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

Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros

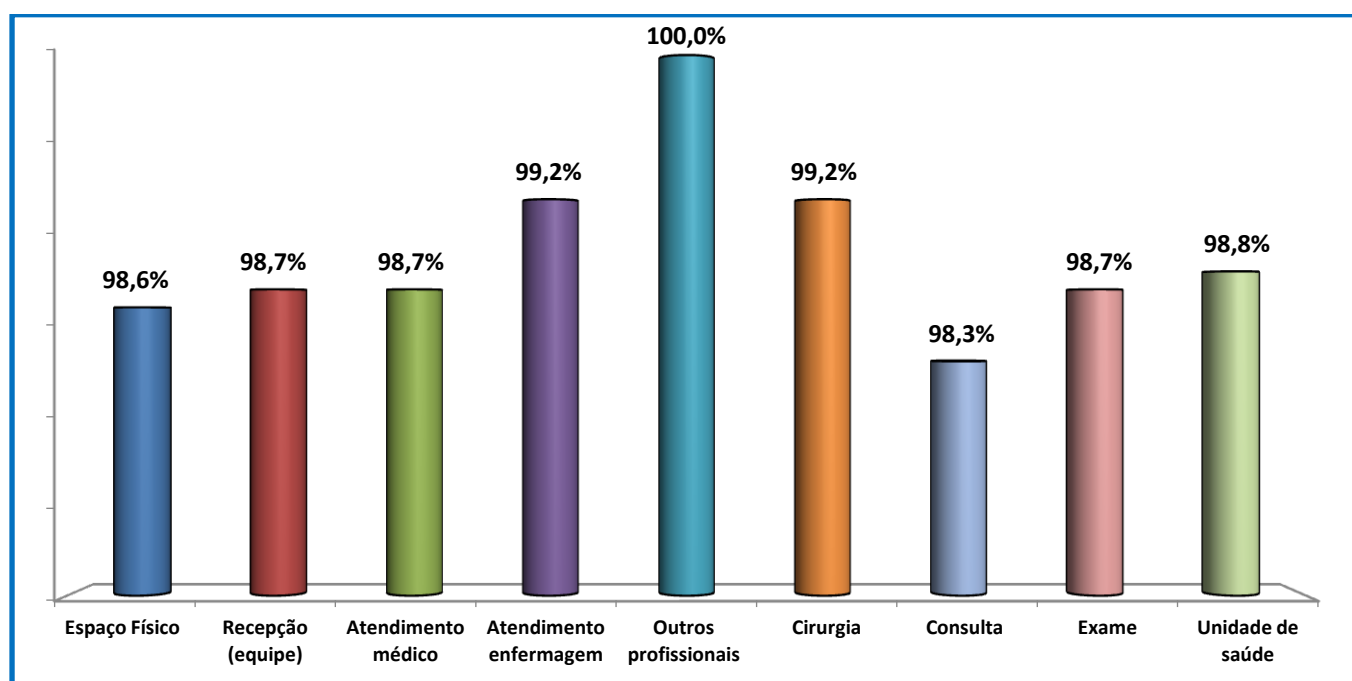
Mês de análise: 1º Trimestre de 2022

1. Pesquisa de Satisfação do Usuário – Sistema Psat 1º Trimestre de 2022.

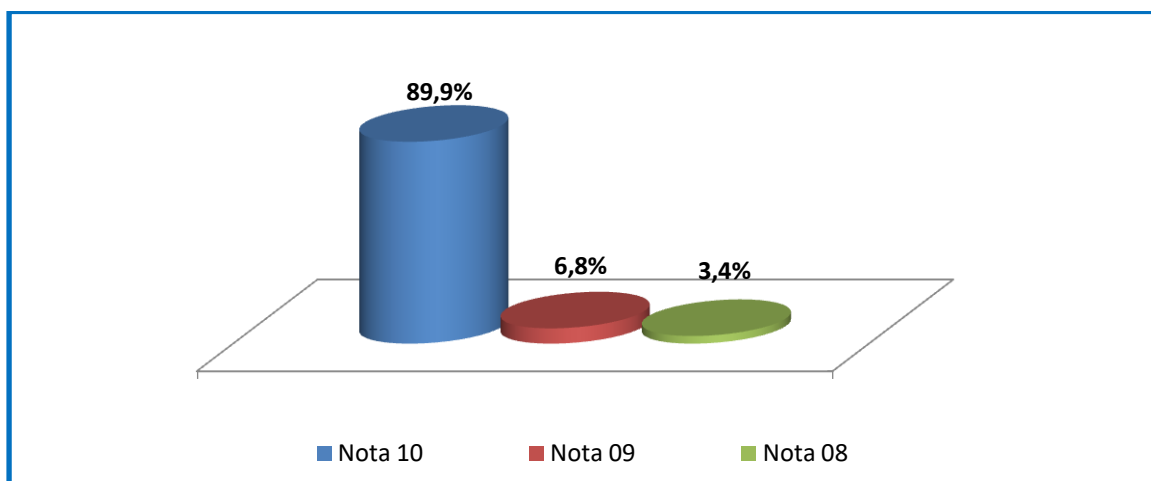
Foram realizadas neste trimestre 264 pesquisas como estipulado pelo Sistema Psat, sendo dessas 96 consultas, 84 exames e 84 cirurgias. Ao final da pesquisa realizada no trimestre foi possível averiguar os seguintes resultados em relação as notas conforme segue os indicadores:

Indicadores satisfação (nota%) - Anual por trimestre - NTH020.

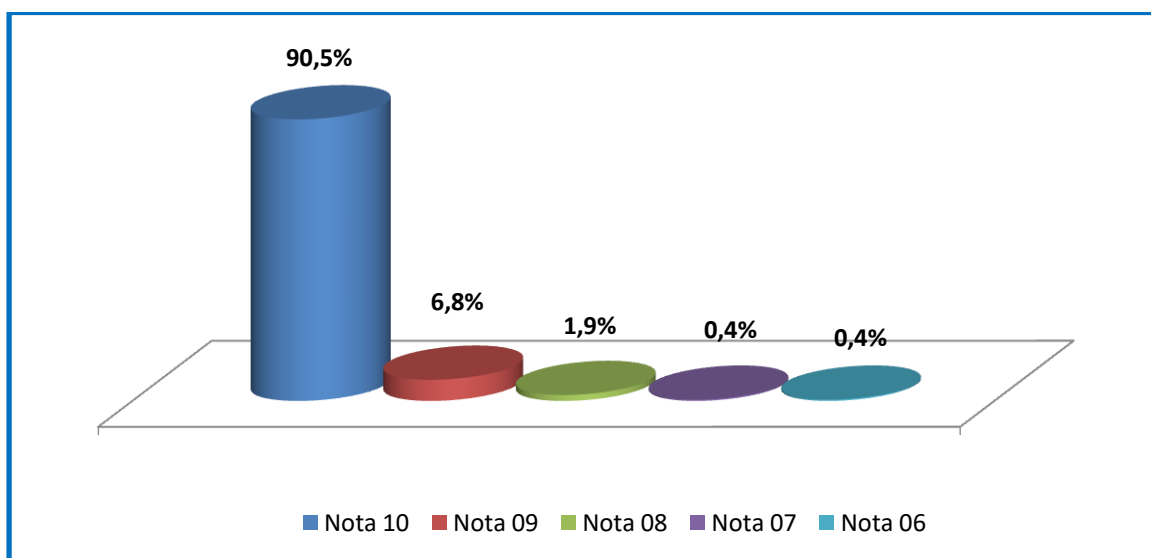
Subitem	1º Trimestre
Espaço Físico	98,6%
Recepção (equipe)	98,7%
Atendimento médico	98,7%
Atendimento enfermagem	99,2%
Outros profissionais	100,0%
Cirurgia	99,2%
Consulta	98,3%
Exame	98,7%
Unidade de saúde	98,8%



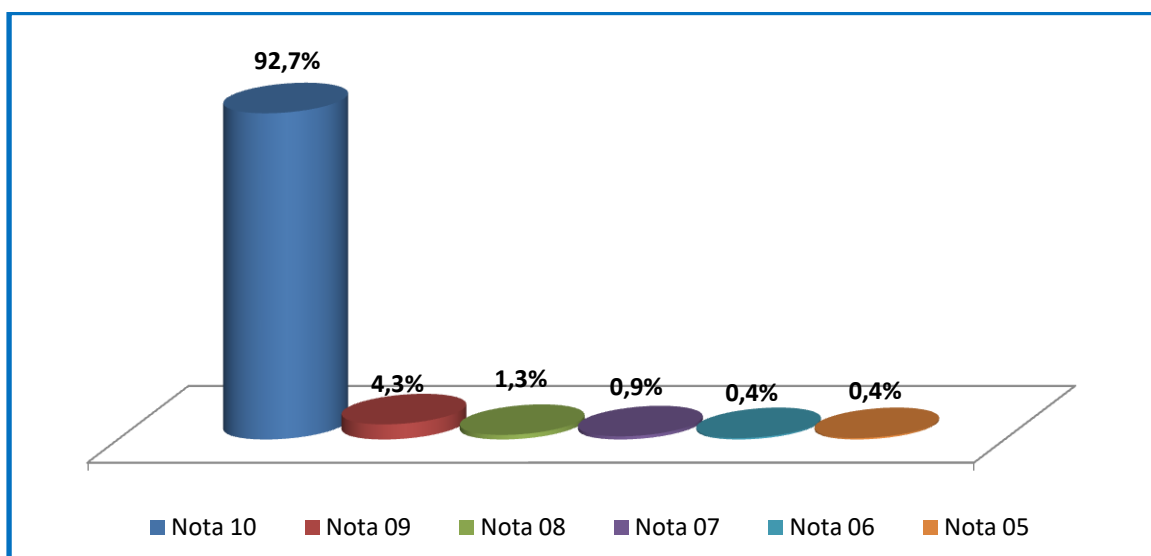
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



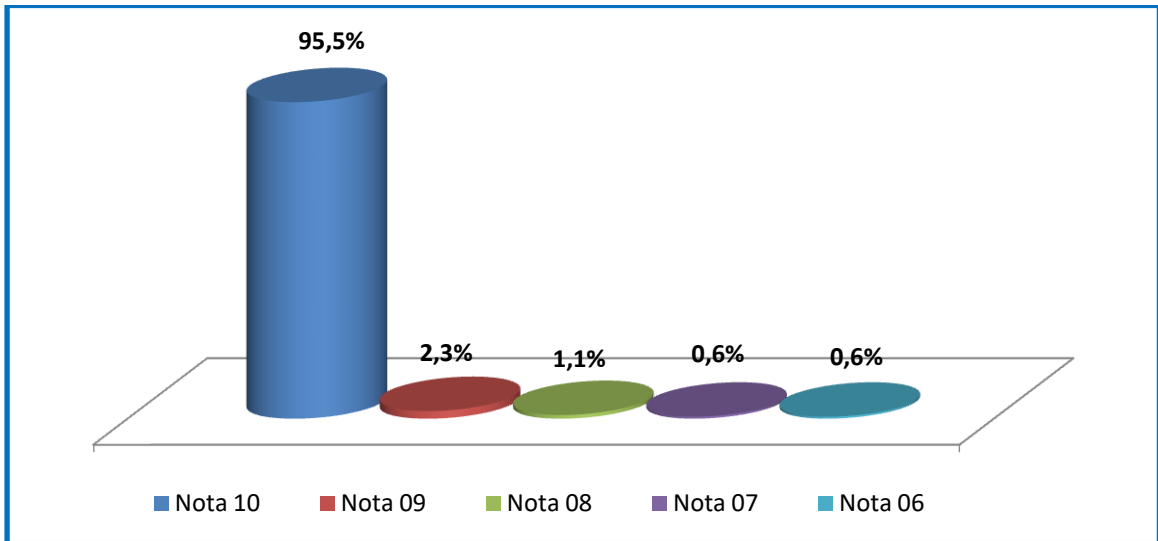
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



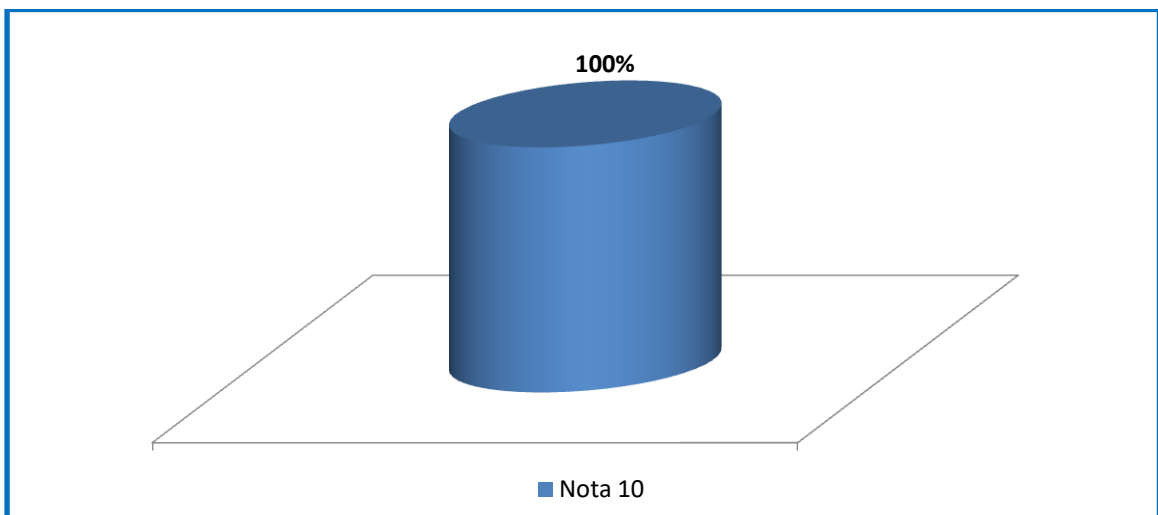
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



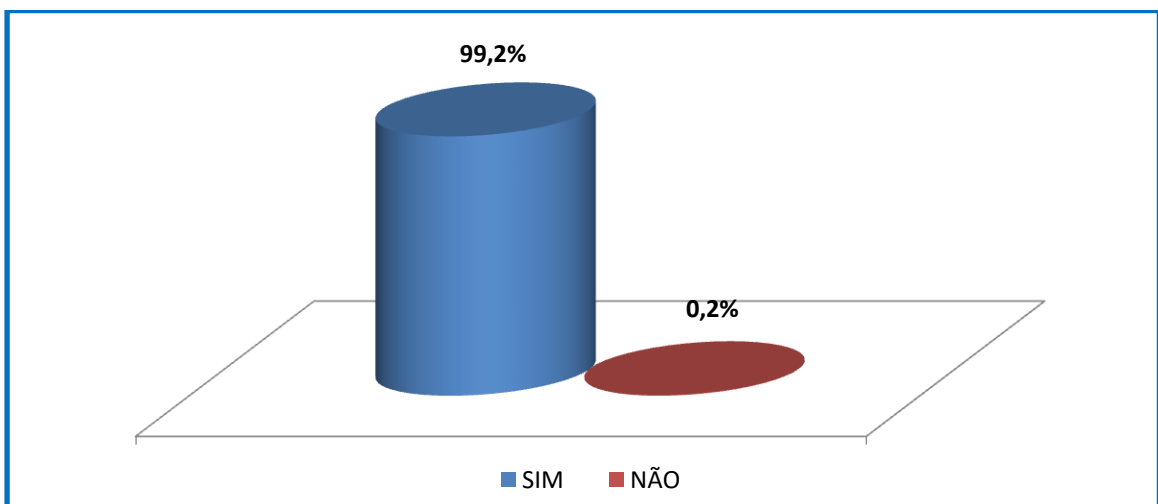
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



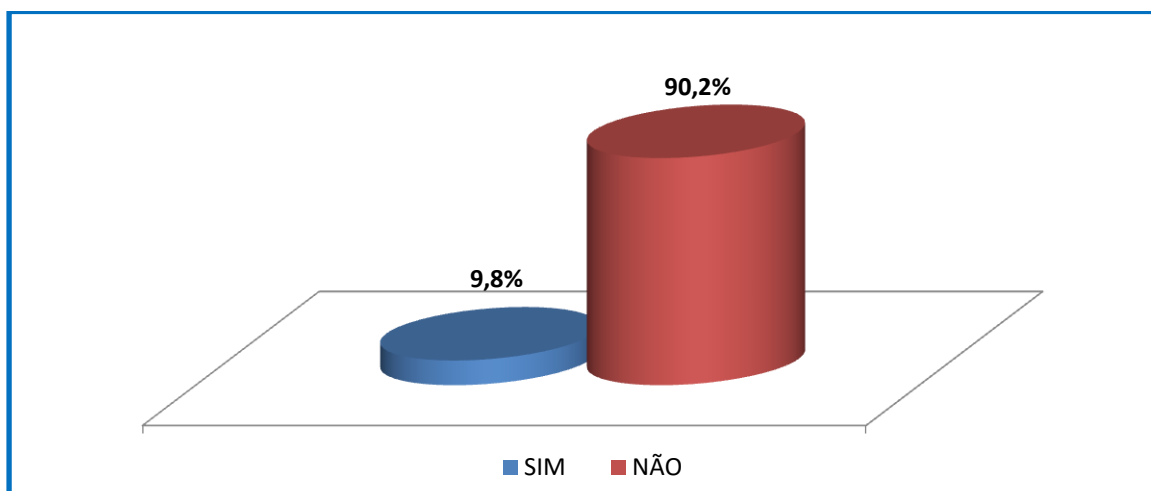
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de outros profissionais:



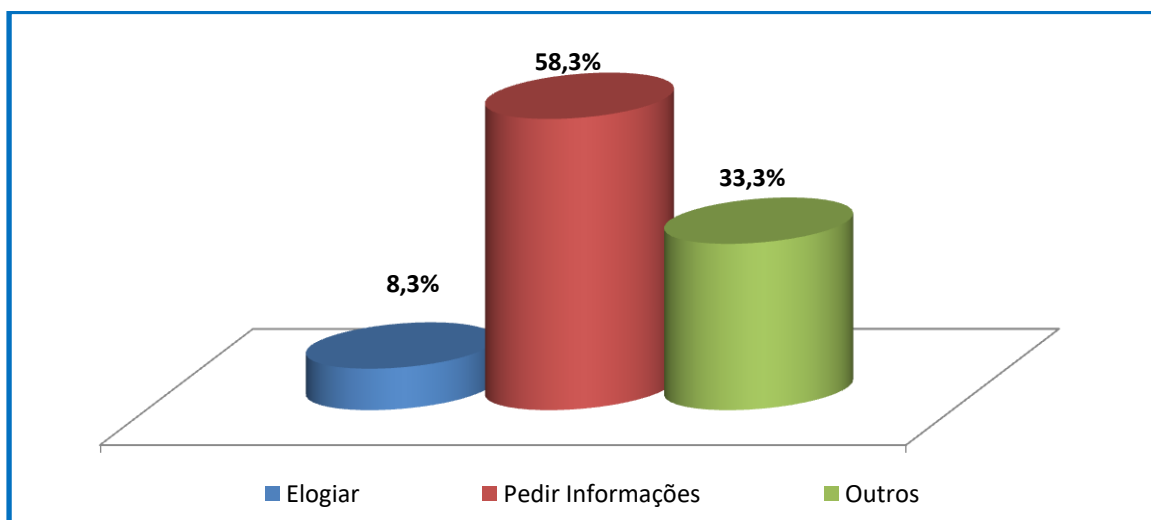
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



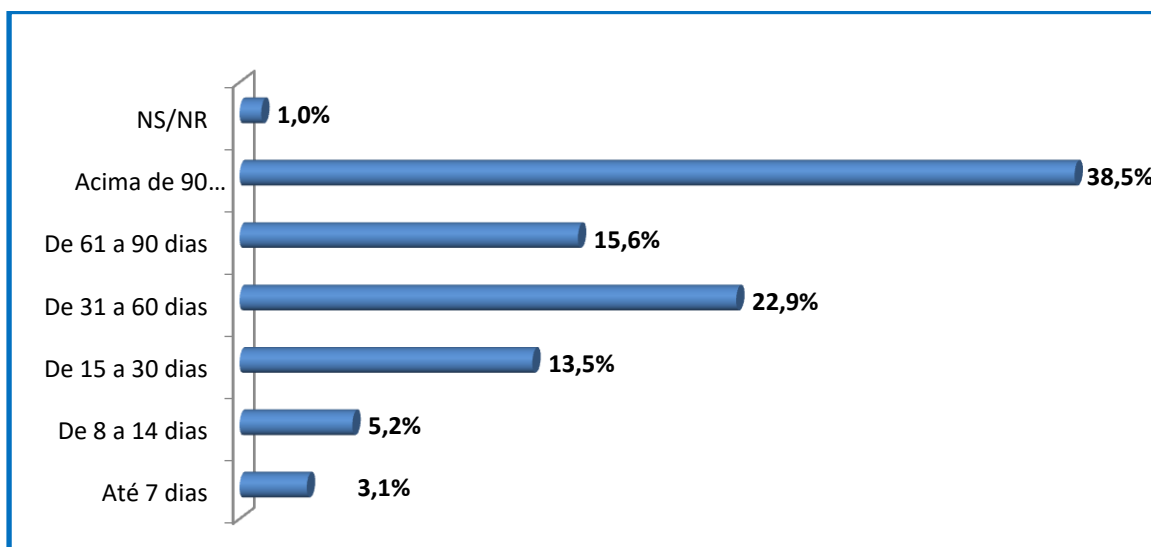
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



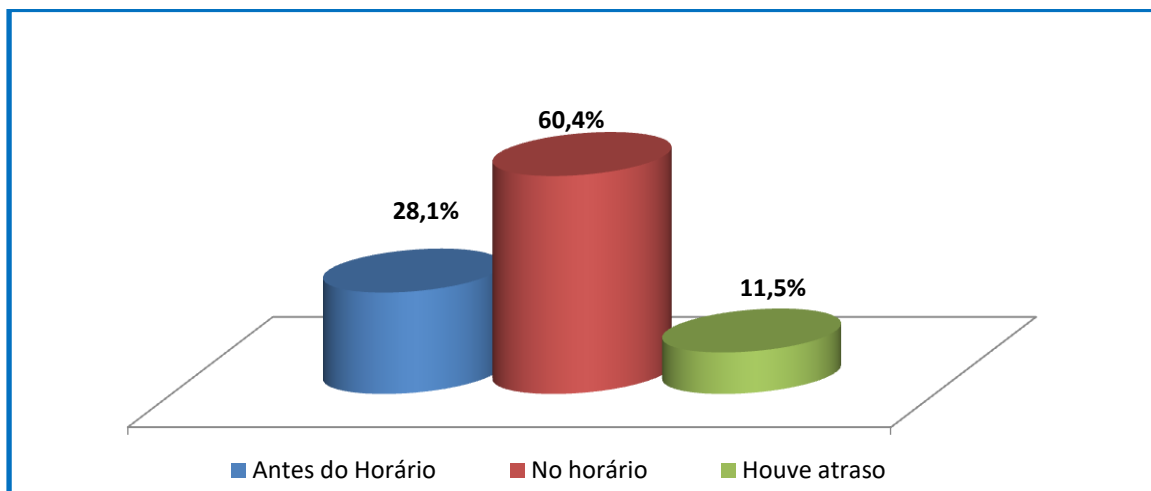
Motivação para procurar o S.A.U:



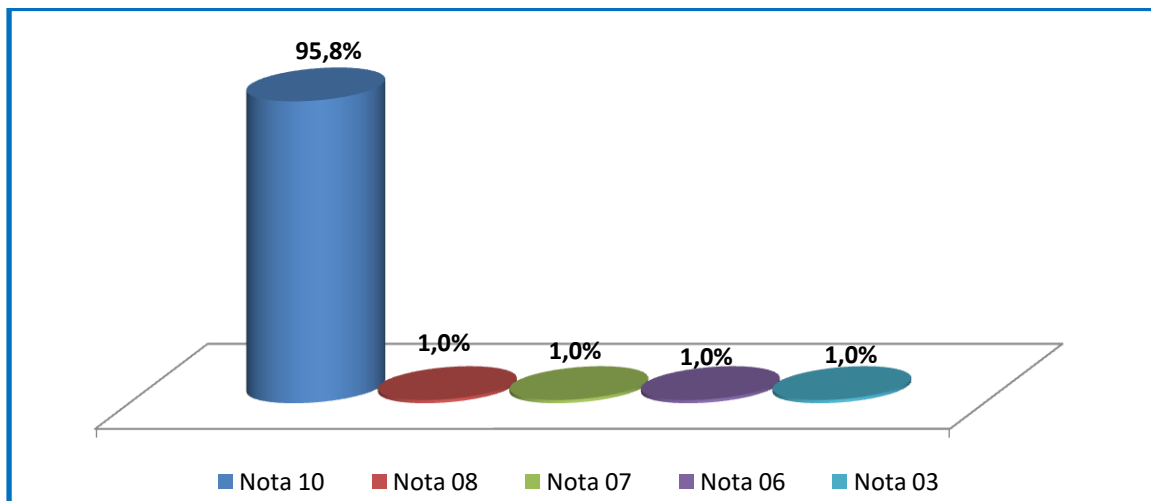
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



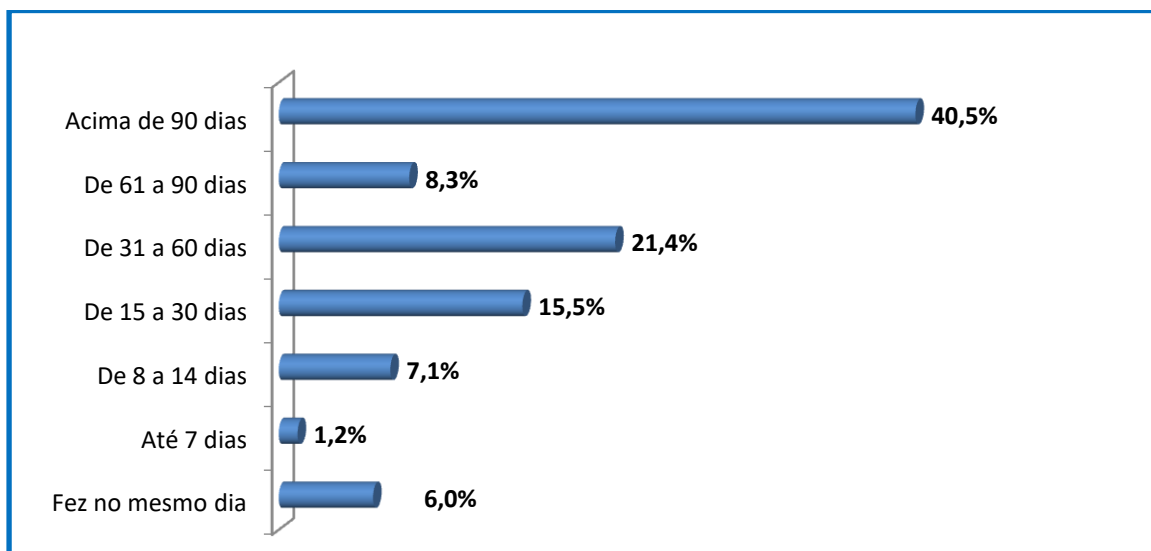
Horário de atendimento da consulta:



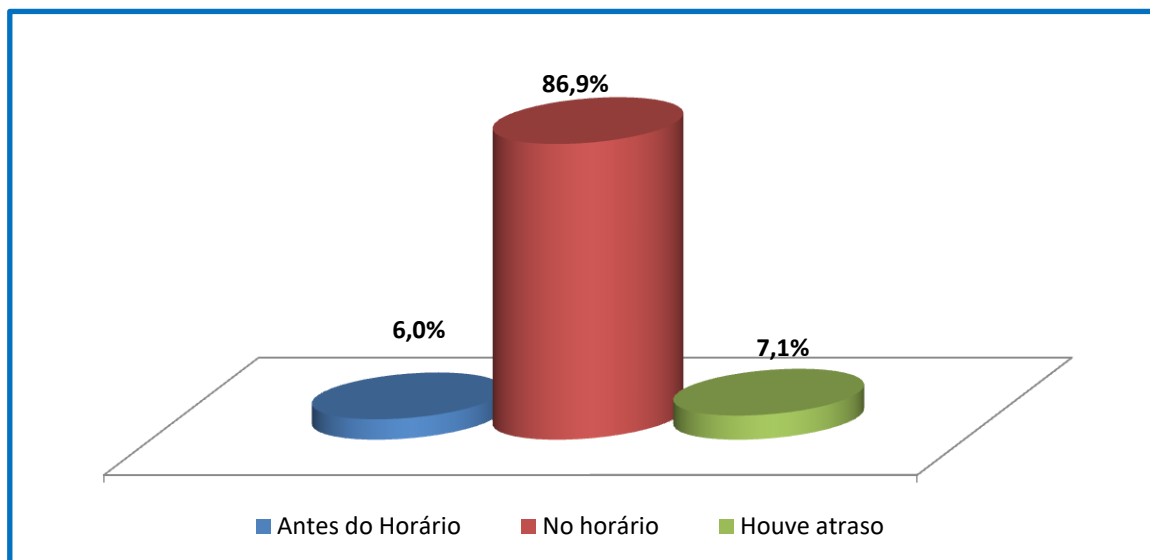
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



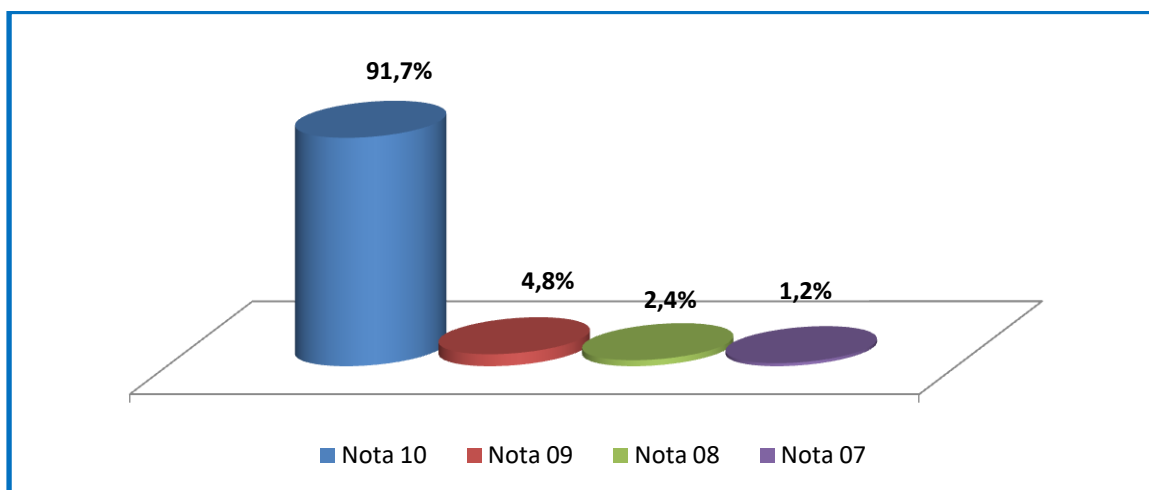
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



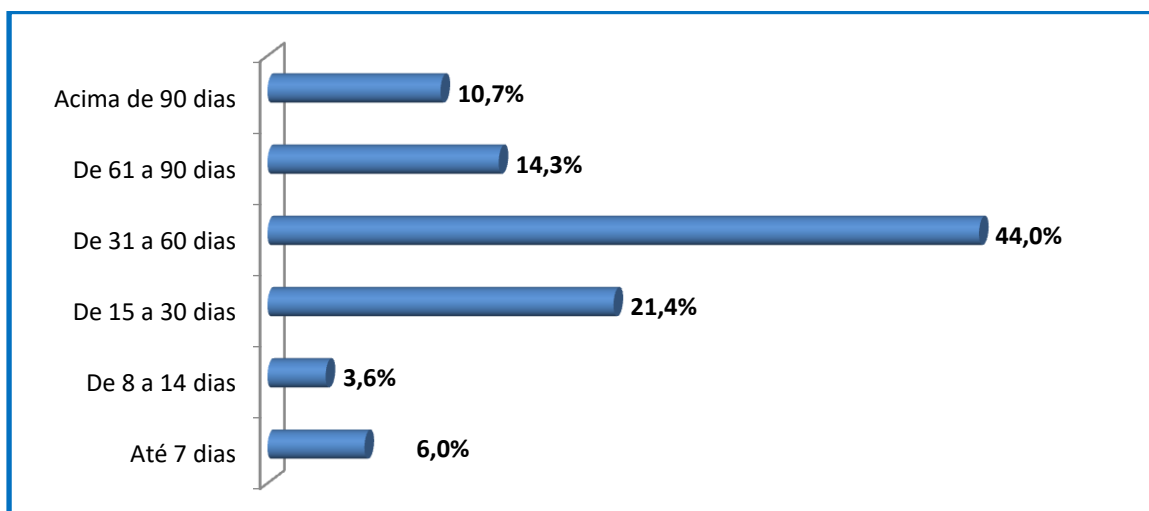
Horário de atendimento do exame:



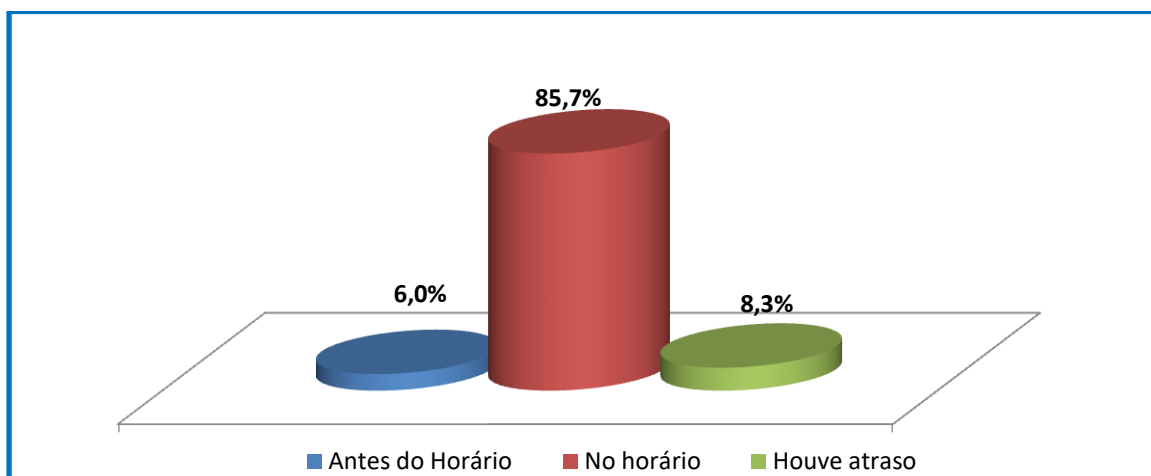
Nota atribuída ao atendimento do exame:



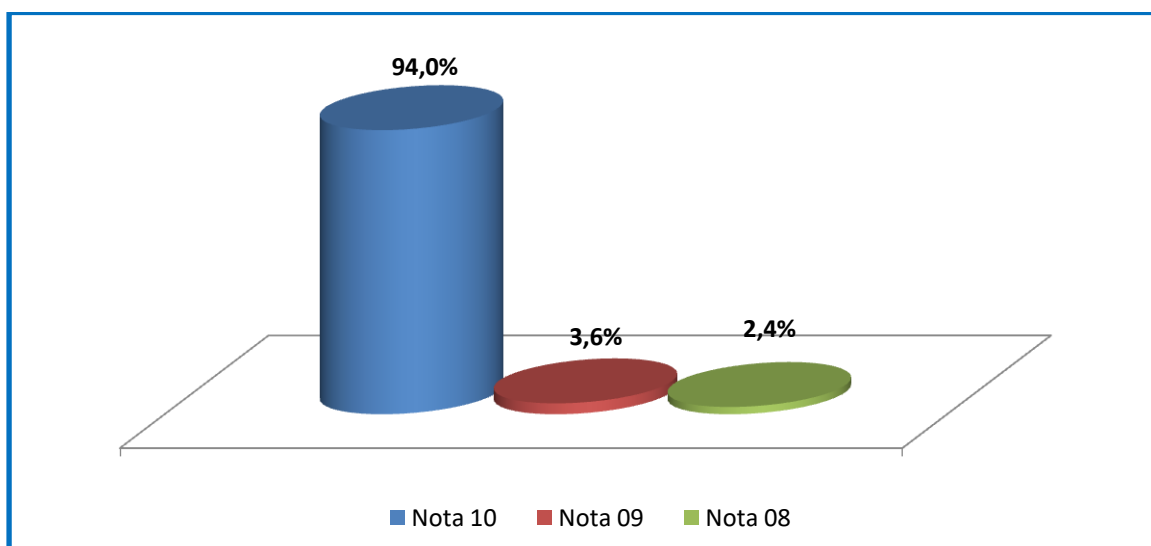
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



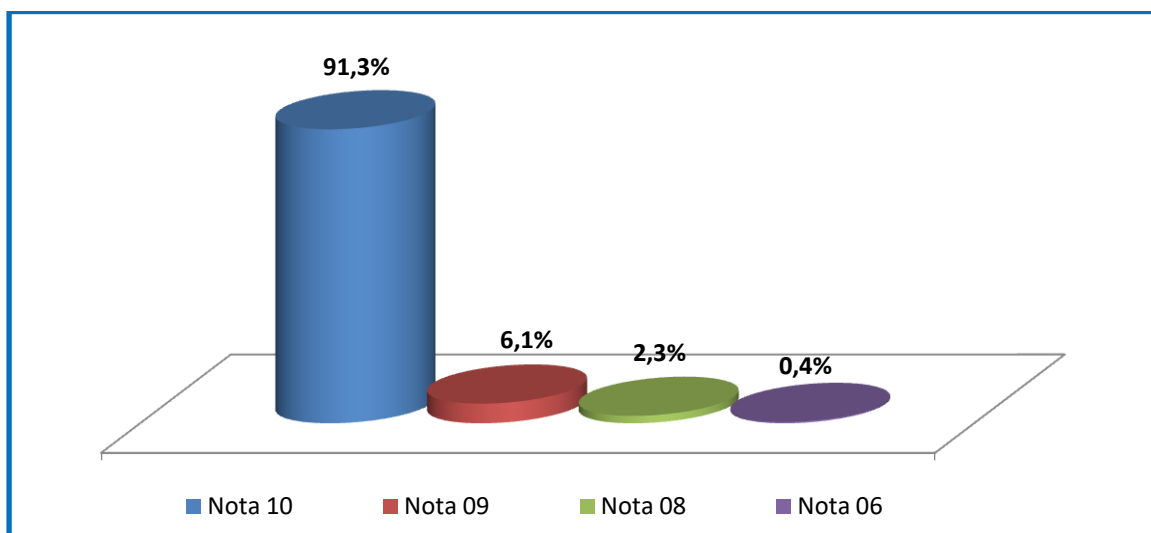
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

Qtd	Comentários Janeiro 2022
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 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 consulta, pois são muito demorados.

Qtd	Comentários Fevereiro 2022
01	Sugere uma cobertura ou tenda em frente ao AME.
01	Relata atraso de 2 horas (10h40 horário de consulta, atendida as 11h24).
01	Por ser a primeira vez na Unidade paciente deu Nota geral 08
02	Sugere melhoria no setor de agendamento, pois considera o agendamento de exames e consultas muito demorado.
01	Sugere que todos os exames sejam realizados no mesmo dia da consulta, facilitaria para os pacientes que moram em municípios de longe. Nota Geral 09

Qtd	Comentários Março 2022
01	Paciente relata que no banheiro feminino do térreo não tem papel higiênico e no banheiro feminino do primeiro pavimento não tem sabonete líquido. (bom/ nota 08).
01	Paciente relata que deveria ter um espaço para pessoas que chegam de madrugada de outras cidades, comenta que tem ciência do espaço na frente, mas nem sempre há condições de permanecer no local devido a quantidade de pessoas e também pela questão do Covid-19, sem falar das condições dos banheiros que são precária, sem condições de uso com criança é pior ainda, sugere um toldo ou cobertura com cadeiras na frente do AME para facilitar aos usuários.
01	Atraso de 50 minutos na especialidade de Neurologia (Nota 09).
01	Paciente relata que o banheiro do térreo está entupido. Obs.: Verificamos e realmente estava com papel higiênico dentro do vaso.
01	Na portaria faltou simpatia, sorriso no rosto e organização, considera bom (Nota 08).
01	A recepção do térreo deveria ser maior. (Nota 09).
01	No atendimento na especialidade de Neurologia, o médico fala muito rápido, usa termos técnicos, desviou o assunto várias vezes, comentando assuntos relacionados à administração e conduta de outros profissionais e da Instituição de forma negativa e fez confusão na conduta médica, relata ainda o atraso de mais de duas horas (Médico Nota 05; Consulta Nota 03 e Nota Geral 08).
01	Sugere toldo ou tenda na parte da frente do AME. (Bom/ Nota 09).
01	A portaria deve melhorar o atendimento e ter treinamento constante (Regular/ Nota 06).
01	Na função de orientador de público deve ter rodízio, às vezes fica sem ninguém para orientar e os usuários que precisam do auxílio. (Regular/ Nota 06).
01	Faltou orientação da enfermeira do laboratório na hora da realização do exame. (Regular/ nota 06).
01	O atendimento da cirurgiã plástica foi excelente, atendeu antes do horário previsto, foi clara e direta ao informar sobre a necessidade da cirurgia e sobre o diagnóstico e transmite confiança.
01	Na mesma fila tem pessoas de vários horários, e as orientações estão confusas, faltando organização na portaria.

2. Sistema Ouvidor SES/SP.

No primeiro trimestre de 2022 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 141 manifestações protocoladas e 1677 manifestações não protocoladas, como demonstra as tabelas abaixo:

Manifestações protocoladas no 1º Trimestre 2022:

Sub-Rede Envolvida	Total de Manifestações
Atendimento	24
Enfermagem	08
Gerencia Administrativa	54
Gerencia Planejamento	01
Serviços de Saúde	54
Total Geral	141

Classificação	Gerência Responsável	Resumo das Manifestações	Total
Reclamação	Atendimento	Descortesia/Mau Atendimento (Porteiros e Recepção).	11
		Atraso na entrega de resultados de exames externos.	
		Falta de esclarecimento sobre o preparo do exame.	
	Gerência Administrativa	Atraso do profissional médico (Neurologia).	20
		Descortesia/Mau Atendimento (Cirurgia Plástica e Oftalmologia).	
		Postura inadequada/Indelicadeza (Radiologia, Oftalmologia, Neurologia e Cirurgia Vascular).	
		Discordância da conduta/Troca médica em Neurologia.	
		Negativa do médico Neurologista em preencher o processo de alto custo.	
		Atraso médico na realização de fotocoagulação a laser.	
	Serviços de Saúde	Reclamação sobre cancelamento do exame de ressonância e demora em remarcar.	05
		Antecipação de consulta em Oftalmologia- Demora de agendar.	
		Reclamação referente à falta de informação sobre cancelamento de consulta.	
		Reclamação demora em agendar exames laboratoriais.	
Total Geral de Manifestações Protocoladas 1º Trimestre 2022			36

Classificação	Gerência Responsável	Resumo das Manifestações	Total
Solicitação	Atendimento	Alteração de dados cadastrais do paciente;	02
		Solicitação de resultado de RX externo.	
	Gerência Administrativa	Relatórios Médicos na especialidade de Endocrinologia;	13
		Solicitações de trocas médicas (nas especialidades de Neurologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Endocrinologia e Cirurgia Vascular).	
	Serviço de Saúde	Agendamentos Externos (Ressonância, Cirurgia Bariátrica, Geral, Ortopédica, Ginecológica e urológica);	47
		Retorno interno nas especialidades (Cardiologia, Gastroenterologia, Neurologia, Nefrologia, Endocrinologia, Oftalmologia, Ortopedia, Fisioterapia, Urologia e Reumatologia);	
Exames internos (Ultrassonografia, exames cardiológicos, laboratoriais, endoscópicos);			
		Cirurgia Interna Oftalmológica.	
Sugestão	Atendimento	Inclusão de mais números de contatos nos dados cadastrais do paciente.	02
	Gerência Administrativa	Sugestão de atestado para acompanhantes de Cirurgia de Catarata com a quantidade de dias necessários a recuperação do paciente.	
Total Geral de Manifestações Protocoladas 1º Trimestre 2022			64

Classifica�o	Gerência Responsável	Resumo das Manifesta�es	Total
Elogios	Atendimento	Qualidade do serviço prestado pelos profissionais do Laboratório (recep�o e enfermagem); técnicos de radiologia e Atendente do Posso Ajudar.	10
	Enfermagem	Qualidade do serviço prestado pelos profissionais de enfermagem da pré-consulta, ultrassom e colonoscopia.	08
	Gerência Administrativa	Qualidade do serviço prestado pelos profissionais médicos nas especialidades de Otorrinolaringologia, Endocrinologia, Mastologia, Reumatologia e Médico Endoscopista. E Atendimento do S.A.U.	20
	Serviço de Saúde	Qualidade do serviço prestado pelos profissionais do setor de monitoramento e Assistente Social.	02
	Gerência Planejamento	Qualidade do serviço prestado pelas profissionais da Equipe de Zeladoria.	01
Total Geral de Manifesta�es Protocoladas 1� Trimestre 2022			41

Gerência	Elogio	Sugestão	Solicita�o	Reclama�o	Total
Atendimento	10	01	02	11	24
Enfermagem	08	-	-	-	08
Administrativa	14	01	06	04	25
Administrativa/Médica	06	-	07	16	29
Serviços de Saúde	02	-	47	05	54
Planejamento	01	-	-	-	01
Total Classifica�o	41	02	62	36	141
Total Geral de Manifesta�es Protocoladas 1� Trimestre 2022					141

Manifestações Não protocoladas no 1º Trimestre 2022:

Formas de recebimento das manifestações Não protocoladas:					
Classificação	Carta / Urna	E- mail	Pessoal	Telefone	Total
Elogio	09	-	03	-	12
Informação	01	16	1559	89	1665
Total Geral	10	16	1562	89	1677

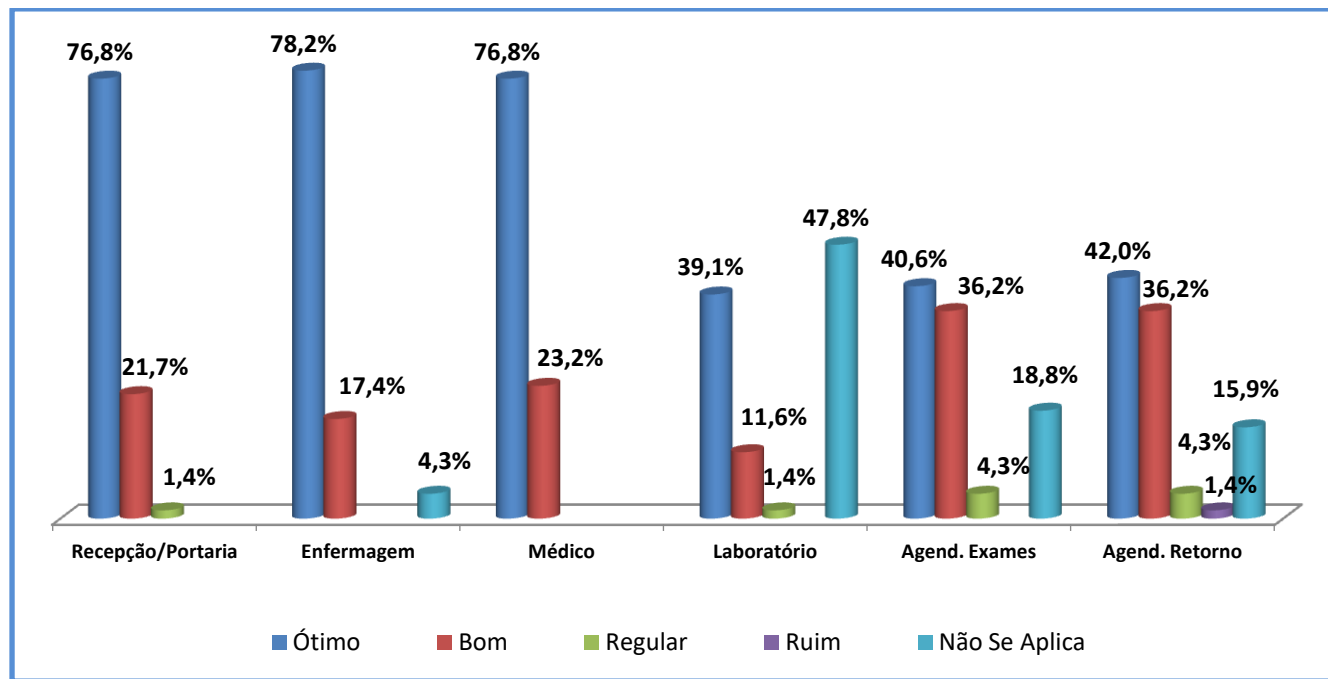
Gerências/Subrede correspondente - Não protocoladas:	Total
Gerência de Administrativa	09
Averiguar Respostas	05
Serviço Social	05
Unidades Básicas/Municípios	219
Gerência de Atendimento	61
Gerência de Serviço de Saúde	439
S.A.M.E	939
Total Geral de Manifestações Não Protocoladas 1º Trimestre 2022	1677

Resumo das Manifestações Não Protocoladas:

Classificação	Motivo	Número
Elogio	Qualidade do serviço prestado.	12
Informação	Agendamento com o Serviço social.	12
Informação	Agendamento 1ª consulta.	38
Informação	Ajuda para utilização do elevador.	44
Informação	Agendamento especialidade e exame externo.	43
Informação	Informação sobre interconsultas negadas.	54
Informação	Troca médica.	02
Informação	Resultado de exame externo.	24
Informação	Receitas de alto custo.	01
Informação	Atestado médico.	15
Informação	Agendamento e retorno interno.	241
Informação	Averiguar respostas de manifestações protocoladas	05
Informação	Localização dos sanitários	02
Informação	Transporte Municipal	08
Informação	Horário de consulta no AME	01
Informação	Projeto Dia D	04
Informação	Impressão de comprovante de residência	02
Informação	Obrigatoriedade de Acompanhante	03
Informação	Encaminhamentos Incorretos.	220
Informação	Cópia de Prontuário.	946
Total de Manifestações Não Protocoladas		1677

3. Alta Global.

No primeiro trimestre de 2022 o AME Itapeva registrou um total de 3.437 altas globais. Foi realizado o contato telef nico com 69 pacientes e registrado os seguintes resultados:



Comentários Registrados:

Agradecimentos pelo atendimento de qualidade e ressalta que deseja que continue assim. (08)

Usuário relata que sempre foi muito bem atendido, até mesmo pelo médico Neurologista, seu único problema é o atraso nas consultas.

Usuário 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   nota 10.

Usuário 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.

Usuária considera estar parcialmente satisfeita com a medica o prescrita, 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.

Usuária 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, pois o médico simplesmente saiu da sala, não falou nada a deixando esperando. Devido a demora no agendamento dos exames e 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 Oftalmologista, 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.

Usuária relata que veio pela primeira vez ao AME Itapeva, teve uma viagem cansativa por mais ou menos três horas, ao chegar à portaria pediu informação e o porteiro foi mal educado, a deixando constrangida próximo de outros usuários, por isso considera ruim o atendimento dele.

Usuária relata na recepção foi muito bem atendida e ainda teve a ajuda no auxílio do elevador até ao local de sua consulta.

Usuária relata que durante a consulta com a Mastologista, ao contar sobre seu estado de saúde e que faz acompanhamento a cada seis meses em seu município a mesma não lhe deu atenção e nem importância ao que estava relatando, apenas leu o encaminhamento, passou uma pomada e deu alta, informa que ficou surpresa com a conduta médica e está com dúvidas e parcialmente satisfeita, pois ela receitou a pomada e não deu explicações do porquê, nem da importância, por este motivo está se sentindo prejudicada, comenta ainda que não comprou a pomada por não ter entendido a conduta médica.

Sugere agilidade nos agendamentos de exames e retorno, relata que é muito demorado. (03)

Sugere que os agendamentos sejam direto no AME sem a necessidade de encaminhamento médico.

Usuário sugere que exames e retorno sejam mais rápidos, ressalta que o AME tem um excelente atendimento, a única dificuldade são os agendamentos demorados, os pacientes ficam muito tempo na fila e acaba demorando para começar o tratamento.(02)

Usuária reclama que não teve resolutividade no seu problema de saúde, informa que está com as mesmas dores que a trouxe ao AME, por esse motivo tem dúvidas, pois simplesmente recebeu alta e nada foi feito, relata que está insatisfeita com a conduta e postura médica, comenta que foi na UBS para solicitar encaminhamento na especialidade de Ortopedia para ver se descobre o que tem, pois necessita de uma nova avaliação.

Usuária agradece pelo atendimento de qualidade e atenção prestada por todos os colaboradores. Ressalta que o AME tem atendimento e resolutividade no diagnóstico médico melhor que em muitas clínicas particulares.

Usuário relata estar em dúvida sobre encaminhamento externo, como foi apenas uma única consulta, achou que faltou orientação como seria o agendamento.

Usuária relata que o agendamento de exames é relativamente rápido, no entanto o retorno médico demorou muito, levou cinco meses após a realização dos exames para ser agendado sua consulta." (Obs.: Paciente pós covid-19; agendamento de exames e 1ª consulta externo, recebeu alta no primeiro atendimento).

Usuário relata que veio ao AME para investigar a perda da visão em momentos esporádicos, explica que tem dificuldade de enxergar por alguns momentos, mas em outros momentos enxerga bem e não entende o motivo, mas o médico não solicitou exames para investigação e deu alta, ressalta que como pessoa foi muito bom, atencioso e calmo,

mas em relação a sua queixa de saúde, não teve resolutividade, pois continua com o mesmo problema e sem saber o que está causando.

4. Pesquisa com Pacientes de Obstetrícia-Puerpério

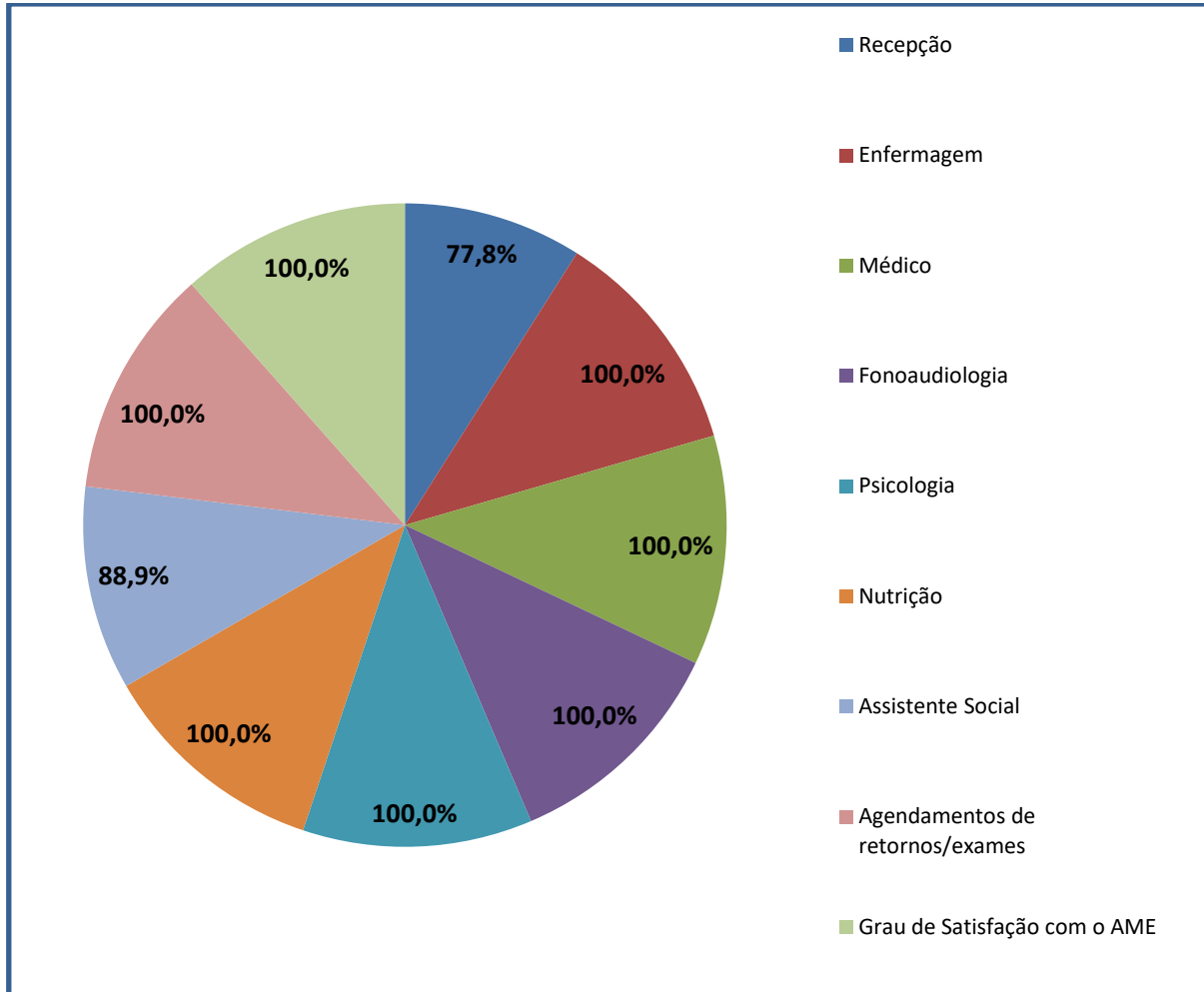
No 1º trimestre foram registradas 28 altas de Enfermagem – Obstetrícia/ Puerpério de Alto Risco, estas pacientes são avaliadas pela equipe multidisciplinar durante o pré – natal que inclui atendimento médico com o médico Obstetra, Enfermagem - Obstetrícia, Fonoaudióloga, Psicóloga, Nutricionista e Assistente 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.

No trimestre foram contabilizadas 09 pesquisas preenchidas via formulário impresso, disponibilizado na sala de Enfermagem Obstetrícia, sendo possível averiguar os seguintes resultados em relação às notas:

Pesquisa de Satisfação com Puérperas			
Mês de Referência	Total de Agendamentos	Atendidas	Ausentes
Janeiro	09	02	07
Fevereiro	07	02	05
Março	12	05	07
Total	28	9	19

Pesquisa de Satisfação com Puérperas				
Setor Avaliado	Nota 05 /Qtd	Nota 04/Qtd	Nota 03 /Qtd	Não Respondeu
Recepção	07	01	01	-
Enfermagem	09	-	-	-
Médico	09	-	-	-
Fonoaudiologia	09	-	-	-
Psicologia	09	-	-	-
Nutrição	09	-	-	-
Assistente Social	08	01	-	-
Agendamentos de retornos/exames	09	-	-	-
Grau de Satisfação com o AME	09	-	-	-

Pesquisa de Satisfação com Puérperas – Índice de Satisfação



6. Guias dispensadas

No primeiro trimestre de 2022 foram atendidos 235 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 216 dos casos que tomou conhecimento, tendo a necessidade de dispensar apenas 19 pacientes, pelos motivos abaixo:

Município de Origem	Guias dispensadas Motivo	Qtd
Nova Campina	Agendamento cancelado na CROSS pelo município, que não comunicou o paciente.	01
Taquarivai	Paciente compareceu para consulta, mas não possui agendamento na CROSS.	01
Ribeira	Agendamento cancelado na CROSS pelo município, que não comunicou o paciente.	01
Itararé	Paciente chegou após o horário da consulta, sem a Guia de Encaminhamento médico.	01
Itapeva	Agendamento de retorno interno cancelado na CROSS pelo AME, paciente não ficou sabendo do cancelamento.	01
Itapeva	Paciente compareceu para consulta, mas não possui agendamento na CROSS.	01
Itapeva	Agendado na CROSS de eletrocardiograma e a guia médica eletroencefalograma qualitativo c/ mapeamento	01
Itapeva	Paciente compareceu para consulta, mas não possui agendamento na CROSS.	01
Itapetininga	Agendamento de tomografia com APAC solicitando exame com contraste.	03
Itaberá	Paciente compareceu para consulta, mas não possui agendamento na CROSS.	01
Itaberá	Paciente chegou após o horário da consulta.	01
Guapiara	Agendamento de tomografia com APAC solicitando exame com contraste.	01
Guapiara	Paciente chegou após o horário da consulta.	02
Capão Bonito	Agendamento de tomografia com APAC solicitando exame com contraste.	01
Buri	Paciente compareceu para consulta, mas não possui agendamento na CROSS.	02
Total de pacientes dispensados no 1º trimestre 2022		19