	<b>RELATÓRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTOS AO USUÁRIO - SAU</b>	<b>ÁREA RESPONSÁVEL:</b> S.A.U
		<b>ATUALIZA�O:</b> ADMINISTRA�O
		<b>VERSÃO:</b> 00

**Elabora o:** Izaura Aparecida de Mello Barros

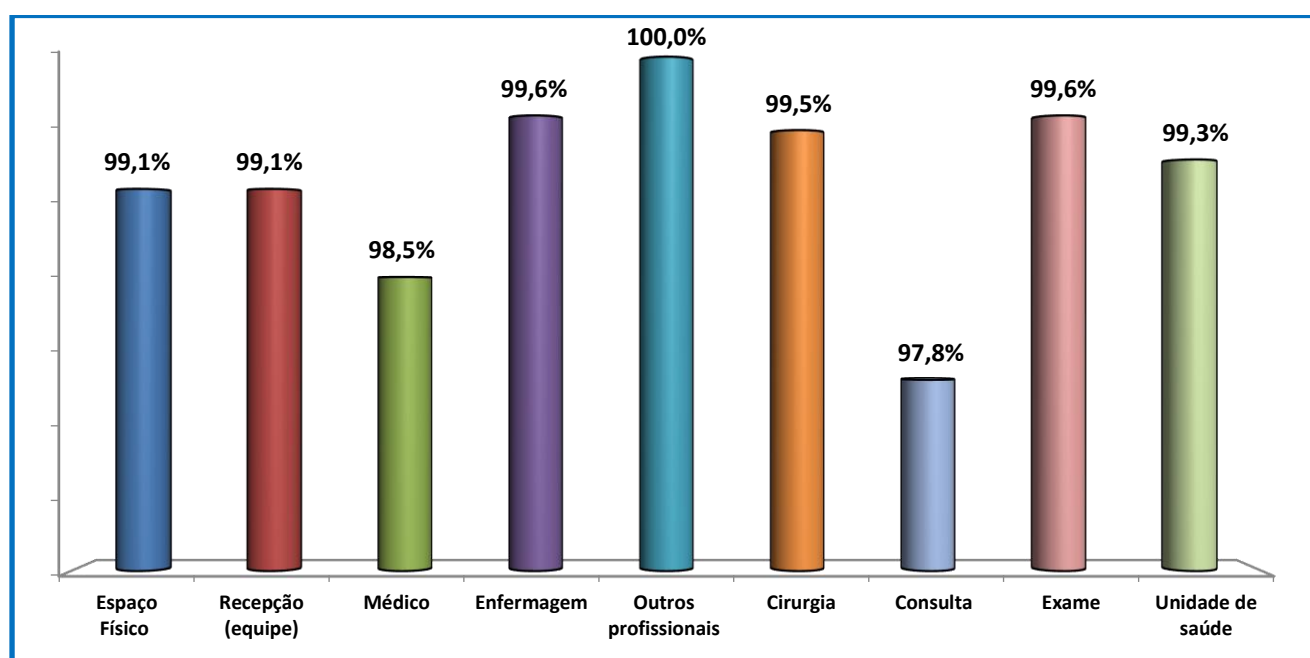
**Mês de análise:** 1º Trimestre de 2021

### 1. Pesquisa de Satisfa o do Usuário – Sistema Psat 1º Trimestre de 2021.

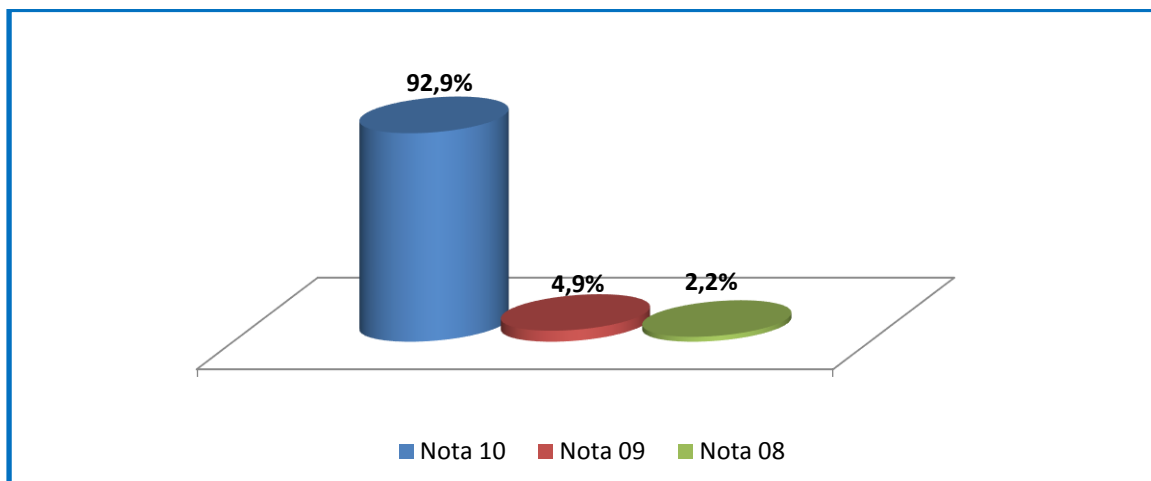
Foram realizadas neste trimestre 267 pesquisas como estipulado pelo Sistema Psat, sendo dessas 96 consultas, 86 exames e 85 cirurgias. Ao final da pesquisa realizada no trimestre foi possível averiguar os seguintes resultados em rela o as notas conforme segue os indicadores:

#### Indicadores satisfa o (nota%) - Anual por trimestre - NTH020

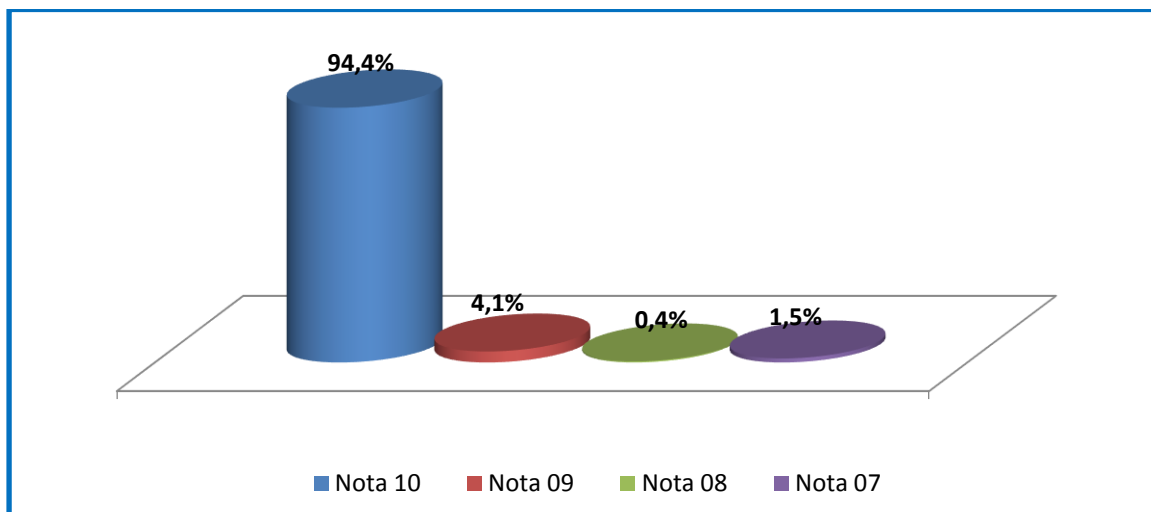
Subitem	1º Trimestre
Espaço Físico	99,1%
Recep�o (equipe)	99,1%
Atendimento médico	98,5%
Atendimento enfermagem	99,6%
Outros profissionais	100%
Cirurgia	99,5%
Consulta	97,8%
Exame	99,6%
Unidade de saude	99,3%



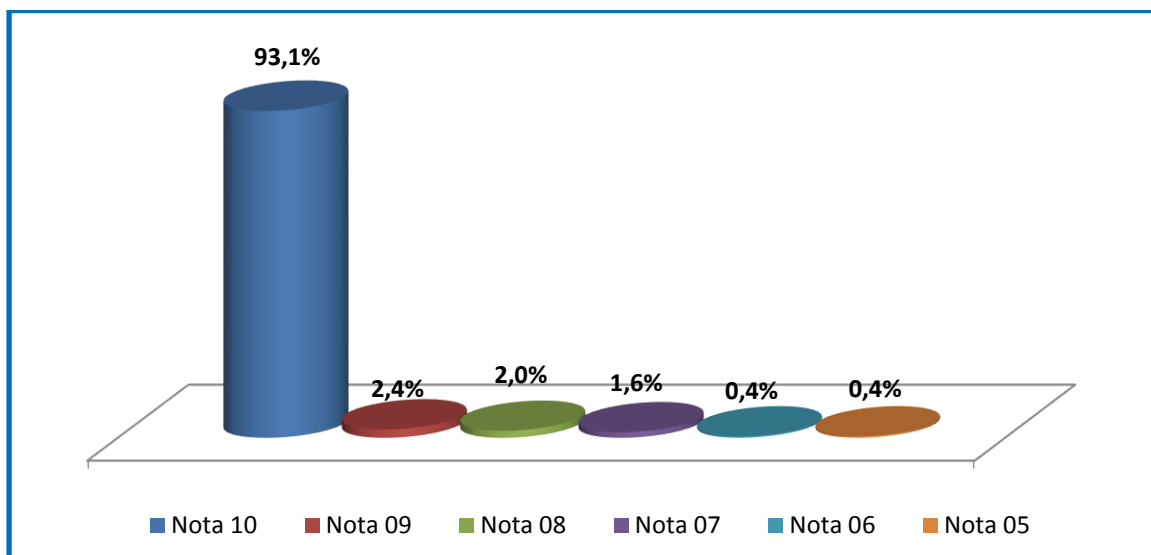
### Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



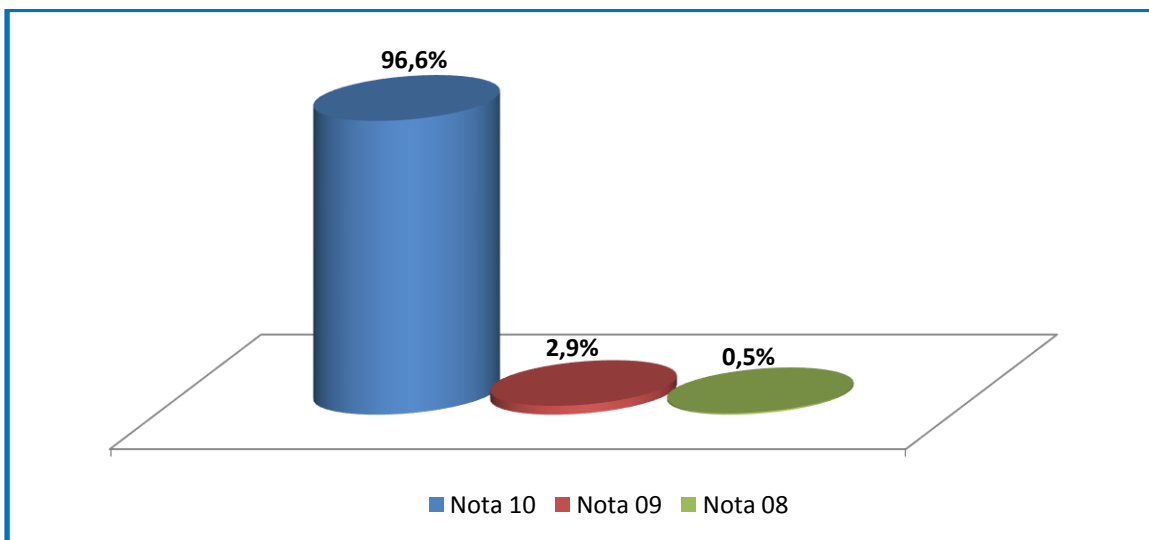
### Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



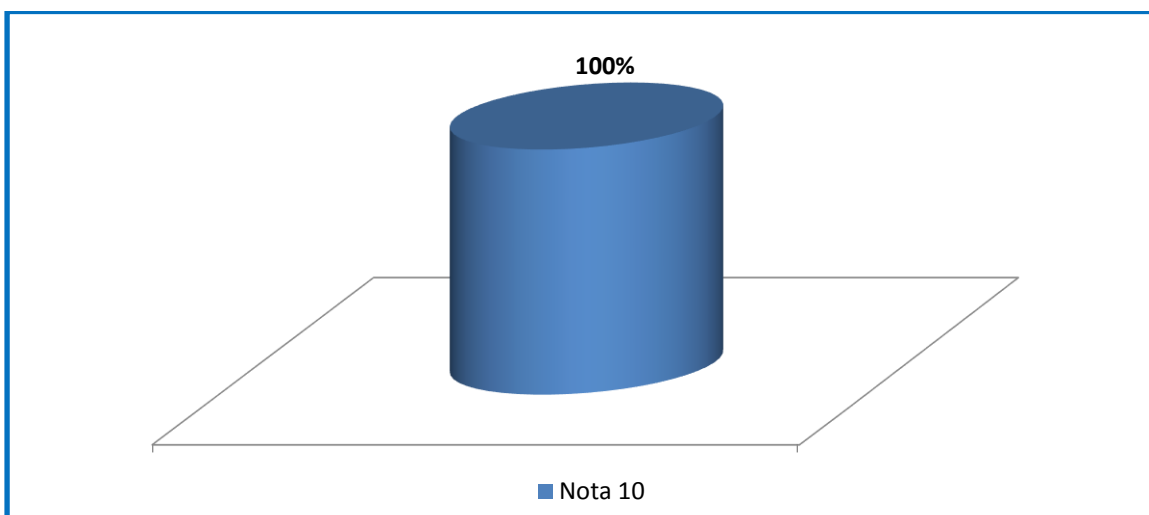
### Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



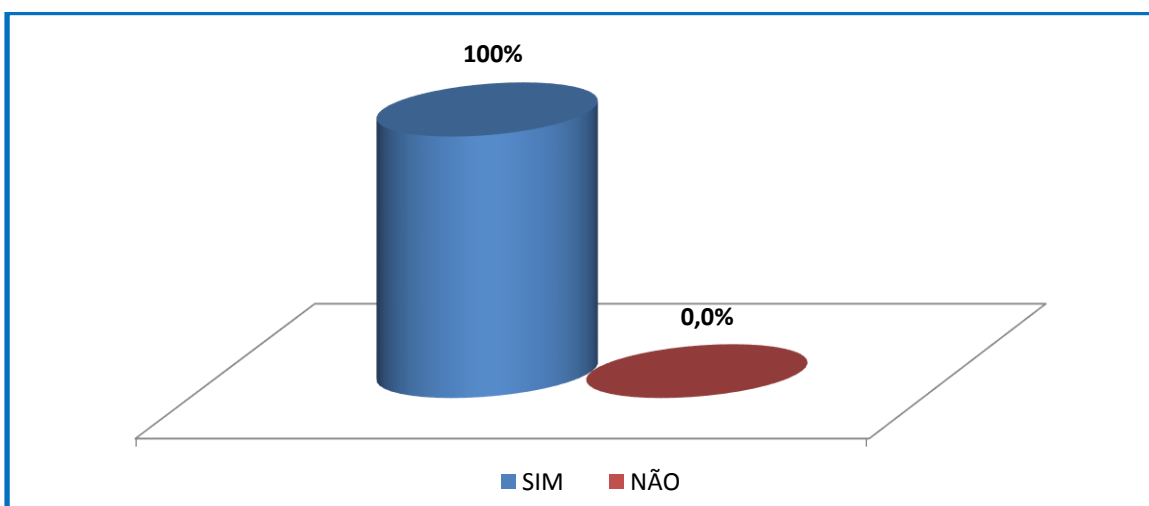
**Nota atribuída   qualidade geral do atendimento enfermagem:**



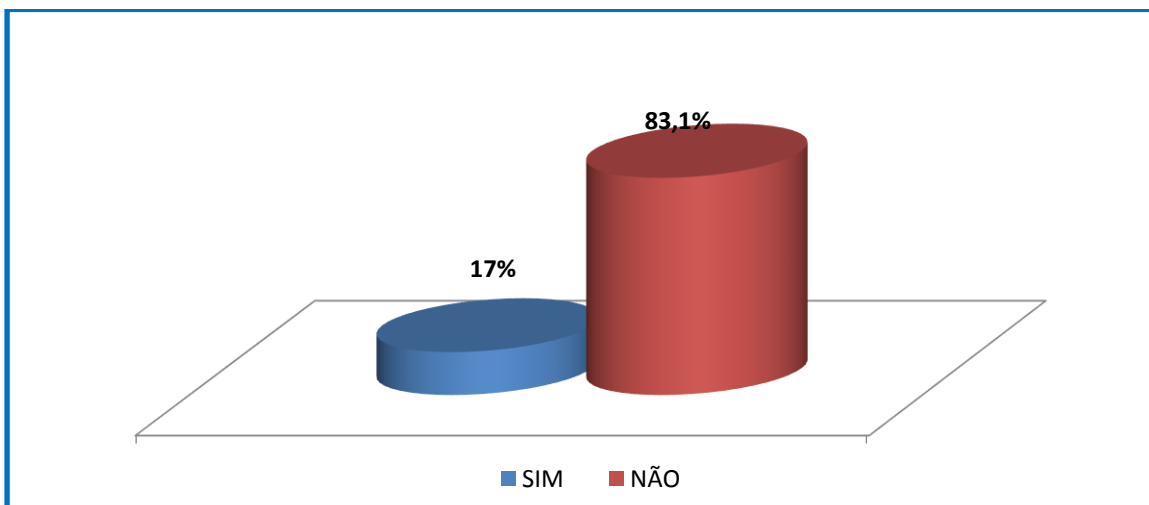
**Nota atribuída   qualidade geral do atendimento de outros profissionais:**



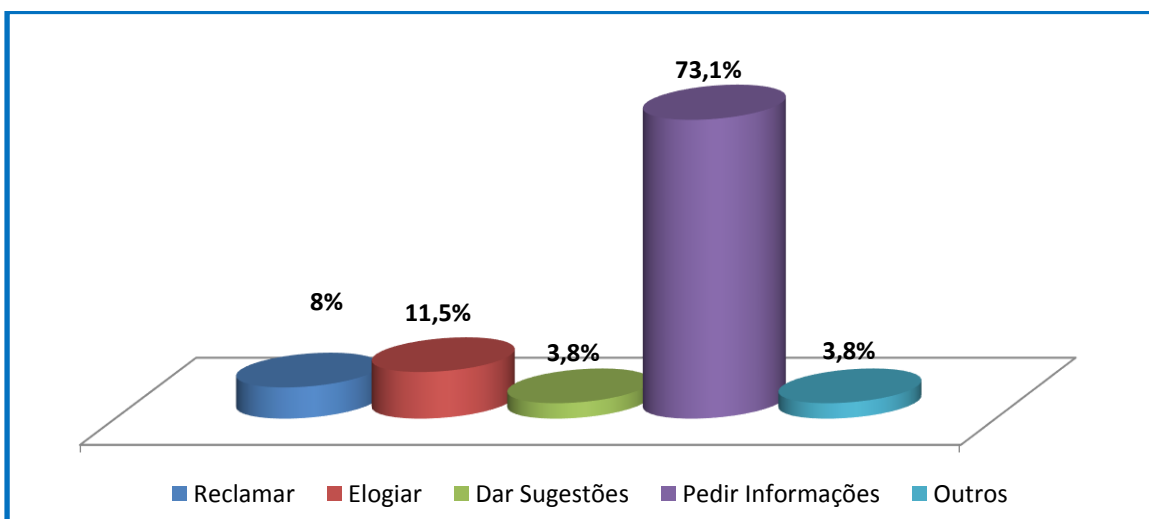
**Indica o da Unidade ao parente ou amigo:**



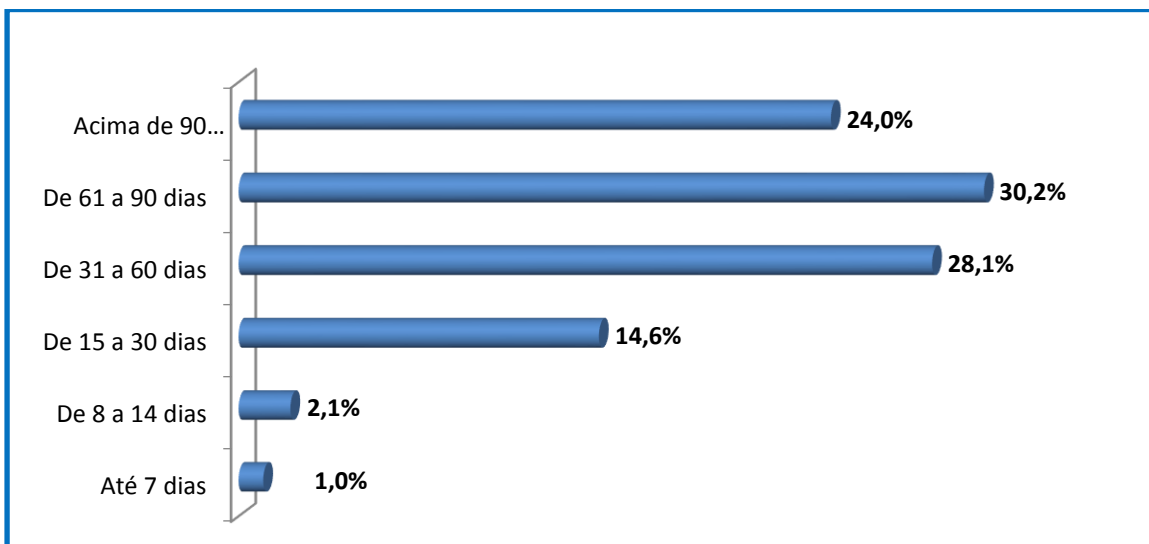
### Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



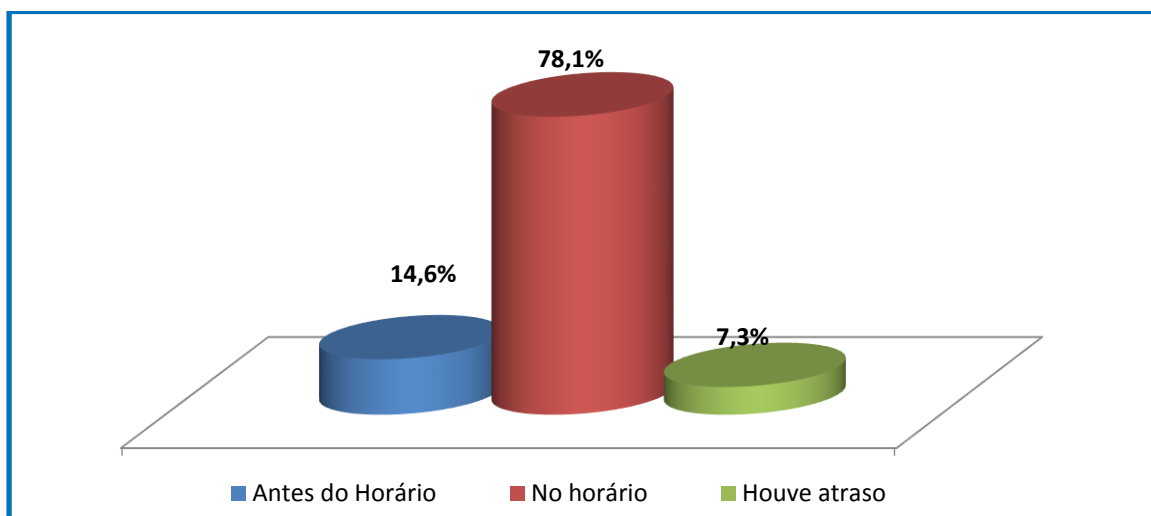
### Motivação para procurar o S.A.U:



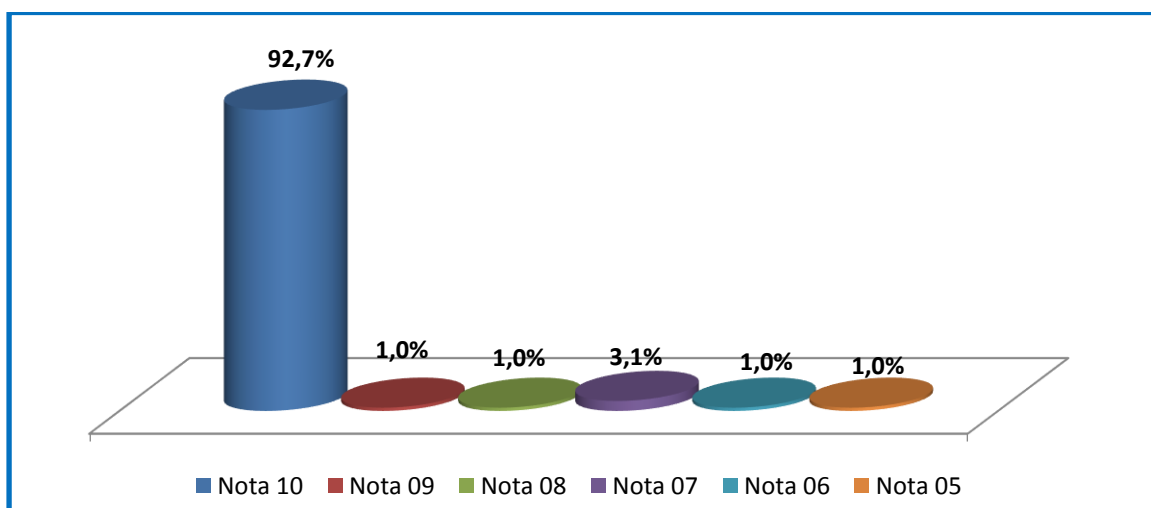
### Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



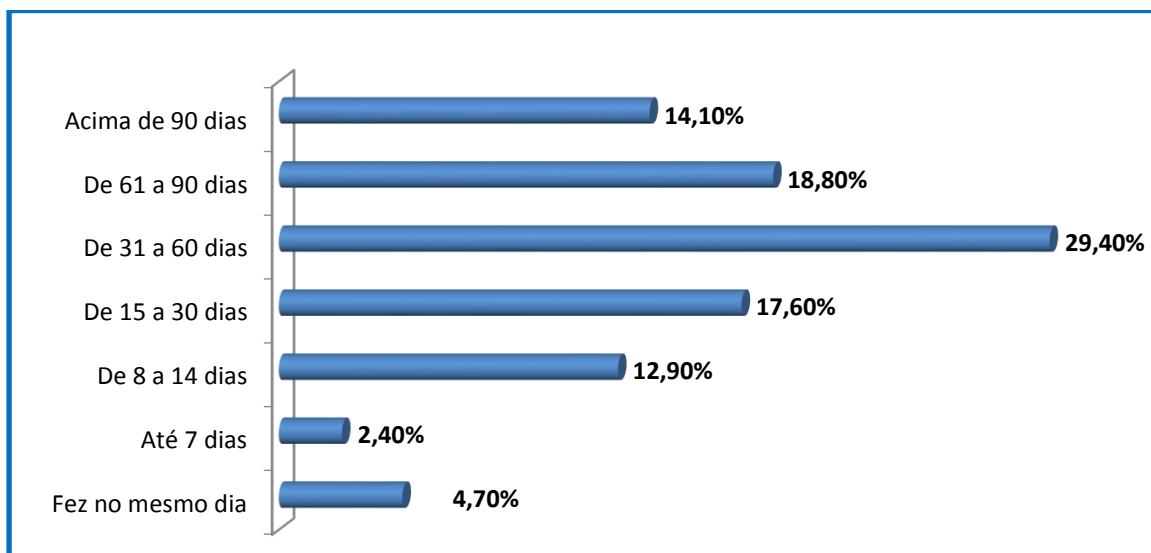
### Horário de atendimento da consulta:



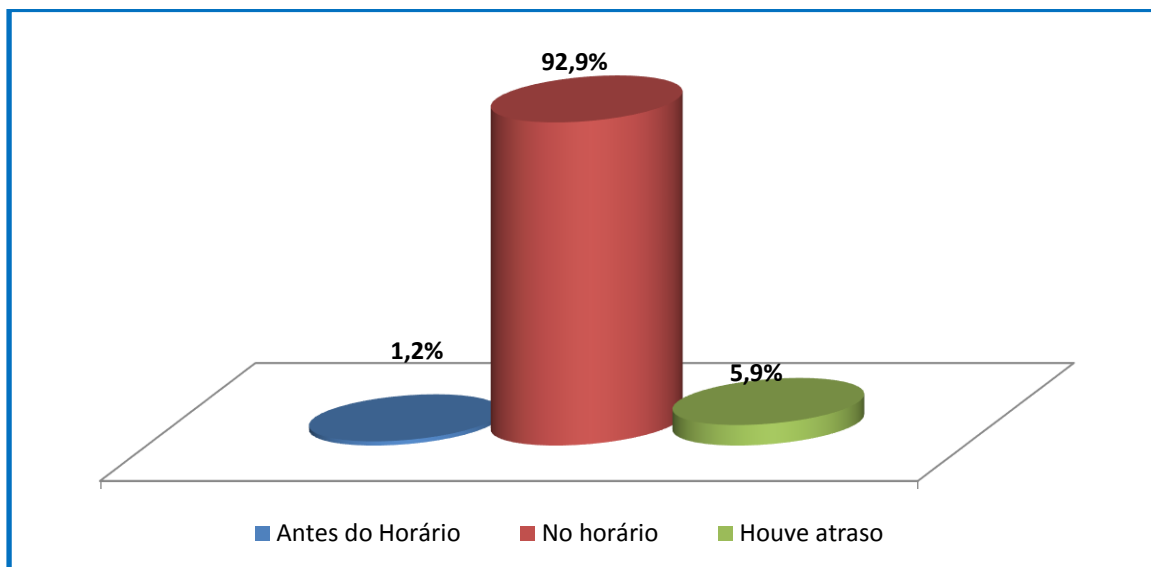
### Nota atribuída ao atendimento da consulta:



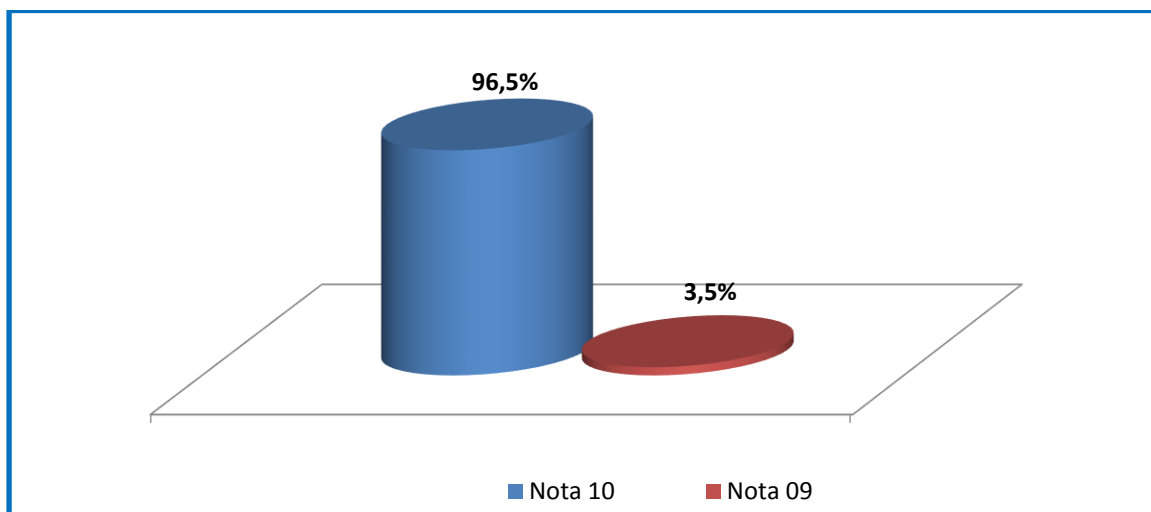
### Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



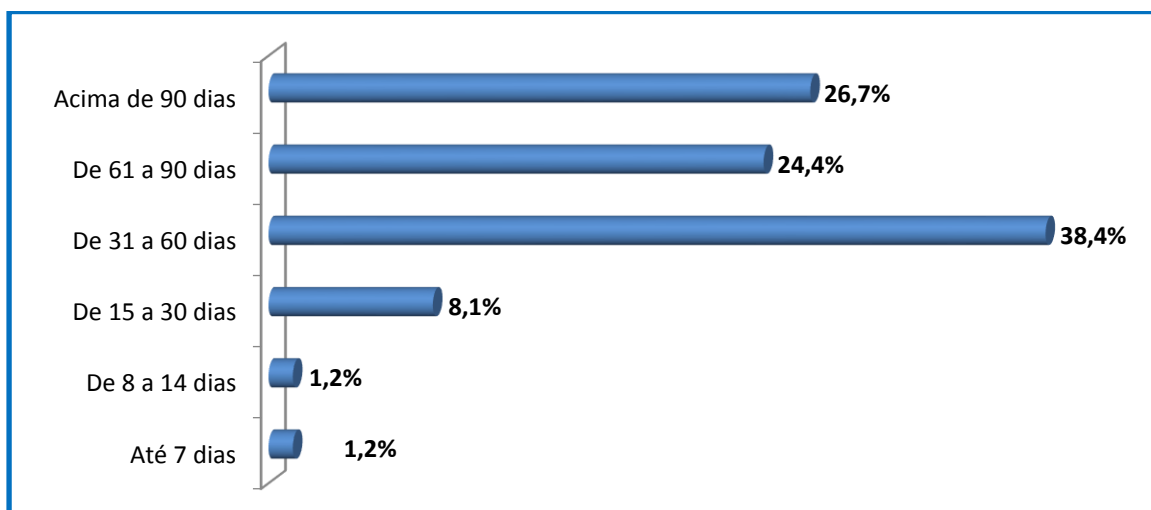
### Horário de atendimento do exame:



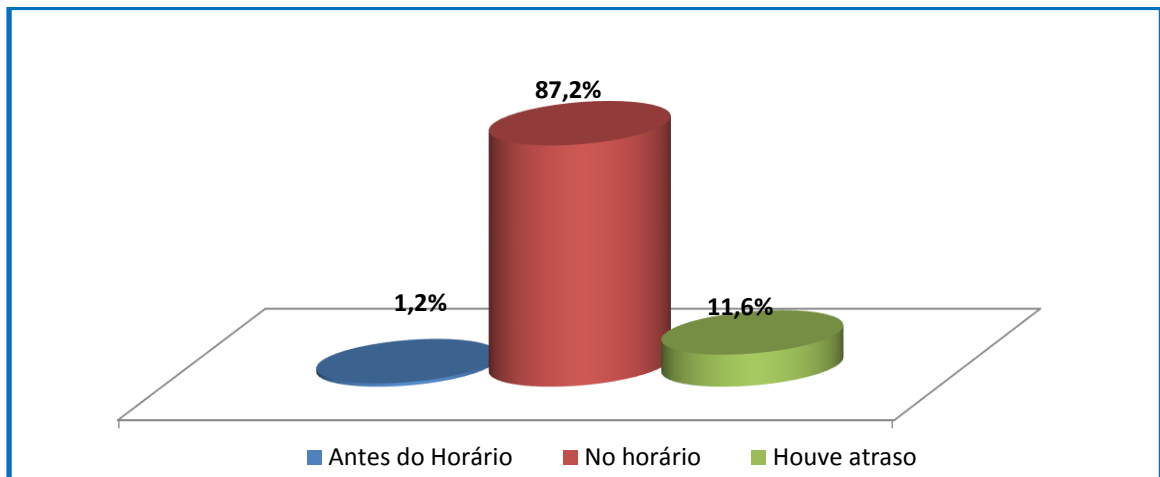
### Nota atribuída ao atendimento do exame:



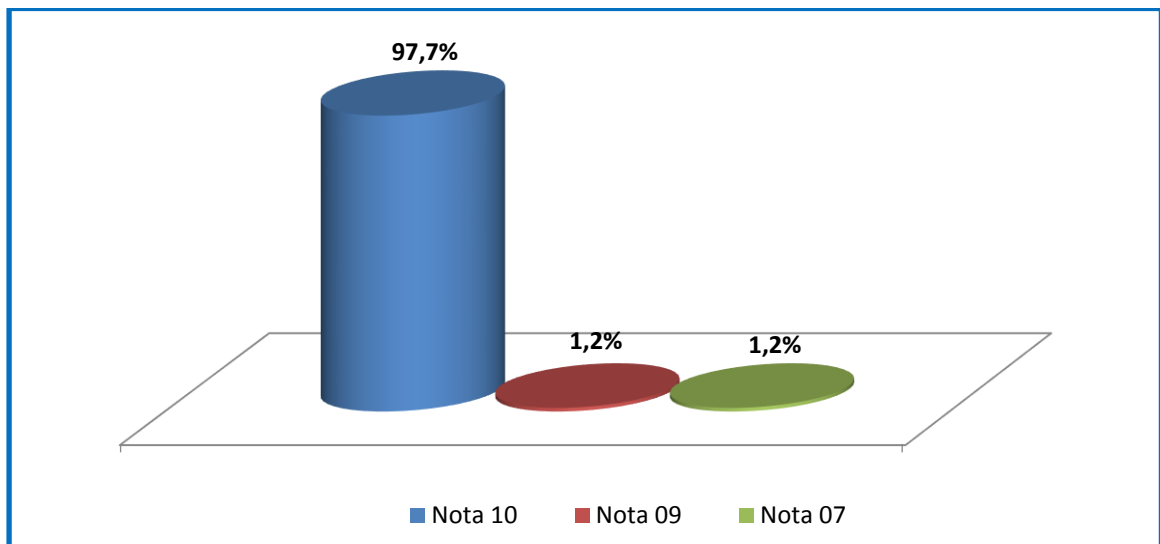
### Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



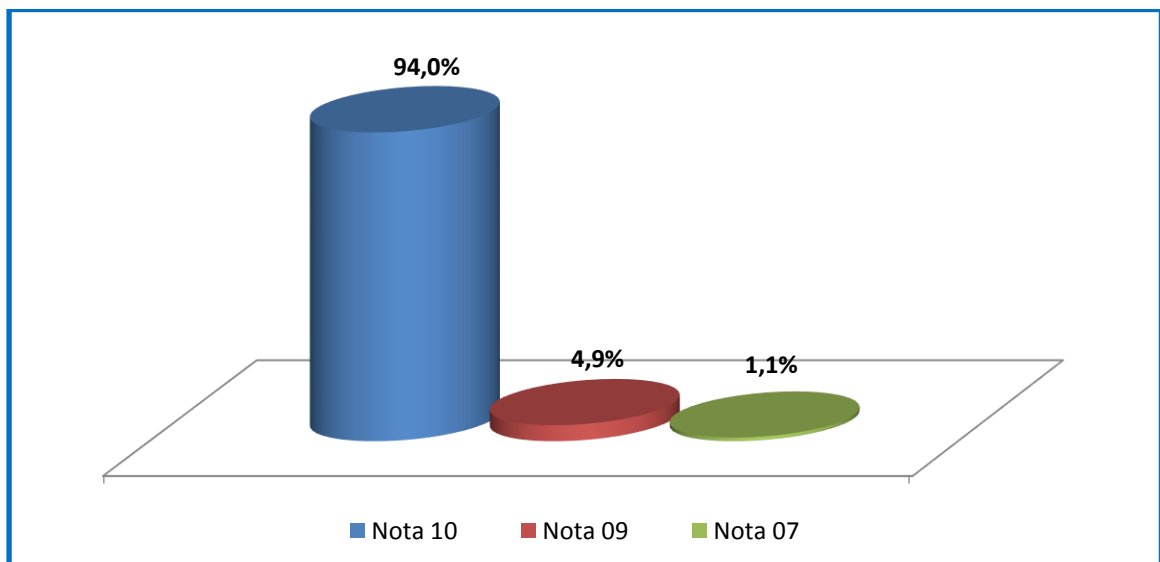
### Horário de atendimento da cirurgia:



### Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



### Nota Geral para a Unidade de Saúde:



### Comentários registrados:

Qtd	Comentários
01	Na consulta com o Ginecologista faltou orientação e atenção ao paciente (Nota 07);
01	Não foi permitida a entrada do acompanhante na sala de exame, idosa machucou a perna na maca do RX (Nota 07);
02	Demora no agendamento de exames/ exames cardiológicos;
01	Demora na portaria, faltou mais atenção por parte da recepção (Nota 09);
02	Não tinha papel higiênico no banheiro do 1º e 2º pavimento (Nota 08);
01	Falta de álcool na sala de campimetria, técnica não higienizou a mão para realizar o exame.
02	Muitas pessoas aglomeradas e em pé nas salas de espera (Nota 08);
05	Atraso na realização das cirurgias de Catarata (Nota 05, 07 e 09);
01	Melhorar a forma que a recepção passa as orientações referentes a locais de espera e sistema de senhas, muitos pacientes perdidos nas recepções (Nota 07);
01	O atendimento foi ótimo, se surpreendeu com a organização do AME no processo para realização de Vasectomia;
02	Atraso do médico Neurologista de mais de uma hora e orientações rápidas (Nota 06);
01	Relata que o porteiro é grosseiro ao orientar os pacientes, ele fala muito alto. (Nota 07).
01	O médico não deu atenção aos exames trazidos do município e pediu para remarcar após realizar novos exames pelo AME. (Nota 07);
01	O médico se negou a atender devido a paciente estar sem os resultados de exames, mal orientou e disse para remarcar para outra data. (Nota 08);
01	Paciente deu nota 08 para a recepção, enfermagem e espaço físico e justificou que foi seu primeiro atendimento no AME;
01	Demora no atendimento de cirurgia de catarata, a enfermagem pingou o colírio anestésico quando paciente chegou, quando entrou no centro cirúrgico a anestesia havia passado;
01	Faltaram orientações em todos os setores, recepção e enfermagem não souberam orientar com clareza, se sentiu perdido no AME sem saber onde deveria aguardar pelo atendimento.



## 2. Sistema Ouvidor SES/SP.

No primeiro trimestre de 2021 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 86 manifestações protocoladas e 225 manifestações não protocoladas, como demonstra as tabelas abaixo:

### Manifestações protocoladas no 1º Trimestre 2021:

Classificação	Gerência Responsável	Resumo das Manifestações	Total
Reclamação	Médica /Atendimento	Atrasos médicos nas especialidades de: Neurologia (12), Cirurgia Plástica (1) e Otorrinolaringologia (2).	24
		Discordância da conduta do médico Neurologista (rasura em resultado de exame externo).	
	Enfermagem	Demora no atendimento da enfermagem/Cirurgia Vascular.	
		Conduta da enfermagem do Setor de EDA, disseminação de informação sobre paciente.	
	Atendimento	Discordância enfermagem laboratório.	
		Discordância do protocolo de entrada.	
		Discordância do atendimento do porteiro (2)	
Solicitação	Médica /Atendimento	Troca médica na especialidade de Neurologia.	10
		Solicitação de alteração de receita médica a medicação prescrita não é fornecida pelo SUS, Gastroenterologia.	
		Revisão de alta, especialidade de Reumatologia.	
		Solicita a troca médica na especialidade de Urologia.	
		Discordância da conduta médica/ Revisão de alta na especialidade de Oftalmologia.	
	Atendimento	Alteração de contato telefônico no cadastro.	
	Serviço de Saúde	Agendamento de cirurgia de catarata/Demora no agendamento.	
		Antecipação de agendamento de exame laboratorial (Reumatologia).	
		Agendamento de exames laboratoriais autorizados.	
		Antecipação de retorno na especialidade de Reumatologia.	
<b>Total Geral de Manifestações Protocoladas 1º Trimestre 2021</b>			<b>34</b>

Classificação	Gerência Responsável	Resumo das Manifestações	Total
Sugestão	Gerência Planejamento	Sugestão de Wi-Fi nos pavimentos/salas de espera.	05
	Atendimento	Fornecer atestado para acompanhantes.	
		Deveriam ter atendimentos por faixa etária de idade, agilidade em cronogramas.	
	Serviço de Saúde	Sugere que as telefonistas informem a necessidade do acompanhante de forma clara.	
Enfermagem	Sugestão para ter mais um funcionário de enfermagem no laboratório.		
Informação	Serviço de Saúde	Reagendamento de primeira consulta após falta.	03
		Agendamento de especialidade externa, Cirurgia Bariátrica.	
	Enfermagem	Envio de fotos do projeto AME Sua Gestação.	
Elogio	Gerência Administrativa	Administração, qualidade do serviço prestado (05).	44
	Atendimento	Elogios ao atendimento dos colaboradores da recepção e portaria (17)	
	Enfermagem	Elogios as profissionais de enfermagem (10)	
	Serviço de Saúde	Elogios ao colaborador do setor de monitoramento (01), Fisioterapeuta (01) e a Assistente Social (01).	
	Médica /Atendimento	Elogios ao atendimento nas especialidades médicas: Oftalmologia (03), Cardiologia (02), Mastologia (01), Radiologia (01), Ortopedia (01) e Obstetrícia (01).	
<b>Total Geral de Manifestações Protocoladas 1º Trimestre 2021</b>			<b>52</b>

Gerência	Elogio	Sugestão	Informação	Solicitação	Reclamação	Total
Atendimento	27	02	-	08	20	57
Enfermagem	10	-	01	-	02	13
Administrativa	05	01			01	07
Serviços de Saúde	02	01	02	02	-	07
Planejamento	-	01	-	-	01	02
<b>Total Geral de Manifestações Protocoladas 1º Trimestre 2021</b>						<b>86</b>

## Manifestações não protocoladas no 1º Trimestre 2021:

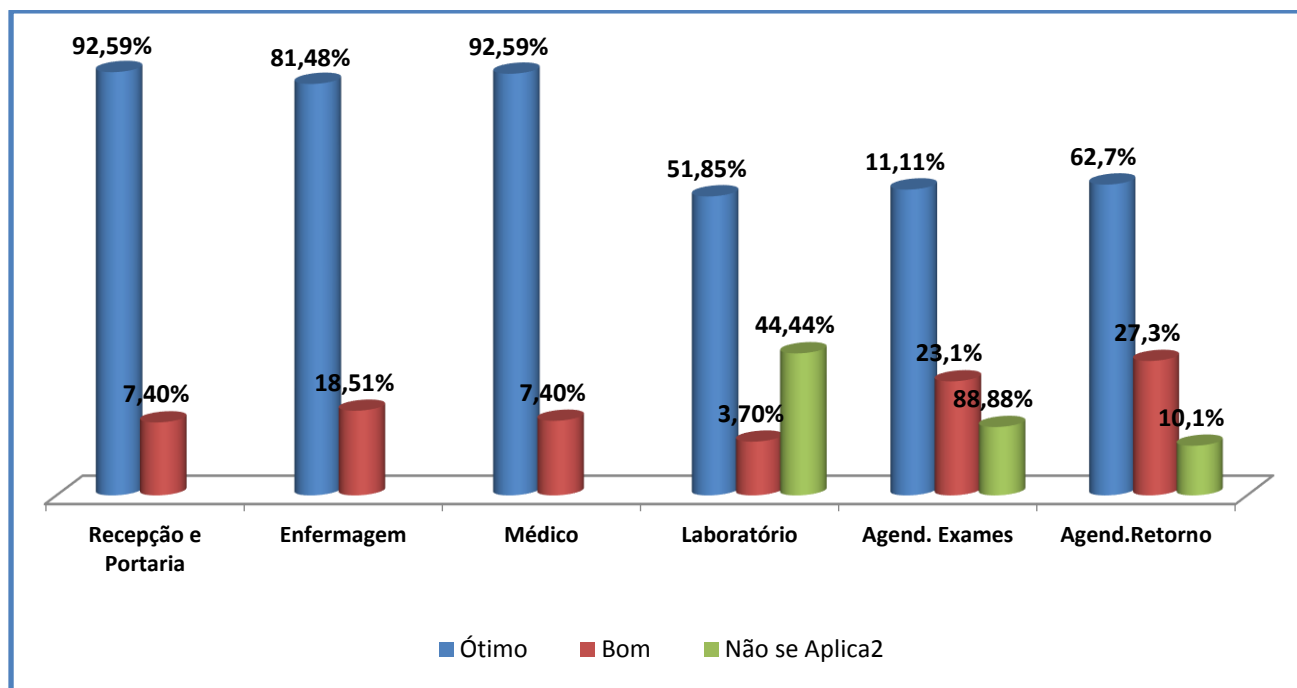
Classificação	Pessoal	Telefone	Urna	Total
Elogio	-	-	07	07
Informação	206	11	01	218
<b>Total Geral</b>	<b>206</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>225</b>

## Resumo das Manifestações Não Protocoladas:

Classificação	Motivo	Número
Elogio	Qualidade do serviço prestado.	02
Elogio	Atendimento dos porteiros.	02
Elogio	Atendimento da recepção.	03
Informação	Melhoraria no atendimento dos porteiros.	01
Informação	2ª via de receita médica.	01
Informação	Agendamento com o Serviço social.	03
Informação	Agendamento 1ª consulta.	09
Informação	Ajuda para utilização do elevador.	02
Informação	Agendamento especialidade e exame externo.	02
Informação	Agendamento e retorno interno.	05
Informação	Encaminhamentos Incorretos.	47
Informação	Horário de chegada para atendimento.	01
Informação	Cópia de Prontuário.	147
<b>Total</b>		<b>225</b>

### 3. Alta Global.

No primeiro trimestre de 2021 o AME Itapeva registrou um total de 4.111 altas globais. Foi realizado o contato telef nico com 75 pacientes e registrado os seguintes resultados:



#### Comentários Registrados:

Elogio a organiza o do AME, principalmente quanto ao uso do elevador   muito importante ter um profissional para orientar e colocar o paciente no andar do atendimento;  
Atendimento muito organizado e de qualidade;

Elogios aos profissionais do AME pelo ótimo trabalho e qualidade do serviço;

O atendimento e os profissionais do AME Itapeva são perfeitos;

A mãe relatou que veio a consulta achando que seu filho tinha rinite alérgica, mas após exames foi constatado que ele possui cefaleia e a médica realizou Encaminhamento para Neurologia para tratamento adequado. Em rela o   médica achou excelente a conduta prescrita.

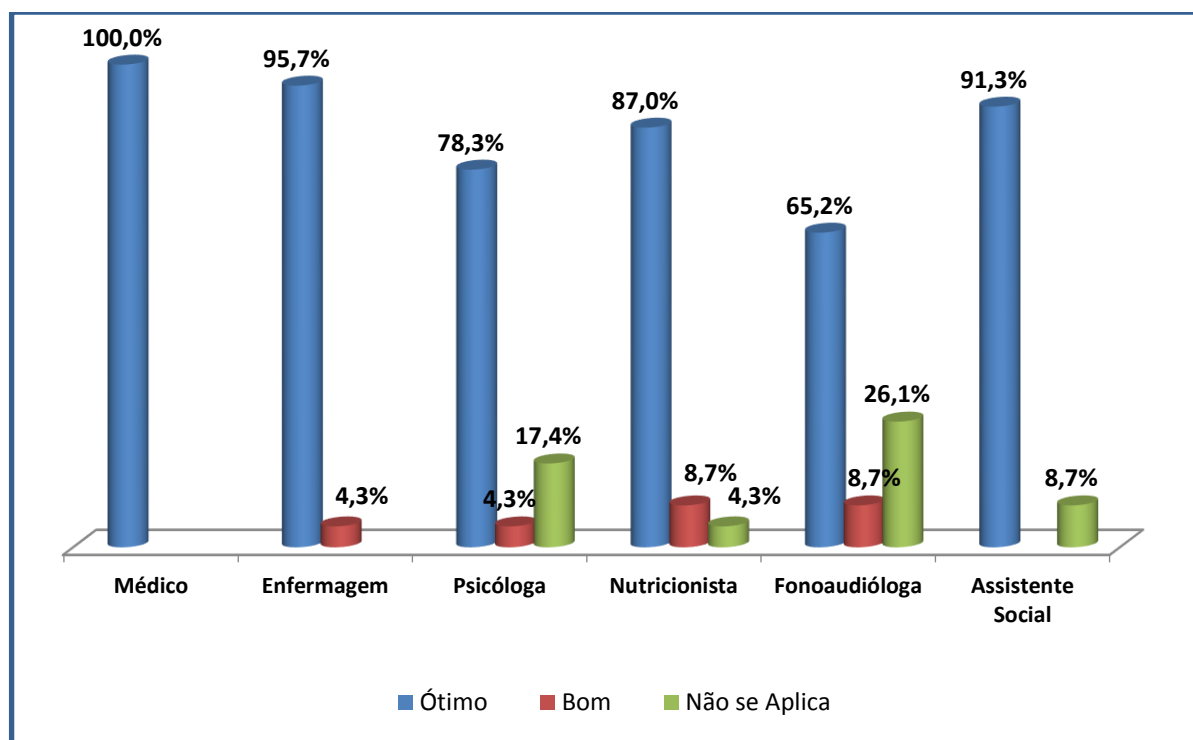
Faltou orienta o por parte das recepcionistas quanto ao local de espera para colher exame laboratorial, relata que ficou perdida;

Sugere que o AME tenha mais especialidades voltadas ao atendimento de crianças especiais;

Melhorar o tempo de espera para atendimento médico, houve muita demora nas consultas.

#### 4. Pesquisa de Satisfação com Puérperas.

No primeiro trimestre de 2021, foram registrados 87 agendamentos de consulta de puérperio, tendo a presença de apenas 29 pacientes e conseguido contato via telefone com 23, apresentando os seguintes resultados conforme demonstra o gráfico abaixo:



#### 5. Guias dispensadas.

No primeiro trimestre de 2021 foram atendidos 147 pacientes sem a Guia de encaminhamento médico ou com o mesmo estando incorreto. Porém, o Serviço de Atendimento ao Usuário em conjunto com a Equipe de Atendimento resolveu todos os casos, não havendo nenhuma dispensa de paciente neste mês.