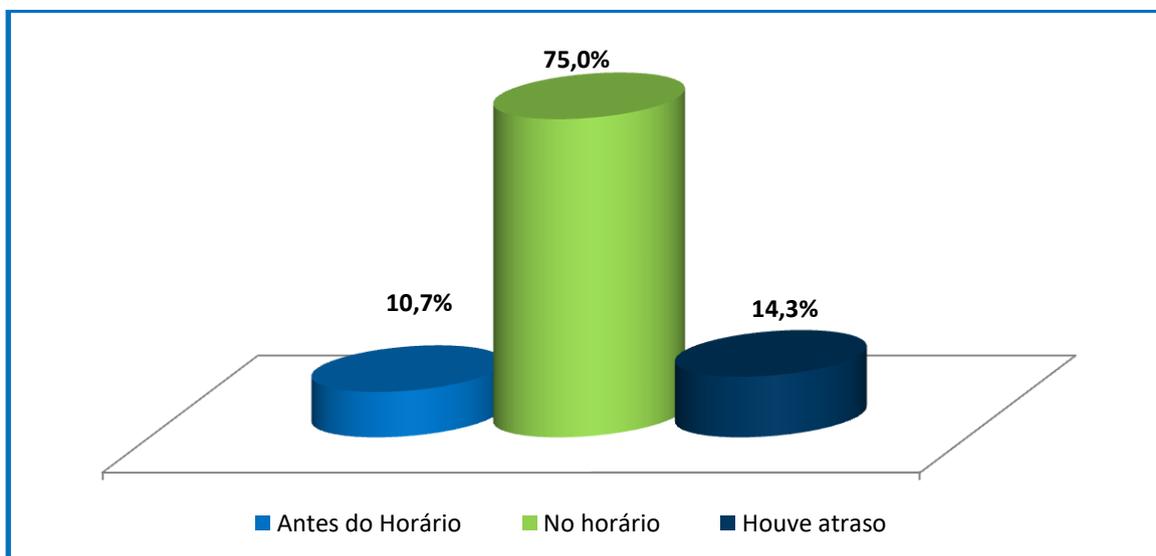
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



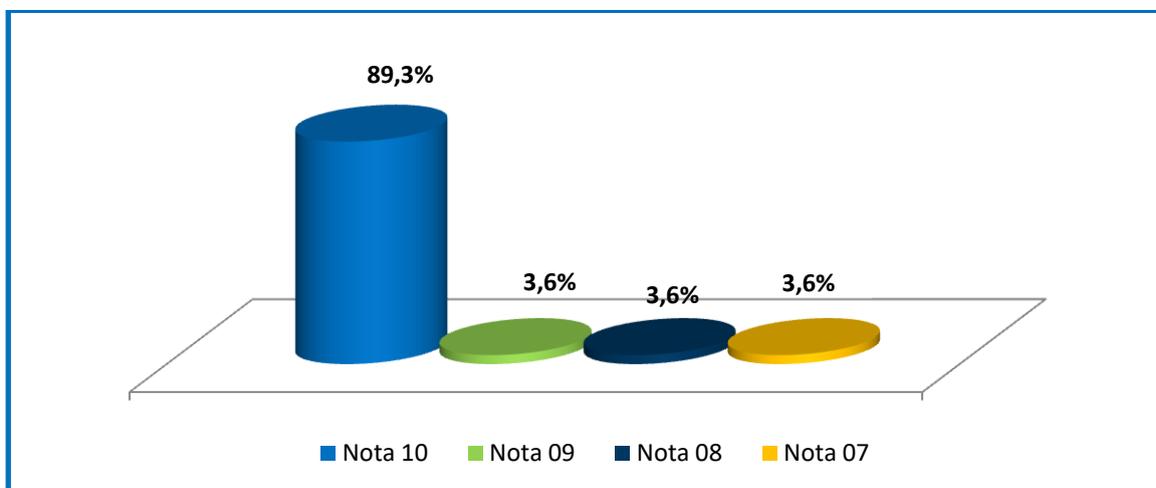
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



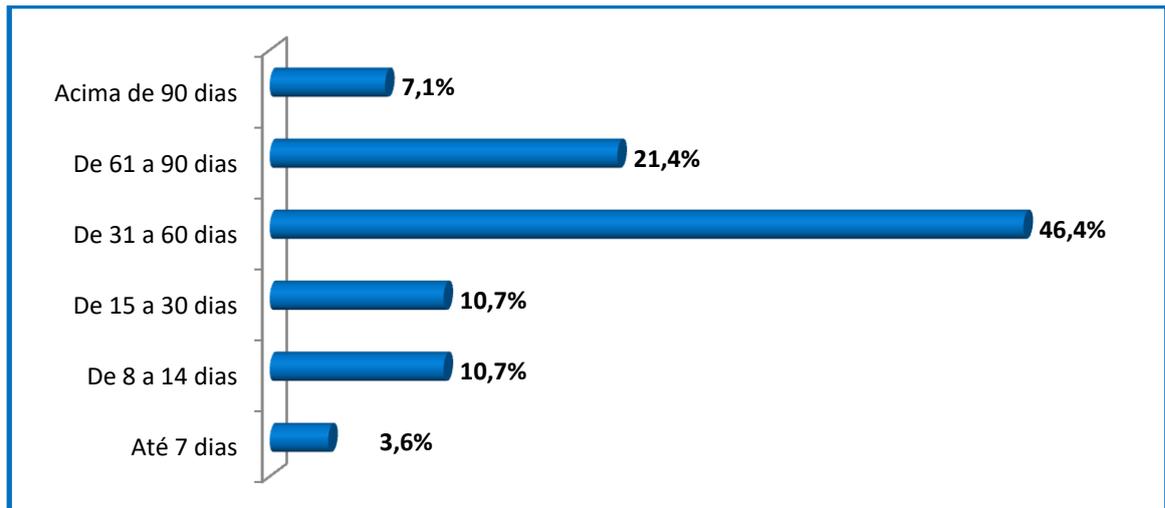
Horário de atendimento do exame:



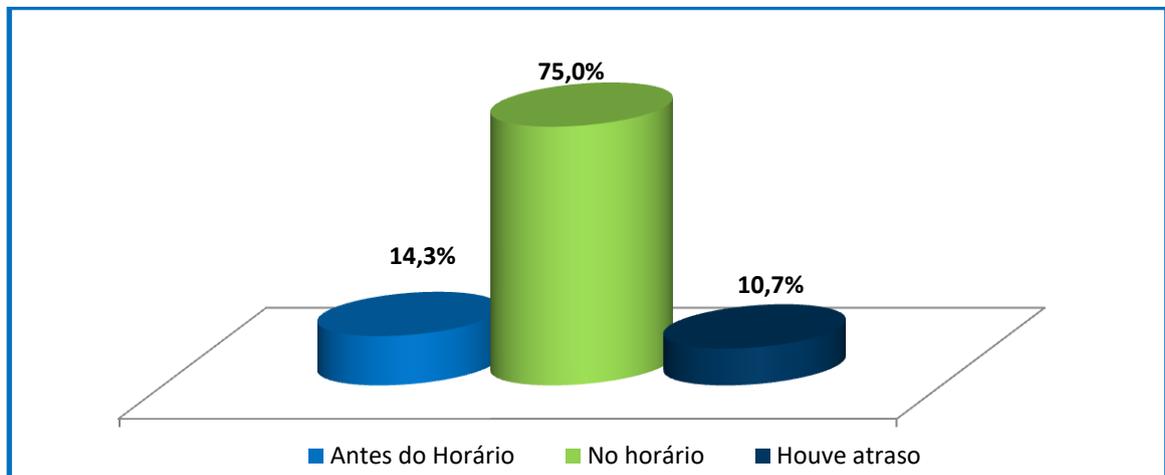
Nota atribuída ao atendimento do exame:



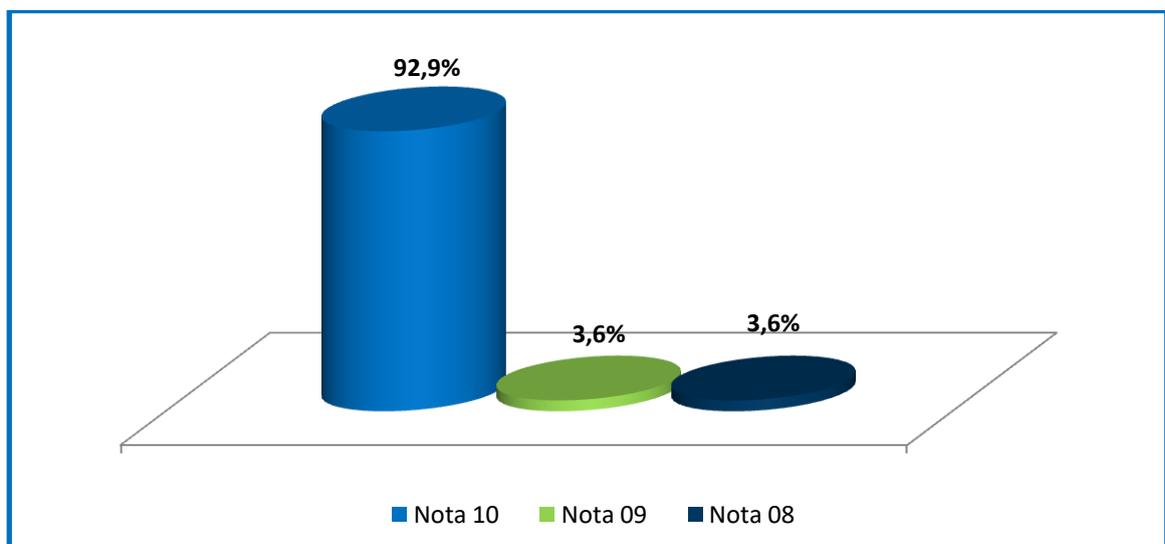
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



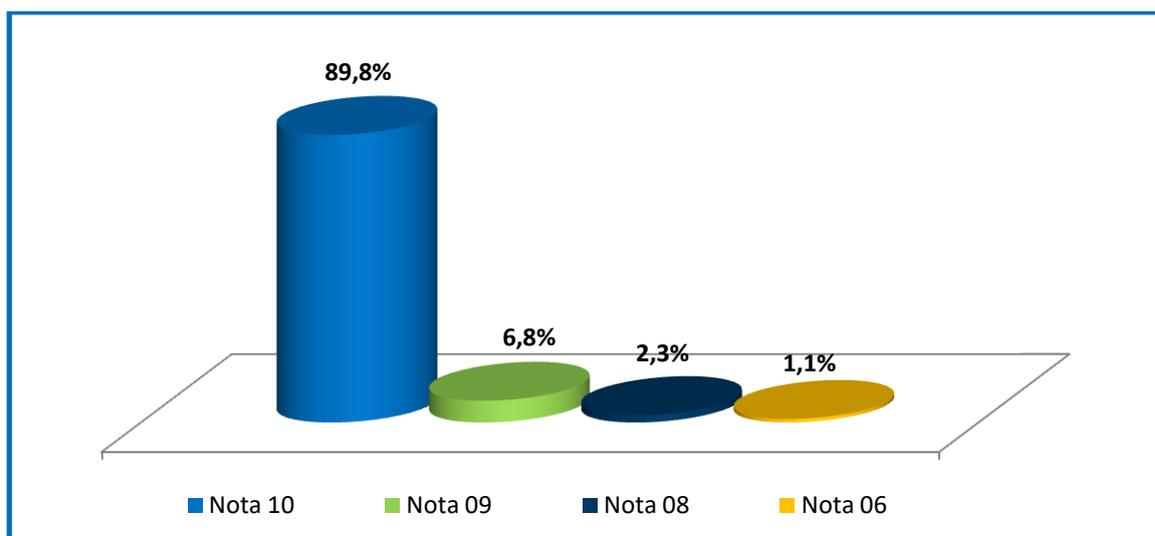
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados durante a pesquisa PSat:

Qtd	Comentários
01	Demora nos agendamentos de exames e retorno;
01	Recepção atendimento regular (Nota 08);
01	Nota 07 para profissional médico na Especialidade de Otorrinolaringologia, mas para a consulta e a conduta é nota 10;
01	Espaço físico é bom (Nota 07);
01	Nota geral do AME (Nota 06);
01	Atraso de mais de 2h00 para realização de cirurgia de fotocoagulação a Laser. O horário de realização agendado às 13h10, paciente chegou às 12h10, relata ainda que teve a impressão que foi passada três pessoas na sua frente (Nota 08);
01	No banheiro feminino do 1º pavimento não tem sabonete líquido;
01	Sugere agilidade no exame de ultrassom, hoje teve atraso 2h20;
01	Demora na realização do exame de ultrassom, teve atraso 2h30 (Paciente de 92 anos);
01	No banheiro feminino do 1º pavimento não tem papel higiênico, considerou bom e a limpeza nota 10;
01	Faltou orientação por parte da enfermeira do laboratório, a enfermagem não explicou que a paciente precisava aguardar alguns minutos sentados antes da coleta de sangue. (Atendimento enfermagem regular);
01	Paciente comenta a dificuldade para ser encaminhado ao AME, pois a maioria dos postos de saúde de Itapeva não tem médicos, isso acaba demorando e prejudicando a população e quando tem o encaminhando há demora no agendamento, por isso sugere melhoria no setor de agendamentos para exames e consultas, pois são muito demorados.

Qtd	Comentários
01	No banheiro feminino, do 2º pavimento, um dos sanitários estava sujo com papel higiênico dentro do vaso e no outro havia xixi no chão e o papel higiênico estava em cima da descarga, sugere melhoria na higiene e que sempre verifiquem, pois devido ao COVID -19 o perigo de contaminação é ainda maior. Obs.: Ao verificarmos os banheiros no 2º pavimento estava limpo, já o 1º pavimento estava sujo (Neste dia só tinha duas colaboradoras da higiene na Unidade);
01	Consulta muito rápida, faltou orientar melhor sobre medicação e conduta na especialidade de Otorrinolaringologia. (Nota 08);
01	Na especialidade de Otorrinolaringologia, faltou paciência, profissional não respondeu as perguntas, foi grosseiro ao atender e orientar sobre o exame, falou para continuar com a medicação anterior, mas não passou receita. (Nota 06);
01	Equipe de enfermagem sem paciência e grosseiras durante a realização do exame de endoscopia. (Regular nota 07/ Médico bom nota 08);
01	Por ser primeira vez no AME Itapeva (Nota 08).

2 - Sistema Ouvidor SES/SP

No mês de janeiro de 2022 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 46 manifestações protocoladas e 538 não protocoladas, conforme apresentado na sequencia:

2.1 - Manifestações protocoladas:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Elogio	Administração (07)	Equipe de saúde responsável pela biópsia de próstata no dia 17/12/2021.	19
		Atendimento do médico endoscopista.	
		Qualidade do profissional médico Endocrinologista.	
		A todos os colaboradores (04).	
	Atendimento (06)	Atendimento do técnico de radiologia.	
		Atendimento da recepcionista.	
		Atendimento do orientador de público.	
		As enfermeiras do laboratório.	
		Equipe de recepção (02).	
	Enfermagem (04)	Atendimento Equipe de enfermagem Colonoscopia.	
		Atendimento da técnica de enfermagem (02).	
		Técnica de enfermagem da pré consulta no dia 13/01/2022.	
Planejamento (01)	Equipe de Zeladoria pela qualidade do trabalho prestado.		
Serviços de Saúde (01)	Atendimento da Assistente Social.		
Total de Manifestações Protocoladas – Janeiro 2022			19

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Reclamação	Administração (06)	Atraso médico do Neurologista.	09
		Conduta/atraso realização de fotocoagulação a laser.	
		Conduta/erro em receituário médico na especialidade de Oftalmologia.	
		Discordância da conduta médica com troca médica na especialidade de Neurologia.	
		Conduta médica na especialidade de Cirurgia Plástica (02).	
	Atendimento (03)	Postura do porteiro.	
Atendimento do porteiro (dia 07/01/2022 - parte da manhã).			
Organização e conduta do laboratório.			
Solicitação	Administração (03)	Retorno na especialidade de Nefrologia- Demora de exames.	18
		Receita e Carta de alta (Ortopedia).	
		Troca médica na especialidade de Endocrinologia.	
	Serviços de Saúde (15)	Retorno na especialidade de Reumatologia- Demora.	
		Parecer sobre agendamento de cirurgia ortopédica de joelhos (02).	
		Laudo médico com CID, na especialidade de Oftalmologia.	
		Reagendamento de colonoscopia.	
		Parecer sobre agendamento de cirurgia Ginecologia/Histerectomia.	
		Retorno de ortopedia.	
		Agendamento de retorno na especialidade de Gastroenterologia.	
		Agendamento cirúrgico de Retina.	
		Agendamento cirúrgico de Yag Laser.	
		Demora no agendamento de exames e retorno em Gastroenterologia.	
		Agendamento de Cirurgia Geral.	
		Antecipação de exame laboratorial.	
Adiantamento de consulta em Nefrologia.			
Cancelamento de US e reagendamento de todos os exames no mesmo dia (US/ecocardiografia/laboratório).			
Total de Manifestações Protocoladas – Janeiro 2022			27

2.2 - Descrição por setores:

Setor	Reclamação	Solicitação	Elogio	Total
Administração	01	03	05	09
Atendimento	03	-	06	09
Enfermagem	-	-	04	04
Médico/Administração	05	-	02	07
Planejamento	-	-	01	01
Serviços de Saúde	-	15	01	16
Total	9	18	19	46

2.3 - Formas de recebimento das manifestações protocoladas:

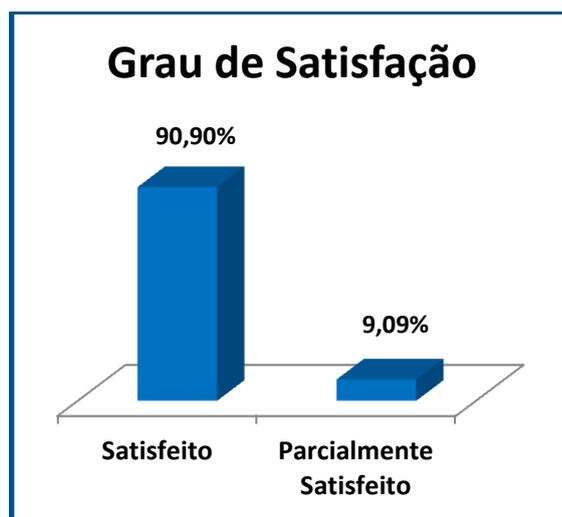
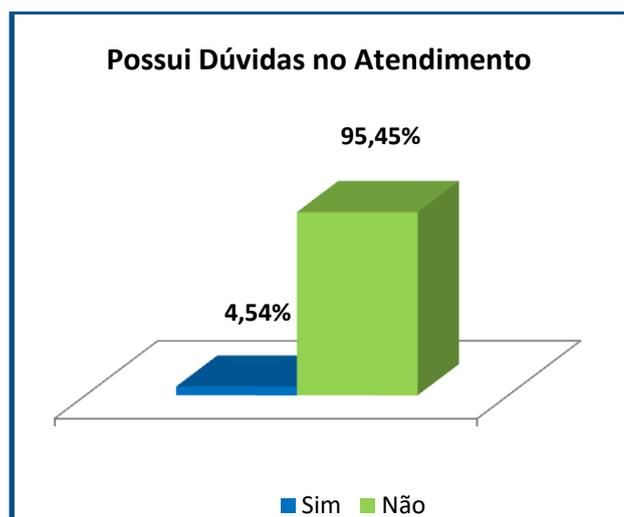
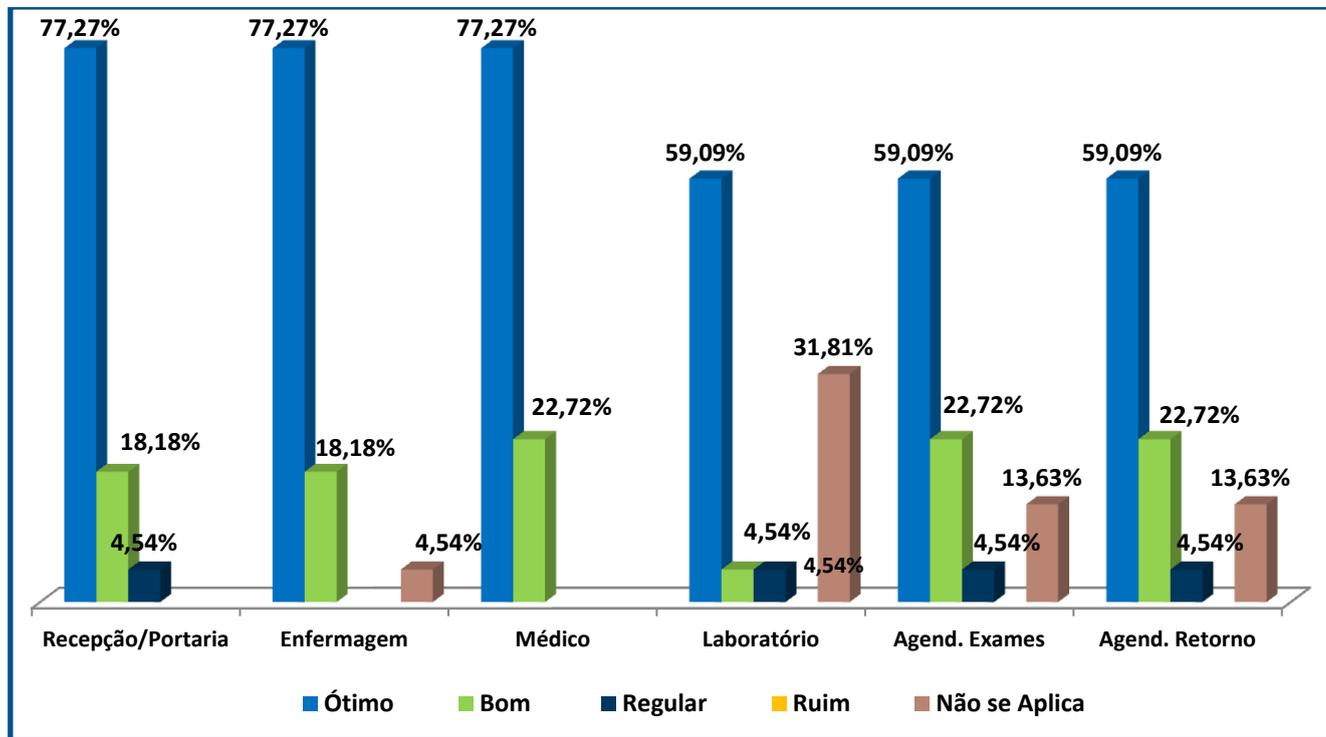
Classificação	Carta / Urna	E- mail	Pessoal	Telefone	Total
Elogio	07	-	07	05	19
Solicitação	-	-	12	06	18
Reclamação	-	01	04	04	09
Total Geral	07	01	23	15	46

2.4 - Manifestações não protocoladas recebidas em Janeiro de 2022:

Classificação	Motivo	Qty
Elogio	Qualidade do serviço prestado.	05
Informação	Agendamento 1ª consulta.	11
Informação	Ajuda para utilização do elevador.	22
Informação	Agendamento especialidade e exame externo.	19
Informação	Agendamento e retorno interno.	107
Informação	Encaminhamentos Incorretos.	70
Informação	Obrigatoriedade de acompanhante em exame.	01
Informação	Resultado de exame externo realizado em outra Unidade.	01
Informação	Interconsultas Autorizada.	01
Informação	Interconsultas Negadas.	24
Informação	Consulta com a Assistente social.	02
Informação	Declaração de Comparecimento.	03
Informação	Receita de uso contínuo.	01
Informação	Agendamento de origem da Central de Vagas Municipal.	02
Informação	Cópia de Prontuário.	269
Total de Manifestações Não Protocoladas – Janeiro 2022		538

3 - Alta Global período de janeiro de 2022.

O AME Itapeva registrou um total de 1008 altas globais durante esse período. Foi realizado o contato telefônico com 22 pacientes e registrado os seguintes resultados:



3.1 - Comentários registrados:

Qtd	Comentários recebidos durante a pesquisa:
04	Paciente agradece pelo atendimento de qualidade e ressalta que deseja que continue assim.
01	Paciente solicita melhoria no agendamento do laboratório, comenta que presenciou em seu transporte crianças pequenas chorando no caminho inteiro de fome, deveriam agendar os horários mais cedo para crianças e diabéticos.
01	Considera parcialmente satisfeita com a medicação, está fazendo uso de 8 em 8 horas e não 12 em 12 horas conforme está na receita, pois só assim está se sentindo melhor.
01	Paciente relata que em 2020 esteve em consulta na especialidade de oftalmologia onde o médico comentou a possibilidade de seu caso ser glaucoma e solicitou alguns exames, na época não foi muito bem atendida, ele simplesmente saiu da sala, não falou nada e deixou a paciente esperando. Com a demora no agendamento para realização dos exames e a paciente preocupada com seu estado de saúde, optou por fazer particular e os resultados deram normais. Na retomada do AME como ambulatório em janeiro de 2022 foi agendado o retorno, onde foi recebida por outro Oftalmologia, que deu atenção e foi um excelente profissional, como seus exames são recentes ele os avaliou, deu alta e orientou para nova avaliação no prazo de um ano.
01	Paciente relata que veio pela primeira vez ao AME Itapeva, teve uma viagem cansativa por mais ou menos três horas, ao chegar à portaria pediu uma informação e o porteiro foi mal educado, deixando a constrangida próximo de outros usuários, por isso considera ruim o atendimento dele. No atendimento da recepção foi muito bem atendida e ainda teve a ajuda no auxílio do elevador até ao local de sua consulta. Durante a consulta, ao contar a médica Mastologista, sobre seu estado de saúde e que faz acompanhamento a cada seis meses em seu município a mesma não lhe deu nenhuma atenção e importância no que estava relatando, apenas leu o encaminhamento, passou uma pomada e deu alta, a paciente ficou espantada com a conduta da mesma e está com dúvidas e parcialmente satisfeita, pois ela receitou a pomada e não explicou o porquê e a importância, está se sentindo prejudicada devido ao seu estado de saúde, comenta ainda que não comprou a pomada por não ter entendido a conduta médica.
01	Paciente agradece atendimento de qualidade, comenta que a única dificuldade é a espera do lado de fora que devido ao sol, chuva e sem lugar para se sentar, isso acaba sendo cansativo, mas dentro do AME é nota 10.

4 - Pesquisa com Equipe de Obstetrícia

No mês de janeiro foram registradas 09 altas de Enfermagem – Obstetrícia/ Puerpério de Alto Risco, estas pacientes são avaliadas pela equipe multidisciplinar durante o pré – natal que inclui atendimento médico com o médico Obstetra, Enfermagem - Obstetrícia, Fonoaudióloga, Psicóloga, Nutricionista e Assistente Social. Esta pesquisa vem sendo realizada a partir de um formulário entregue pela enfermeira obstetra na consulta de alta do AME, a paciente é orientada a preencher e depositar na urna próxima ao elevador de saída.

Sendo contabilizada 02 pesquisa, preenchida via formulário impresso, disponibilizado na sala de Enfermagem Obstetrícia, sendo possível averiguar o seguinte resultado em relação às notas:

Setor Avaliado	Nota 05 - Qtd
Recepção	02
Enfermagem	02
Médico	02
Fonoaudiologia	02
Psicologia	02
Nutrição	02
Assistente Social	02
Agendamentos de retornos/exames	02
Grau de Satisfação com o AME	02

5 - Guias dispensadas

No mês de janeiro de 2022 foram atendidos 70 pacientes sem a Guia de encaminhamento médico ou com a mesma estando com incoerência. Porém, o Serviço de Atendimento ao Usuário resolveu 66 dos casos, sendo dispensados apenas 04 pacientes, dos municípios: Itapeva (01 a paciente estava com agendamento errado na CROSS, o exame solicitado no SADT médico não é realizado no AME); Itapetininga (02 pacientes com APAC de TC solicitando exame com contraste) e Capão Bonito (01 paciente com APAC de TC solicitando exame com contraste). Dos 66 pacientes atendidos recebemos 56 guias médicas dos municípios.

Observação:

Das 66 guias médicas, 14 guias foram encaminhados ao S.A.U para esclarecimento de dúvidas a respeito da validade do encaminhamento médico, (Assinatura médica com dúvida no RME; código de APAC de TC interna; nome da especialidade solicitada), antes da liberação para abertura de atendimento destes pacientes foi comunicado aos setores envolvidos.

Foi enviado e-mail a todas as Centrais de Vagas informando sobre as pendências de Guias de Encaminhamento Médico, assim como pontuado para a enfermeira responsável pelo matriciamento no AME Itapeva.