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

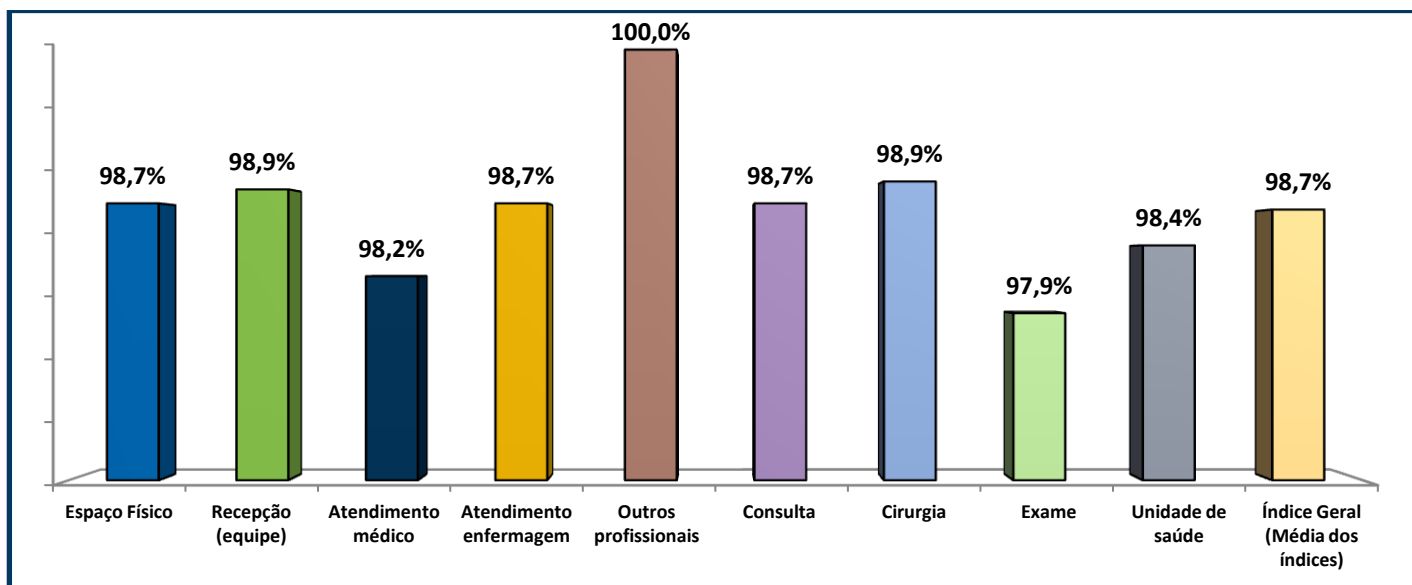
Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros e Ana Claudia Oliveira Silva de Paula

Período de análise: Fevereiro 2022

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

No mês de fevereiro 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 fevereiro foi possível averiguar os seguintes resultados em comparação com as notas de janeiro:

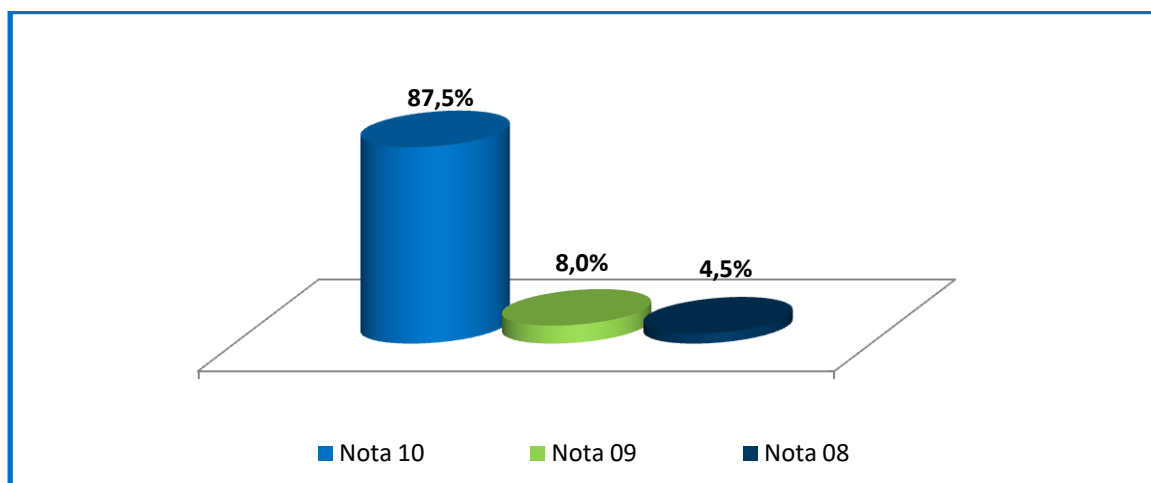
Subitem/Nota	Índice (O/P) Janeiro	Índice (O/P) Fevereiro
Espaço Físico	98,7%	98,3%
Recepção (equipe)	98,9%	98,4%
Atendimento médico	98,2%	98,3%
Atendimento enfermagem	98,7%	98,7%
Outros profissionais	100,0%	100,0%
Consulta	98,7%	96,9%
Cirurgia	98,9%	98,9%
Exame	97,9%	99,3%
Unidade de saúde	98,4%	99,0%
Média dos índices	98,7%	98,6%



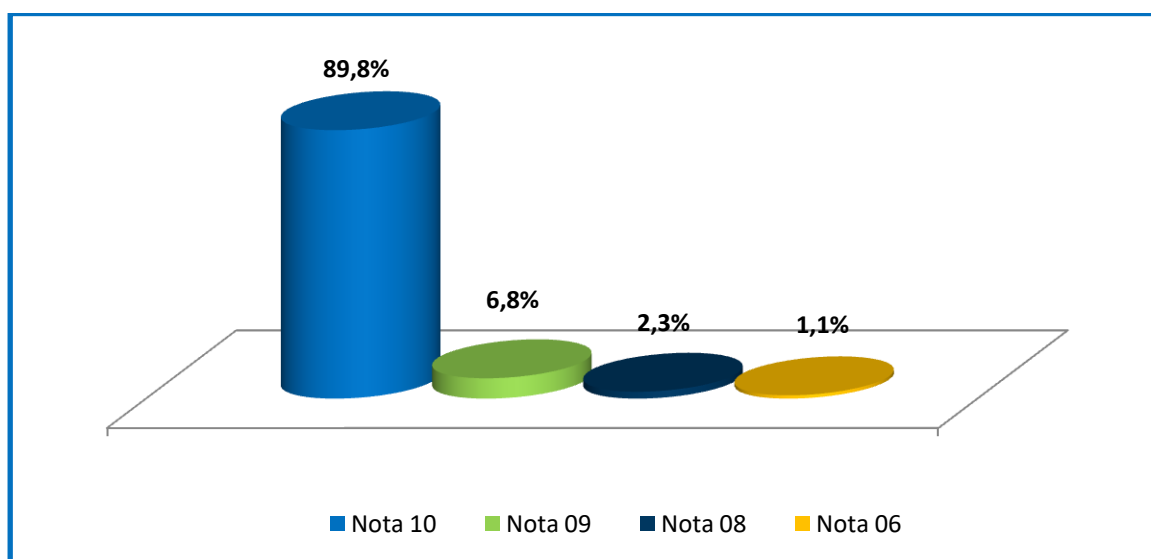
Indicadores satisfação (nota%) – Mensal/Fevereiro 2022 - NTH020.

Subitem	fev/22
Espaço Físico	98,3%
Recepção (equipe)	98,4%
Atendimento médico	98,3%
Atendimento enfermagem	98,7%
Outros profissionais	100,0%
Cirurgia	96,9%
Consulta	98,9%
Exame	99,3%
Unidade de saúde	99,0%

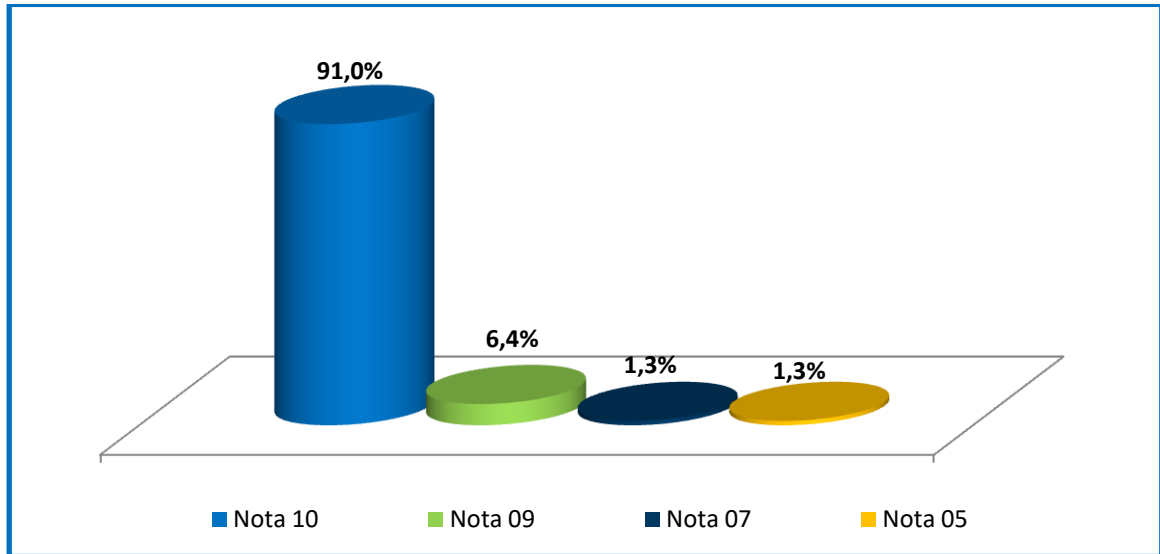
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



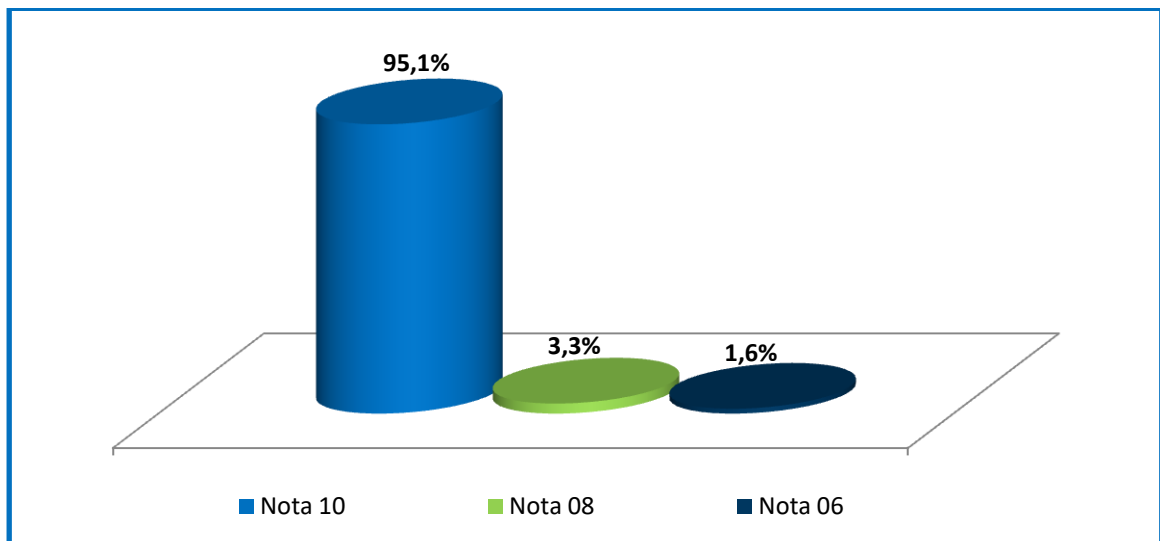
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



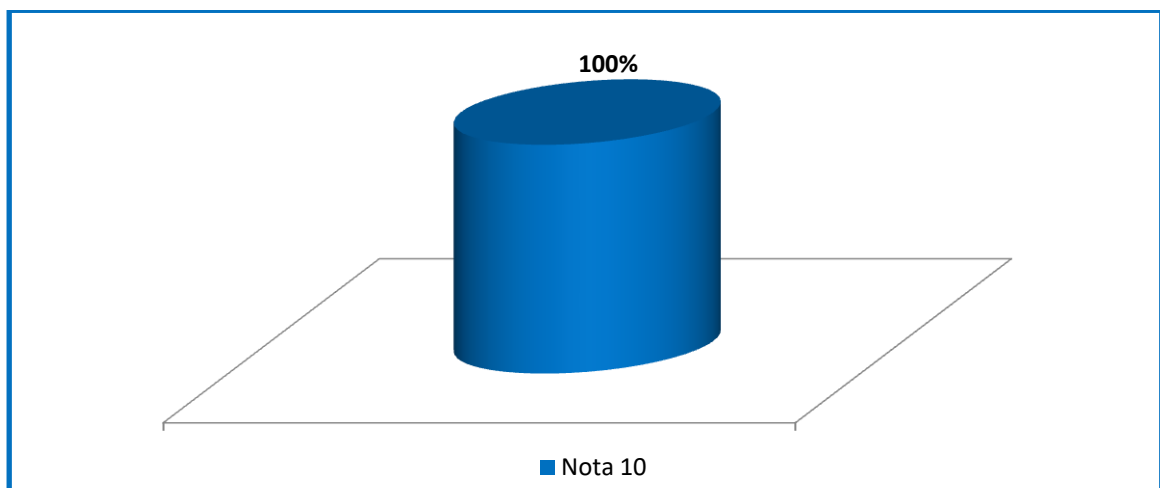
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



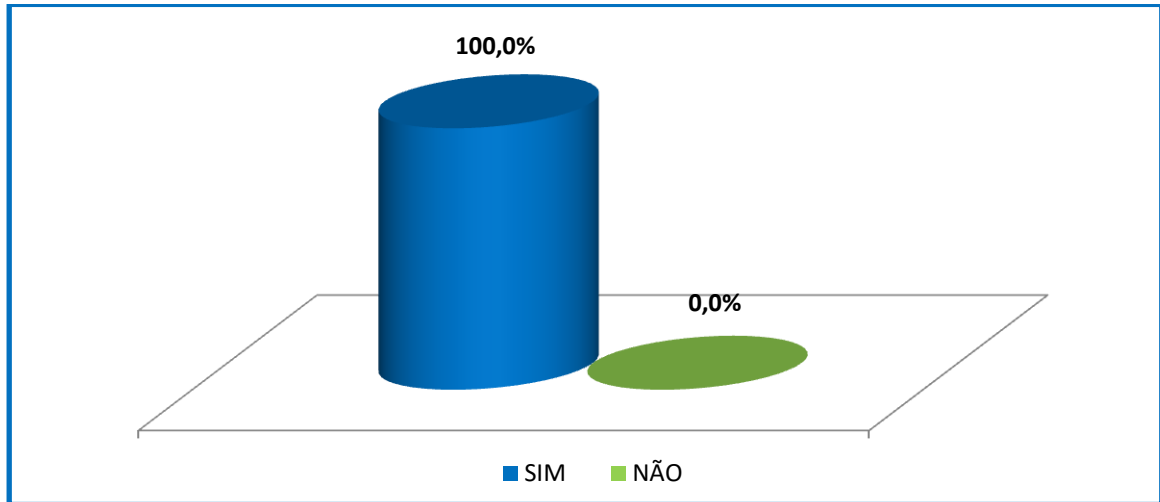
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



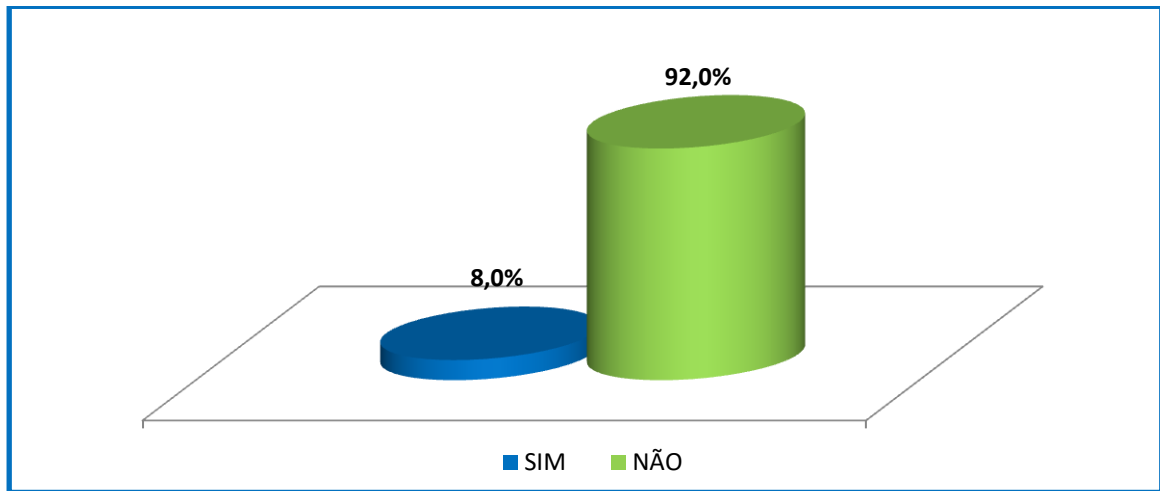
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de outros profissionais:



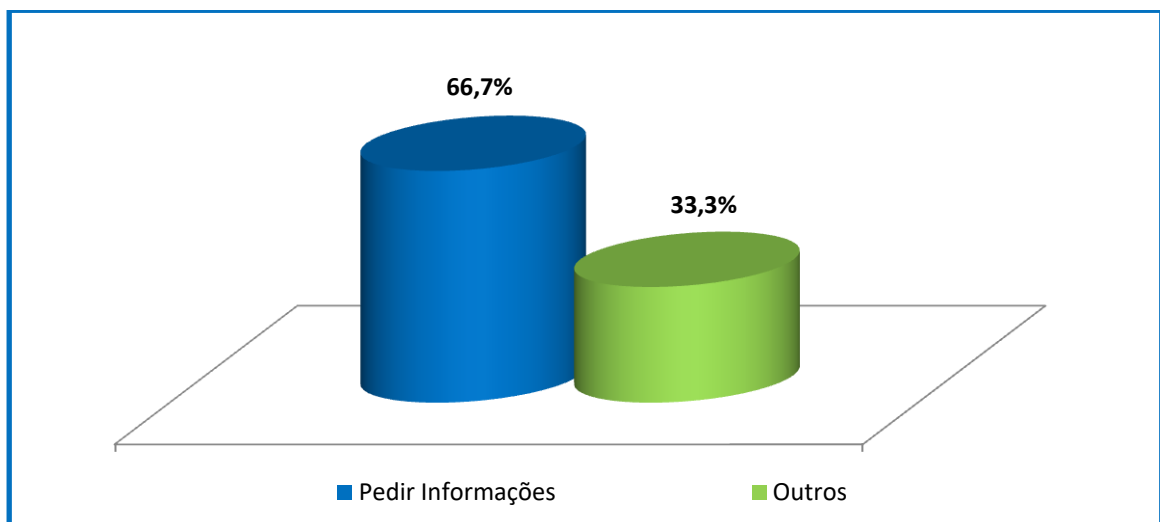
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



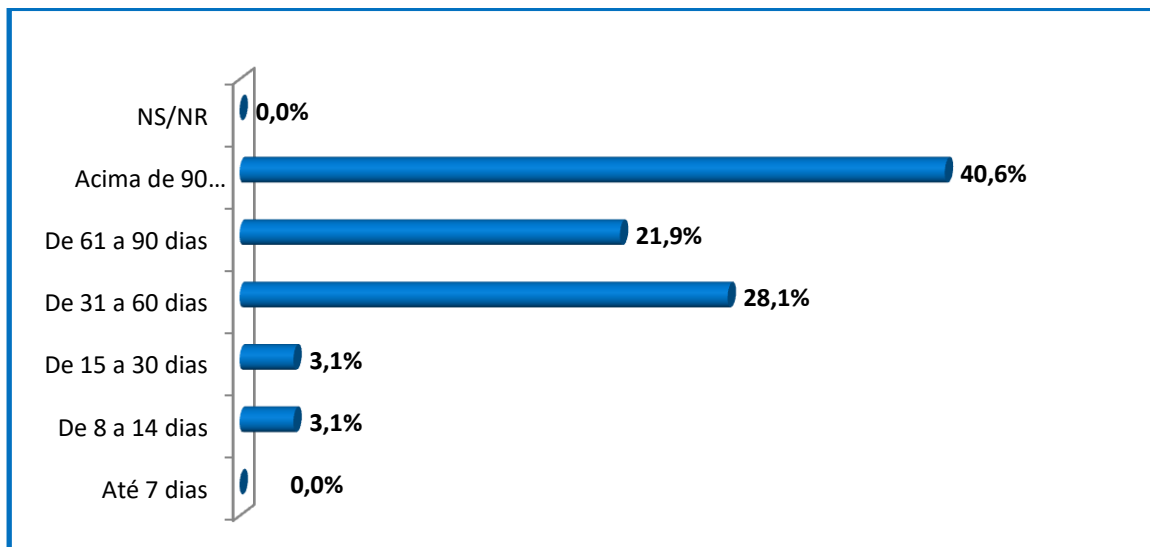
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



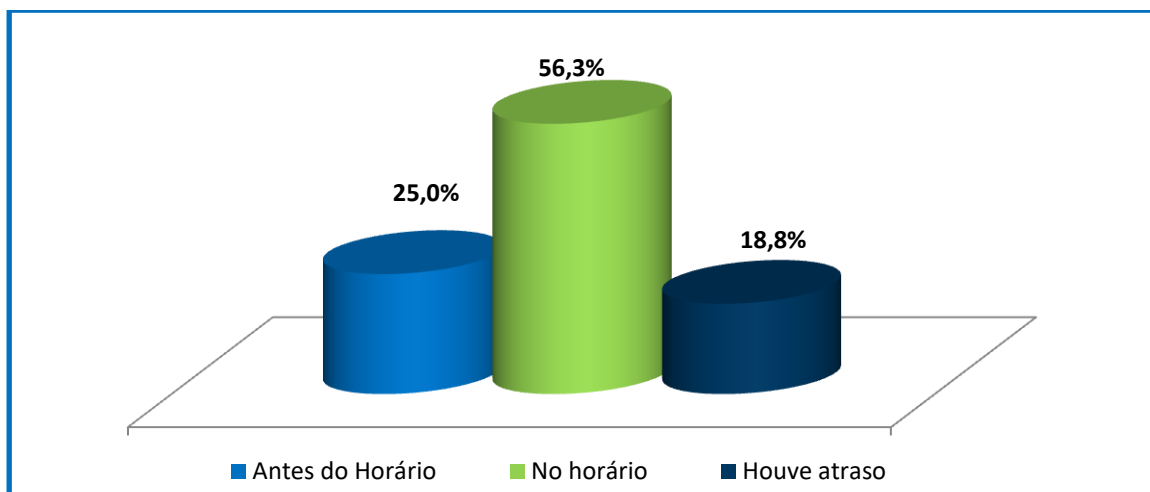
Motivação para procurar o S.A.U:



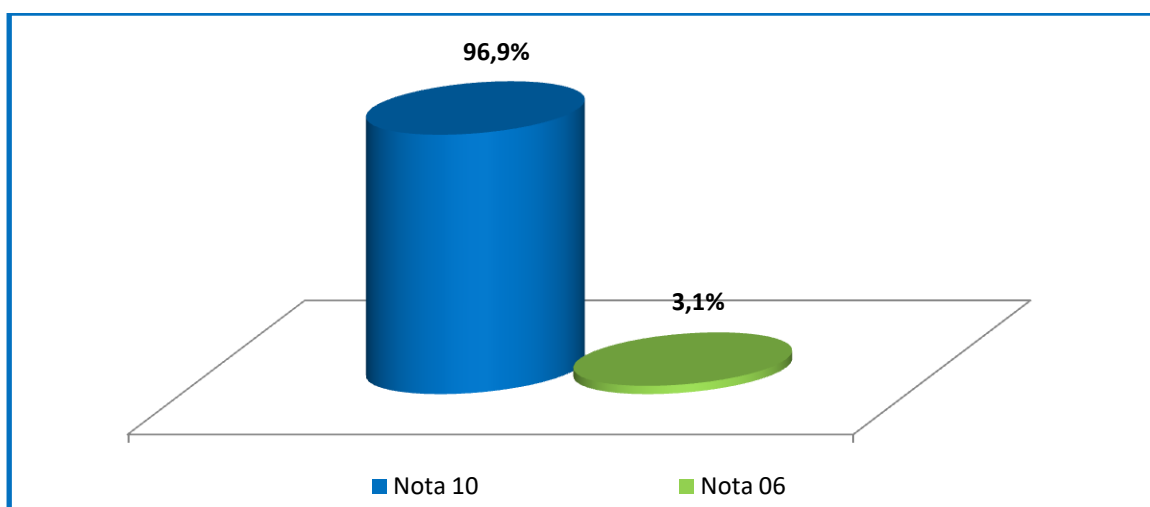
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



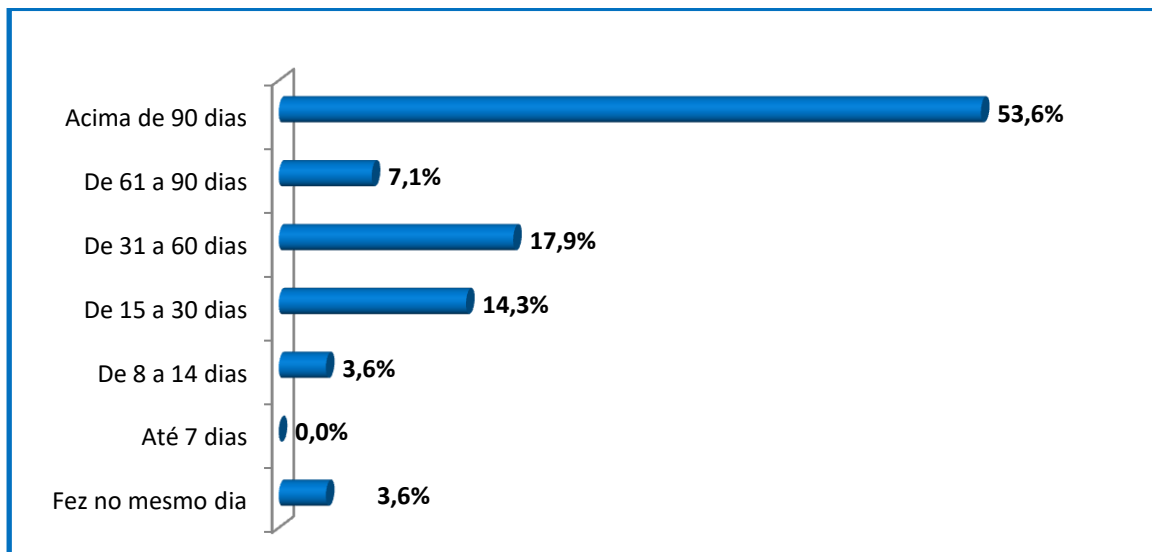
Horário de atendimento da consulta:



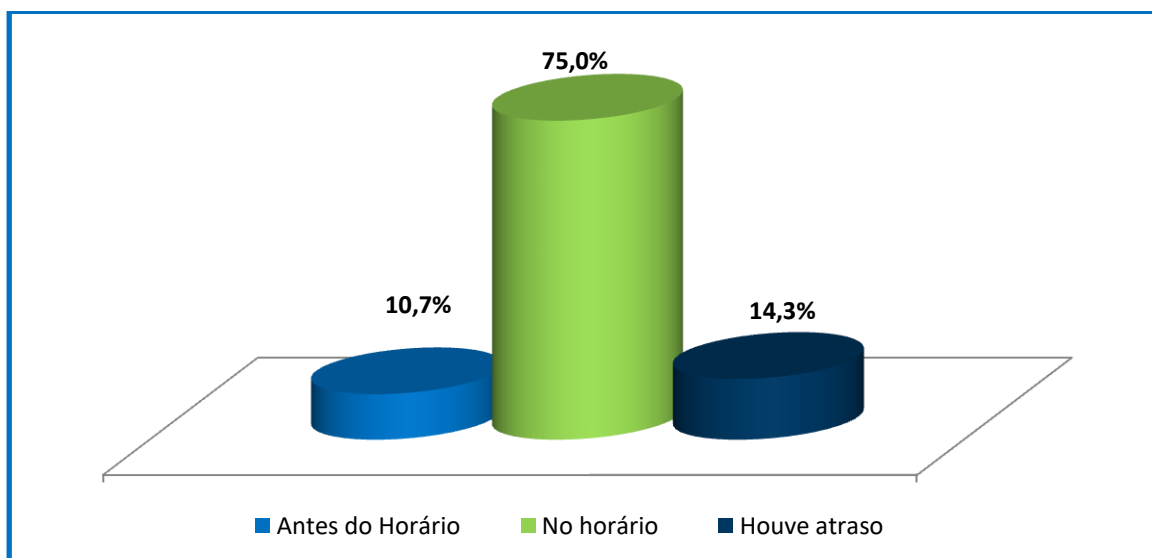
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



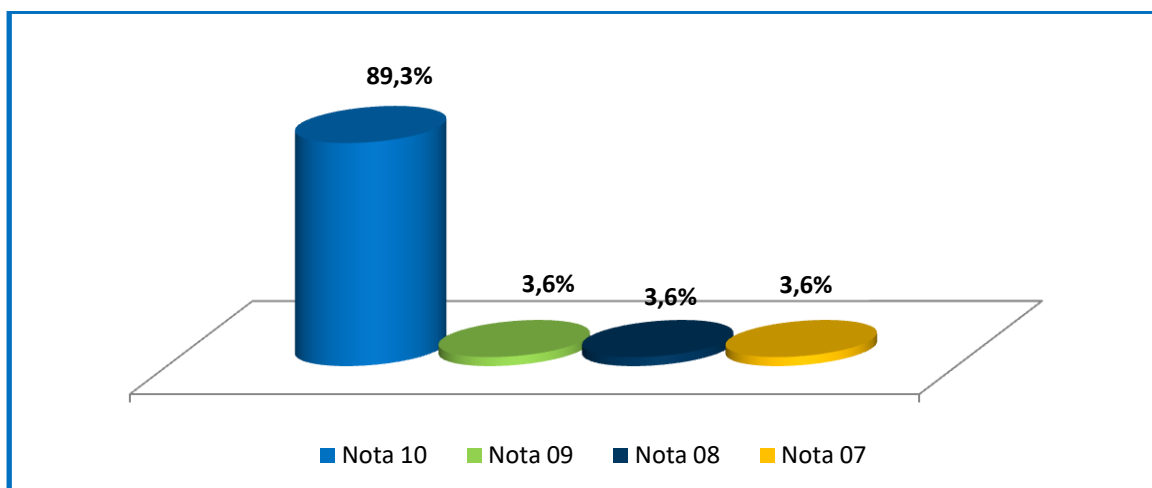
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



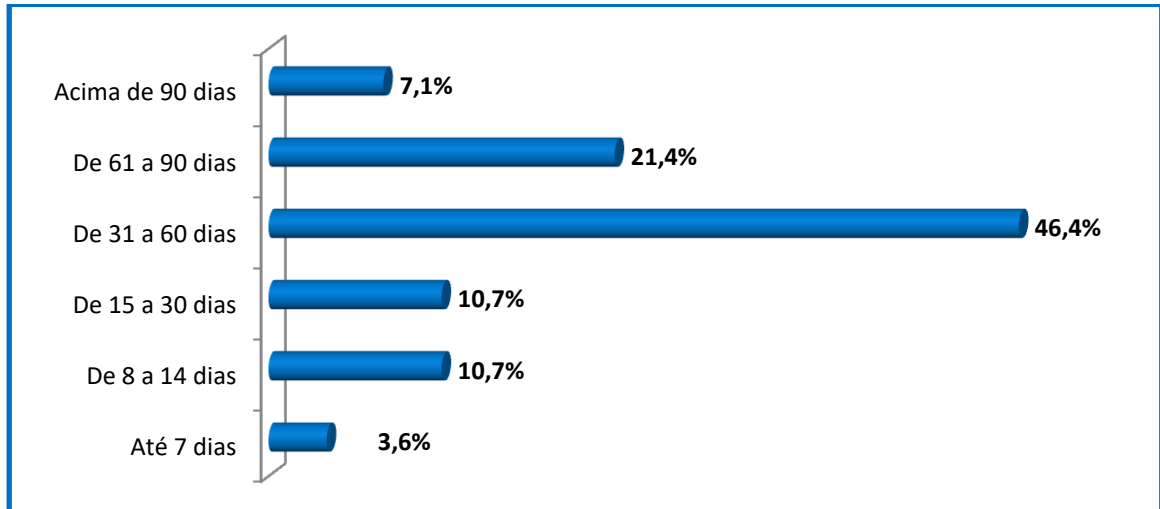
Horário de atendimento do exame:



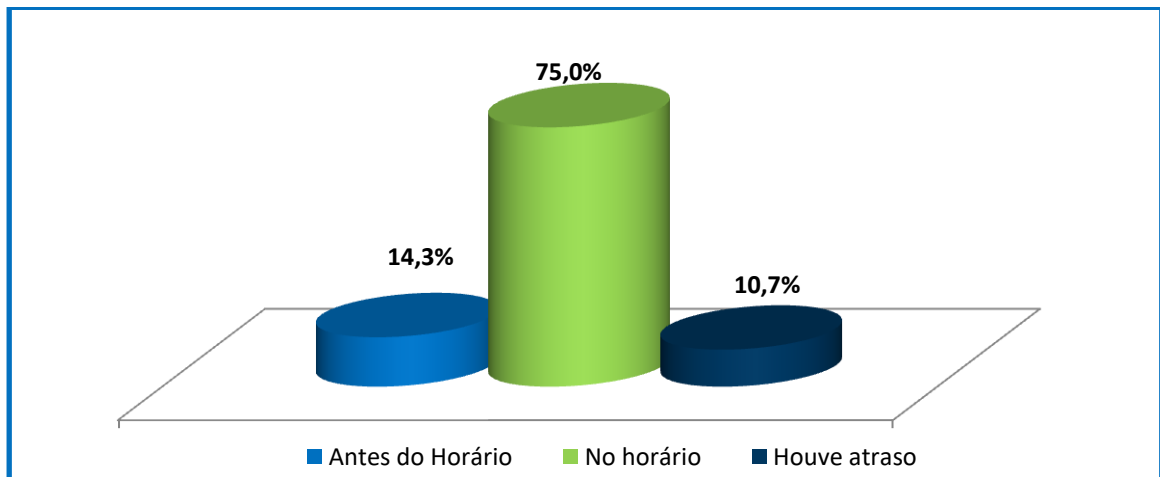
Nota atribuída ao atendimento do exame:



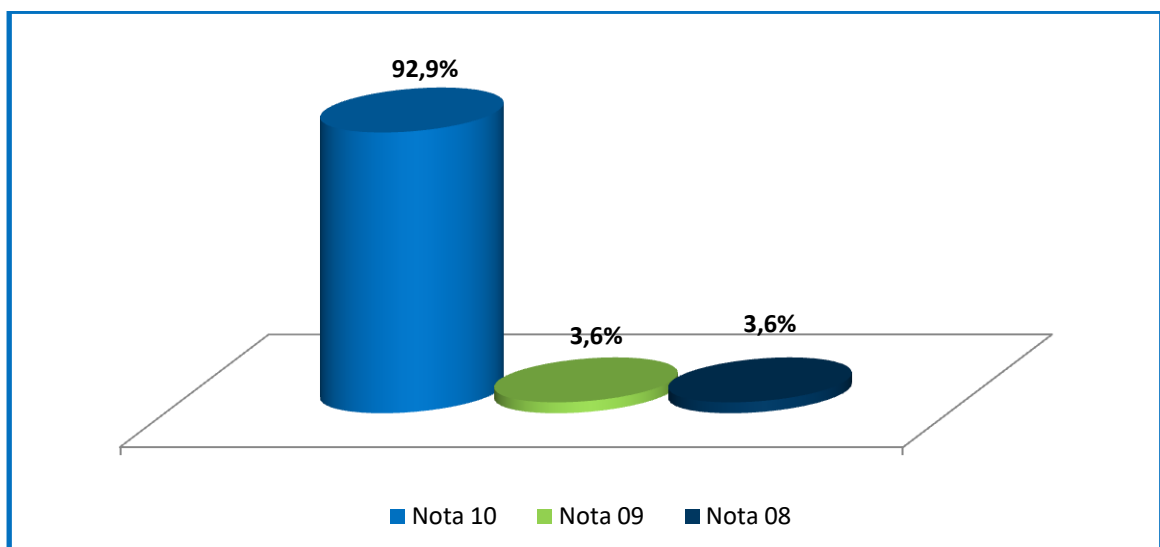
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



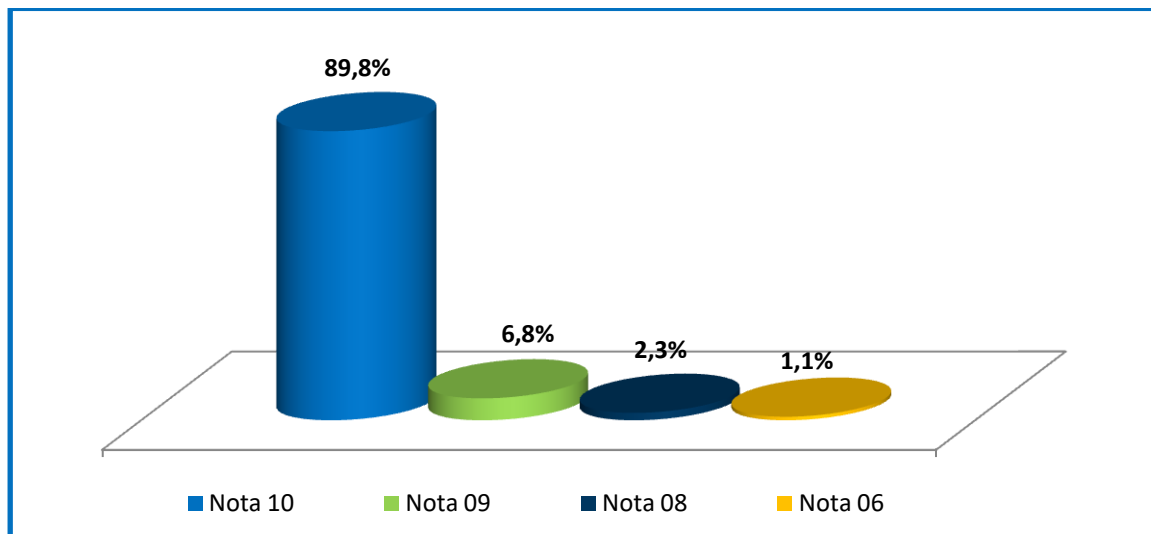
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados durante a Pesquisa Psat:

Qtd	Comentários
01	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

2 - Sistema Ouvidor SES/SP

No mês de fevereiro de 2022 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 36 manifestações protocoladas e 424 não protocoladas, conforme apresentado na sequência:

2.1 - Manifestações protocoladas:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Elogio	Administração (02)	Qualidade profissional dos colaboradores do AME.	02
	Atendimento (04)	Atendimento do técnico de enfermagem do laboratório.	04
		Atendimento do orientador de público.	
		Atendimento dos recepcionistas do laboratório.	
Enfermagem (01)	Atendimento Equipe de enfermagem Colonoscopia.	01	
Sugestão	Administração (01)	Sugestão de atestado médico para acompanhante com prazo igual ao das medicações do pós-operatório	01
Reclamação	Atendimento (05)	Reclamação do atendimento do porteiro (Informação incorreta e mau atendimento).	04
		Reclamação sobre a falta de informação e orientação do laboratório.	01
	Administração (07)	Reclamação da conduta e postura médica nas especialidades de Radiologia (01) e Neurologia (06).	07
	Serviço de Saúde (01)	Reclamação de Reagendamento de RX e falha de comunicação com o paciente.	01
Total de Manifestações Protocoladas em Fevereiro 2022			21

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Solicitação	Administração /Médica (04)	Solicitação de reavaliação do caso por discordância da conduta médica nas especialidades de Neurologia (02), Otorrinolaringologia (01) e Ortopedia (01).	04
		Solicitação da cópia da prescrição de exame de ressonância de crânio (Não tem solicitação no prontuário).	
	Serviço de Saúde (11)	Solicitação reagendamento de interconsulta, paciente não foi comunicado.	11
		Necessidade de antecipação/agendamento de retorno nas especialidades de Nefrologista, Cardiologia e Urologia.	
		Necessidade de antecipação/agendamento de exames cardiológicos, oftálmicos e neurológicos.	
		Agendamento de fisioterapia.	
Agendamento de procedimento cirúrgico em Oftalmologia e Ortopedia.			
Total de Manifestações Protocoladas em Fevereiro 2022			15

2.2 - Descrição por setores:

Setor	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Total
Administração	07	04	02	01	14
Atendimento	05	-	04	-	09
Enfermagem	-	-	01	-	01
Médico/Adm.	-	-	-	-	-
Planejamento	-	-	-	-	-
Serviços de Saúde	01	11	-	-	12
Total	13	15	07	01	36

2.3 - Formas de recebimento das manifestações protocoladas:

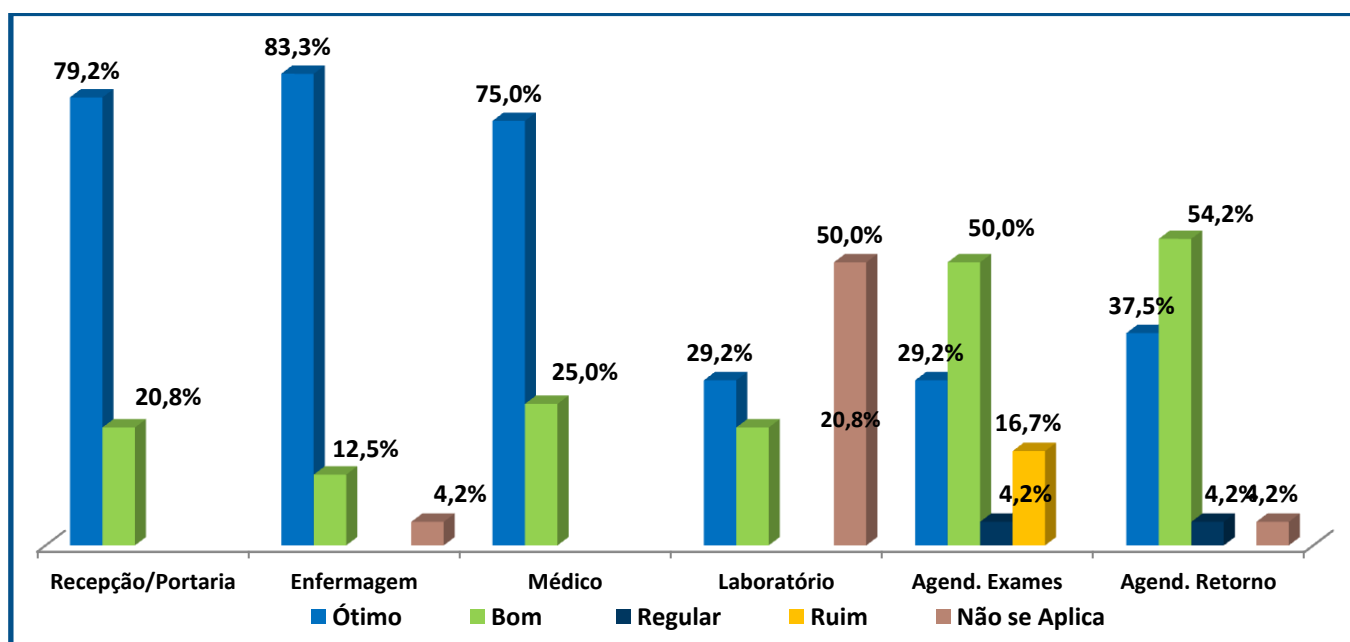
Classificação	Carta / Urna	Pessoal	Telefone	Total
Elogio	01	06	-	07
Solicitação	-	09	07	16
Reclamação	-	12	01	13
Total Geral	01	27	08	36

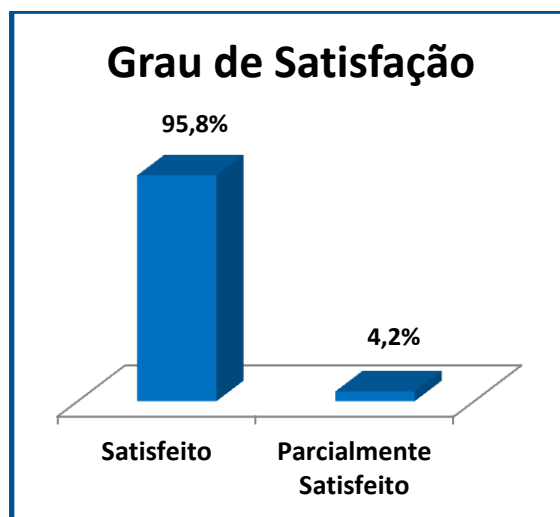
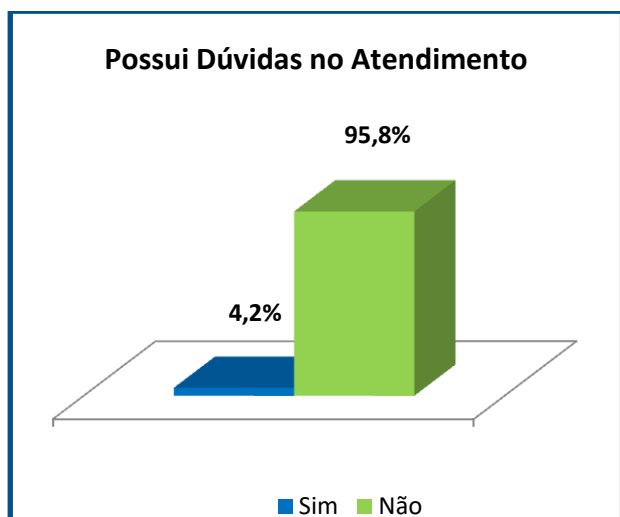
2.4 - Manifestações não protocoladas recebidas em fevereiro de 2022:

Classificação	Motivo	Qtd
Elogio	Elogio a toda equipe, nota10.	01
Informação	Agendamento 1ª consulta.	16
Informação	Cópia de Prontuário.	250
Informação	Ajuda para utilização do elevador.	12
Informação	Obrigatoriedade de acompanhante em exame.	01
Informação	Agendamento especialidade e exame externo.	18
Informação	Atraso médico.	02
Informação	Resultado de exame externo realizado em outra Unidade.	16
Informação	Agendamento de transporte municipal.	01
Informação	Declaração de Comparecimento/ /Atestado médico.	06
Informação	Manifestação Duplicada.	02
Informação	Agendamento de interconsulta autorizada.	01
Informação	Cancelamento de primeira consulta.	01
Informação	Orientação referente à troca médica.	02
Informação	Interconsultas Negadas.	09
Informação	Encaminhamentos Incorretos.	54
Informação	Consulta com a Assistente social.	05
Informação	Agendamento e retorno interno.	27
Total		424

3 - Alta Global período de fevereiro de 2022.

O AME Itapeva registrou um total de 1327 altas globais durante esse período. Foi realizado o contato telefônico com 24 pacientes e registrado os seguintes resultados:





3.1 - Comentários registrados:

Qtd	Comentários recebidos durante a pesquisa:
05	Agradece pelo atendimento de qualidade, ressalta que sempre foi muito bem atendido.
01	Sugere que os agendamentos sejam direto no AME sem a necessidade de encaminhamento médico.
01	Sugere agilidade nos agendamentos de exames e retorno, relata que é muito demorado.
01	Usuário sugere que exames e retorno sejam mais rápidos, ressalta que o AME tem um excelente atendimento, a única dificuldade são os agendamentos demorados que fica muito tempo na fila e acaba demorando em começar o tratamento.
01	Sugere agilidade nos agendamentos de exames e retorno, relata que é muito demorado.
01	Usuária reclama que não teve resolutividade e diagnóstico sobre a sua saúde na especialidade de Reumatologia, informa que está com as mesmas dores que veio para 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 vê se descobre o que tem, pois necessita de uma nova avaliação.

4 - Pesquisa com Equipe de Obstetrícia

No mês de fevereiro foram registradas 07 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 fevereiro de 2022 foram atendidos 58 pacientes sem a Guia de encaminhamento médico ou com a mesma estando com incoerência. Porém, o Serviço de Atendimento ao Usuário resolveu 49 dos casos, sendo dispensados apenas 09 pacientes, dos municípios: Itapeva (01 paciente veio em lugar do paciente correto, erro de agendamento, a paciente correta não foi comunicada e 01 paciente estava com o agendamento cancelado na CROSS, agendamento interno do AME); Buri (01 paciente estava com solicitação médica de US joelho esquerdo, mas tem a necessita realizar US joelho direito); Itaberá (01 paciente chegou após o horário da consulta, médico havia terminado os atendimentos do dia); Guapiara (02 pacientes chegaram após o horário da consulta, médico havia terminado os atendimentos do dia); Nova Campina (01 paciente teve a consulta cancelada pelo município e reagendado para o dia 24/02/2022); Taquarivaí (01 paciente veio em lugar do paciente correto, erro de agendamento, a paciente correta não foi comunicada) e Itapetininga (01 paciente com APAC de TC solicitando exame com contraste). Dos 58 pacientes atendidos recebemos 29 guias médicas dos municípios.

Observação:

Das 58 guias médicas, 09 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.