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

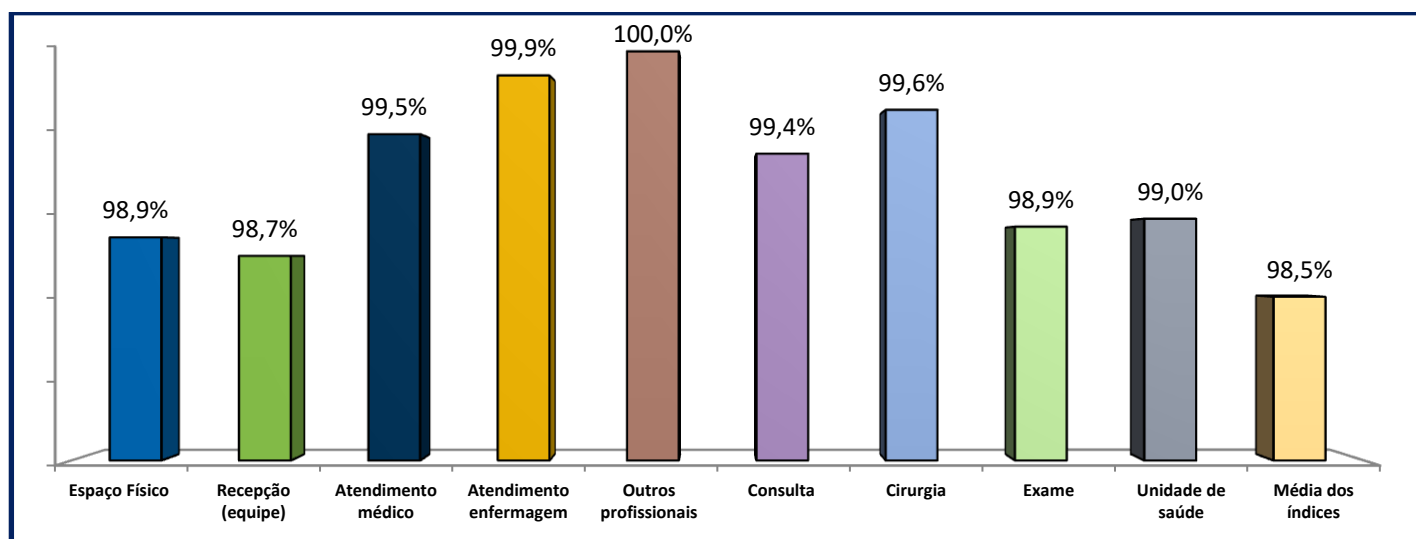
Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros e Ana Claudia Oliveira Silva de Paula

Período de análise: Março 2022

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

No mês de Março foram realizadas 88 pesquisas como estipulado pelo Sistema Psat, sendo dessas 31 consultas, 28 exames e 29 cirurgias. Ao final da pesquisa realizada no mês de Março foi possível averiguar os seguintes resultados em comparação com as notas de fevereiro:

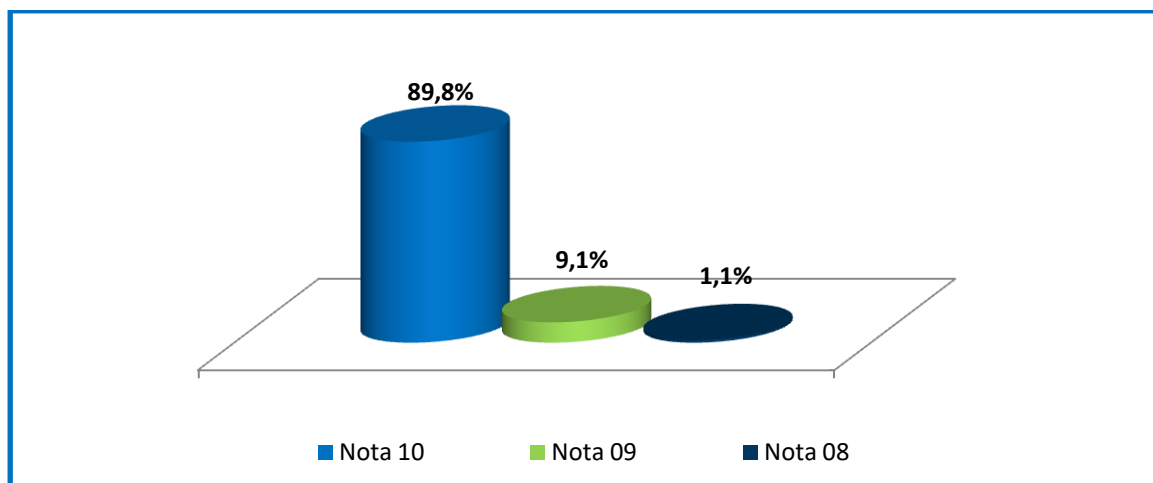
Subitem/Nota	Índice (O/P) Fevereiro	Índice (O/P) Março
Espaço Físico	98,3%	98,9%
Recepção (equipe)	98,4%	98,8%
Atendimento médico	98,3%	99,5%
Atendimento enfermagem	98,7%	99,9%
Outros profissionais	100,0%	100,0%
Consulta	96,9%	99,4%
Cirurgia	98,9%	99,6%
Exame	99,3%	98,9%
Unidade de saúde	99,0%	99,9%
Média dos índices	98,6%	98,5%



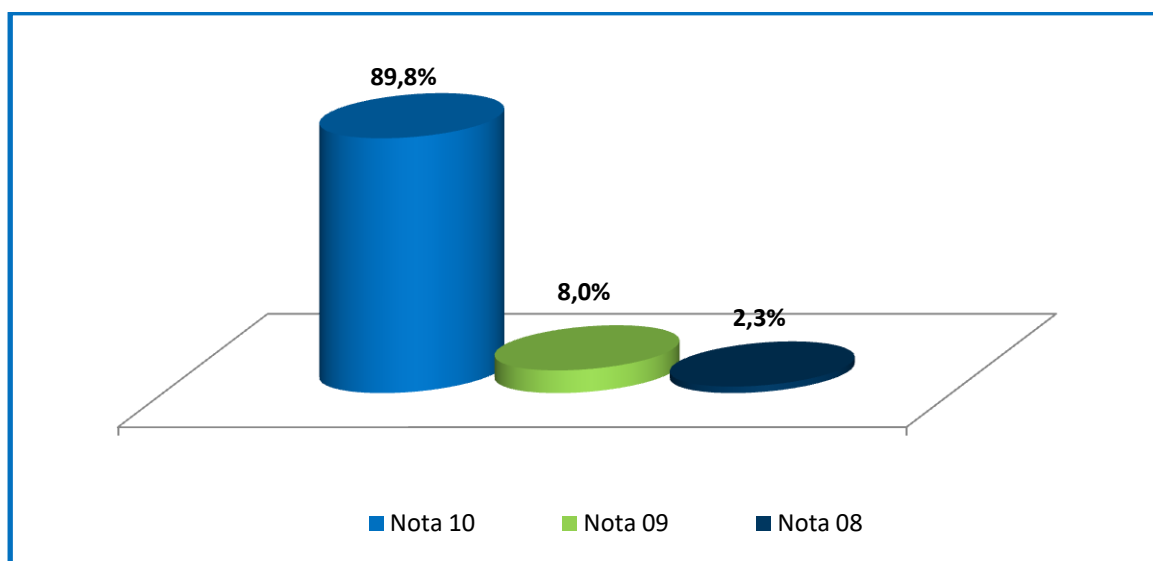
Indicadores satisfação (nota%) – Mensal/Março 2022 - NTH020.

Subitem	Mar/22
Espaço Físico	98,9%
Recepção (equipe)	98,8%
Atendimento médico	99,5%
Atendimento enfermagem	99,9%
Outros profissionais	100,0%
Cirurgia	99,4%
Consulta	99,6%
Exame	98,9%
Unidade de saúde	99,9%

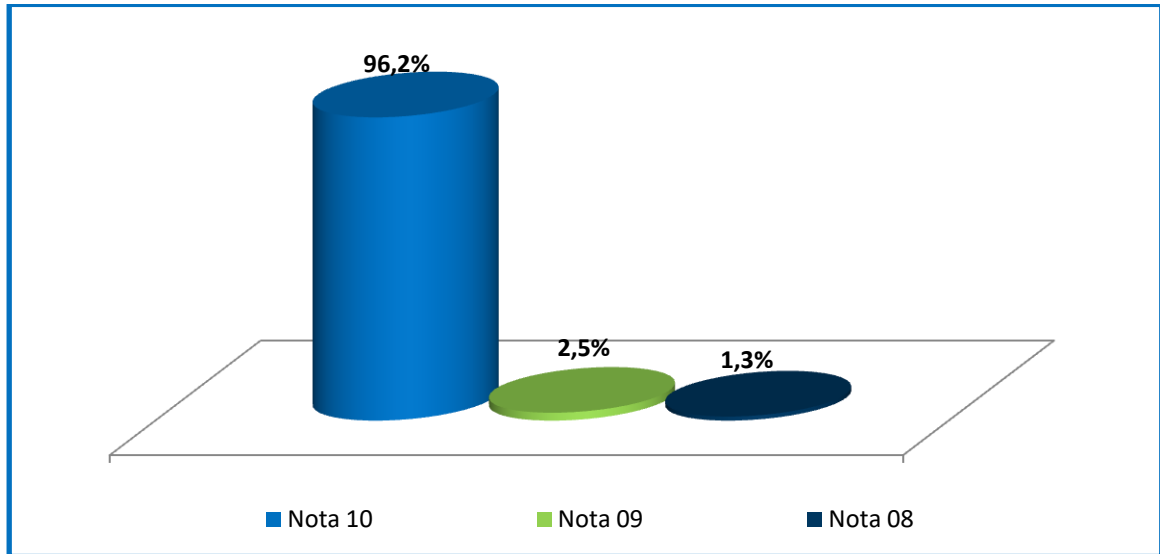
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



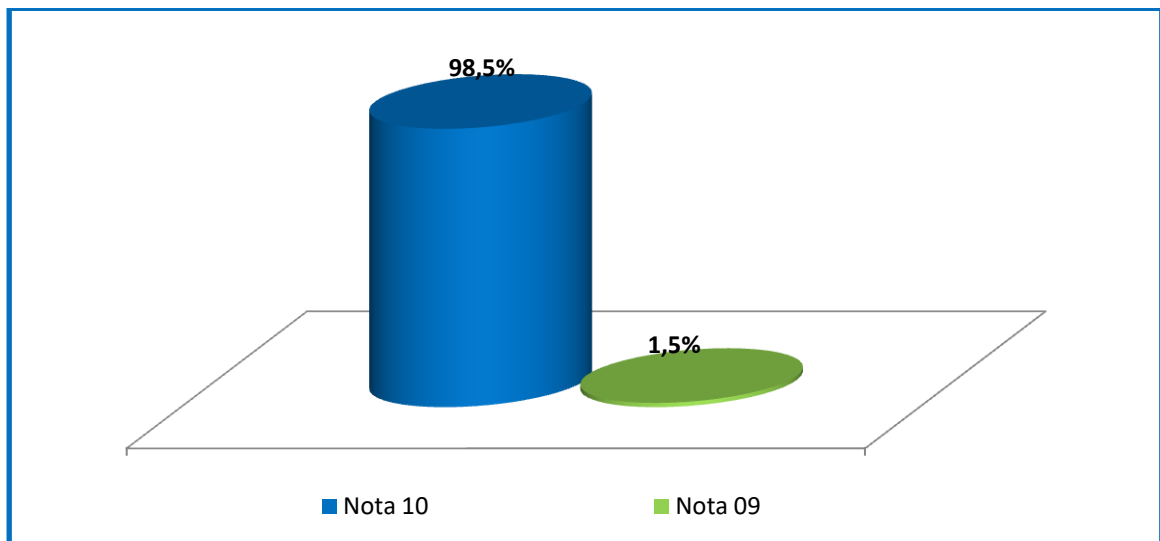
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



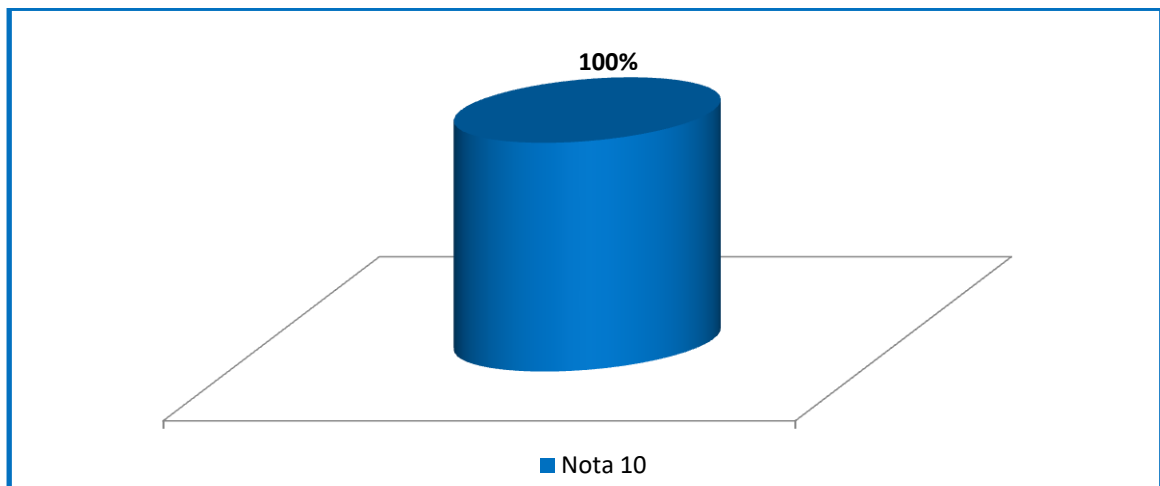
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



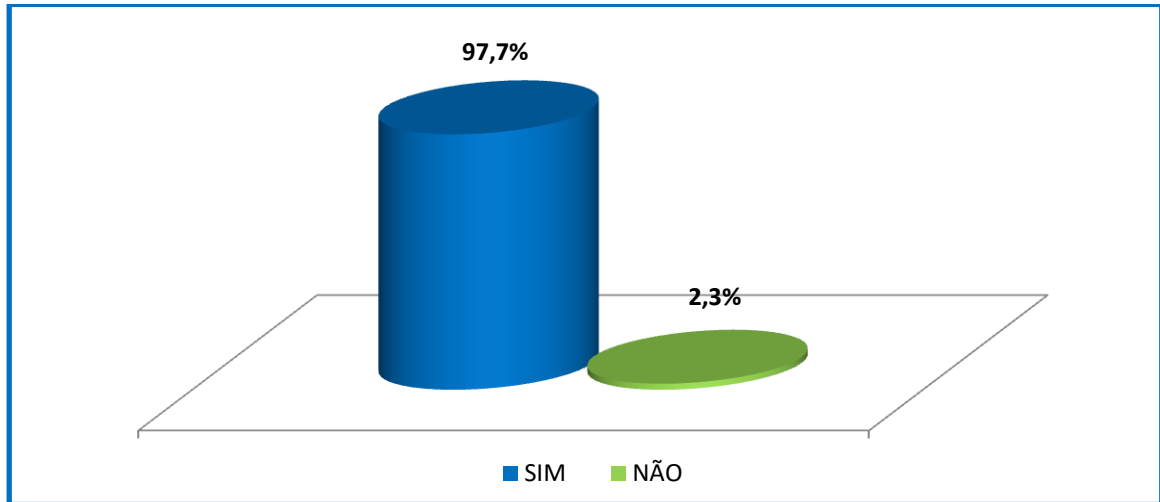
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



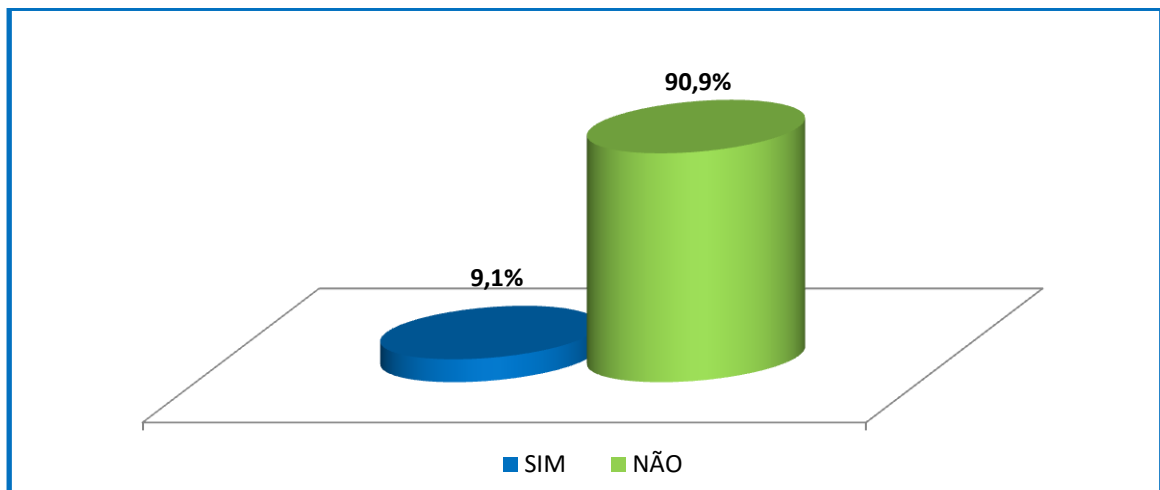
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de outros profissionais:



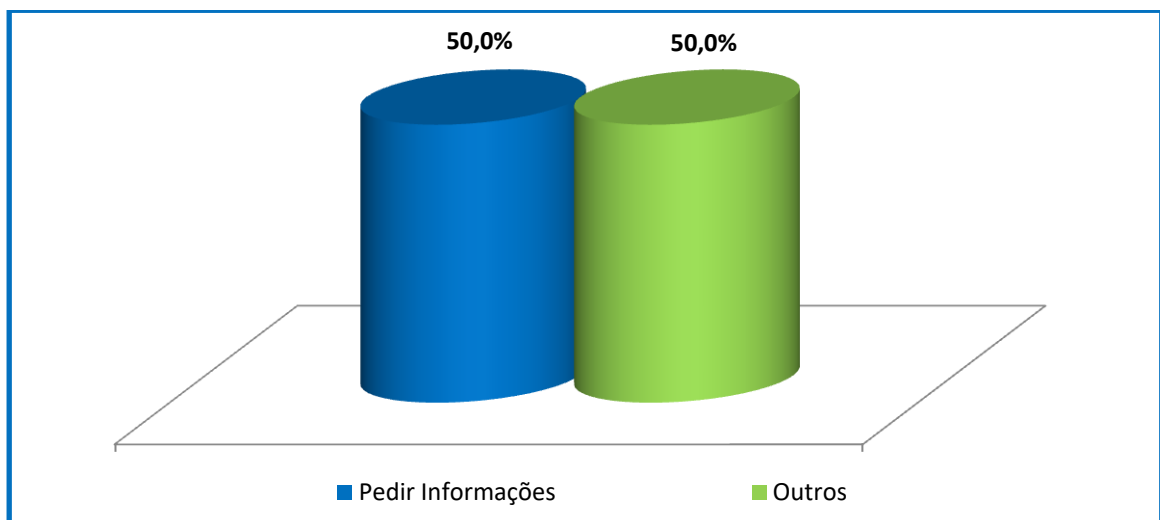
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



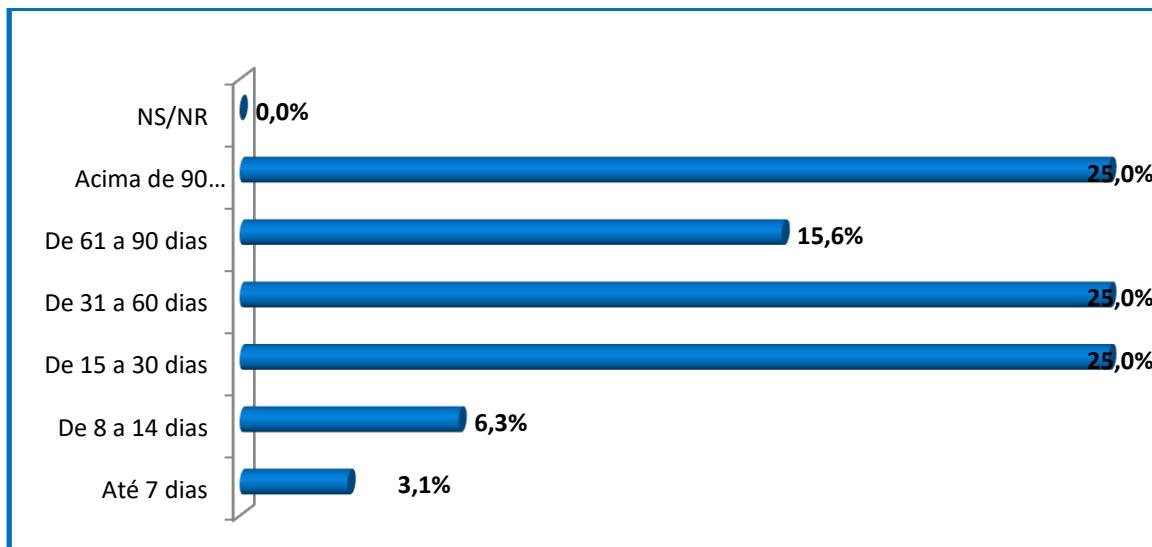
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



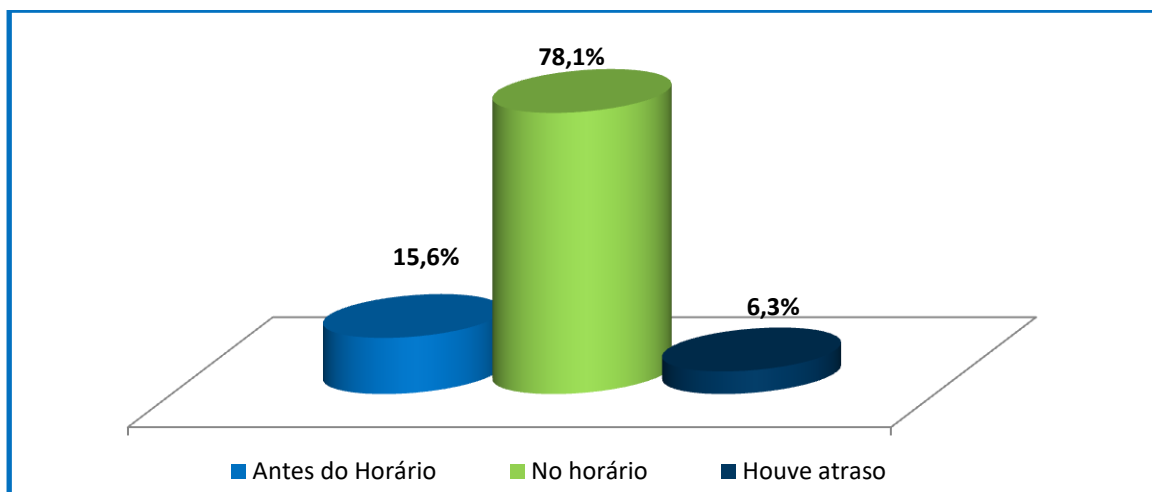
Motivação para procurar o S.A.U:



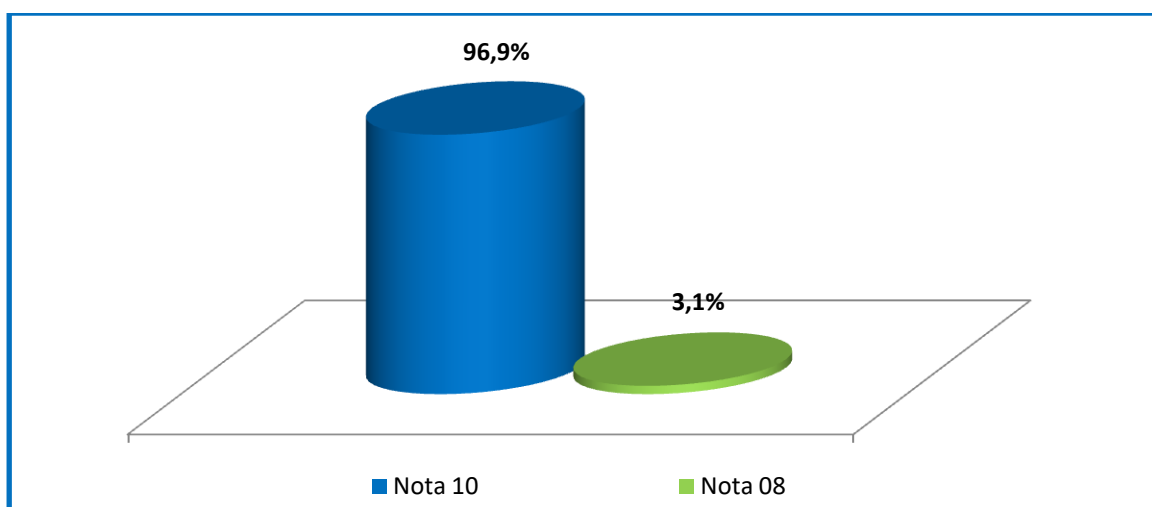
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



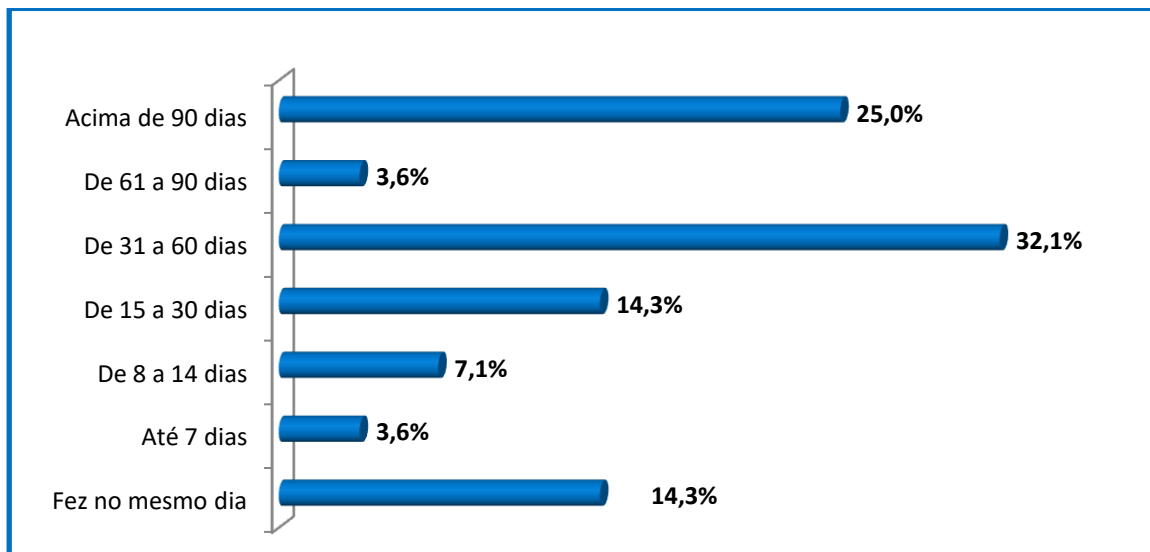
Horário de atendimento da consulta:



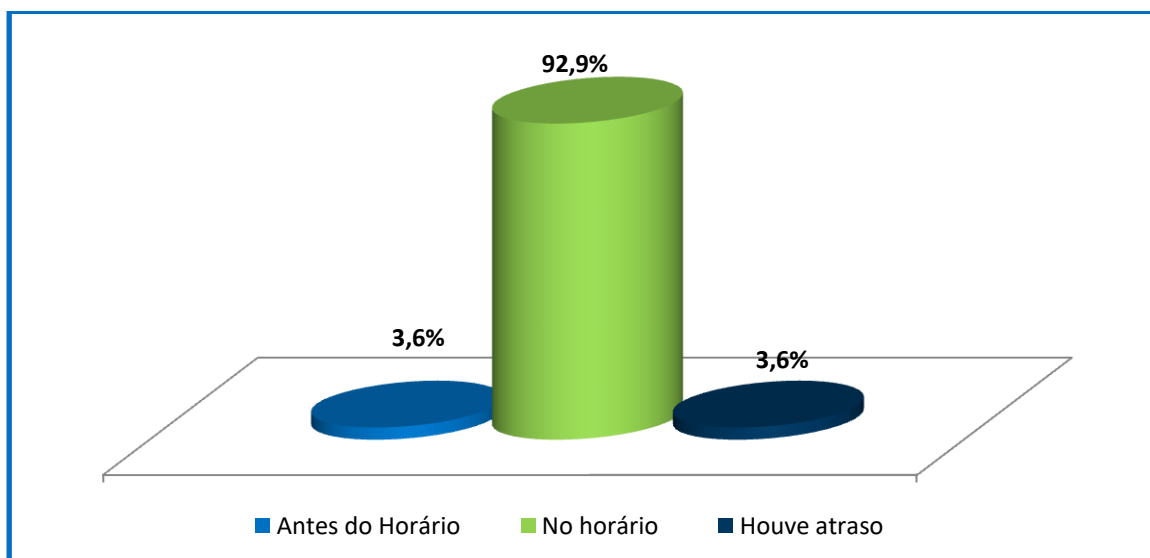
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



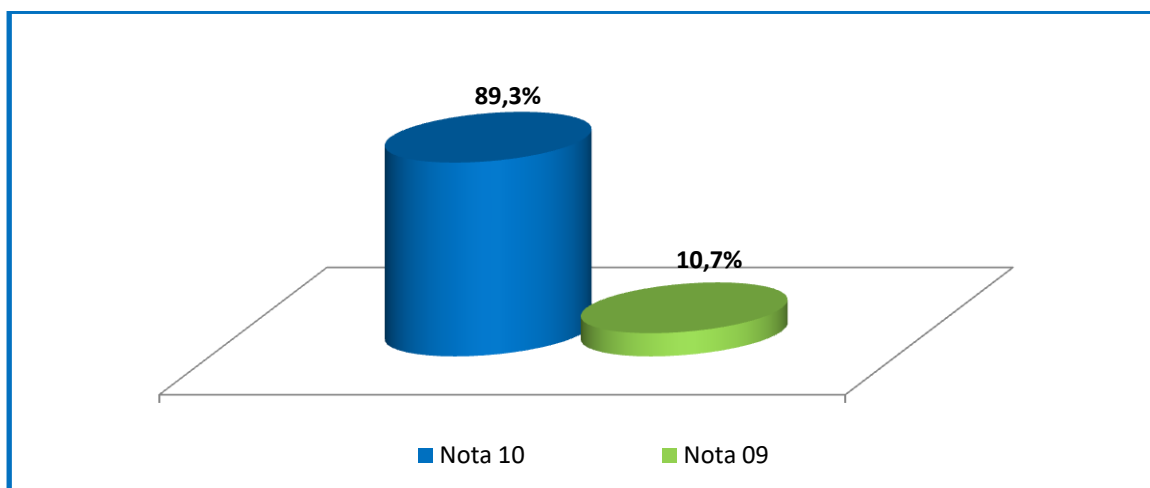
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



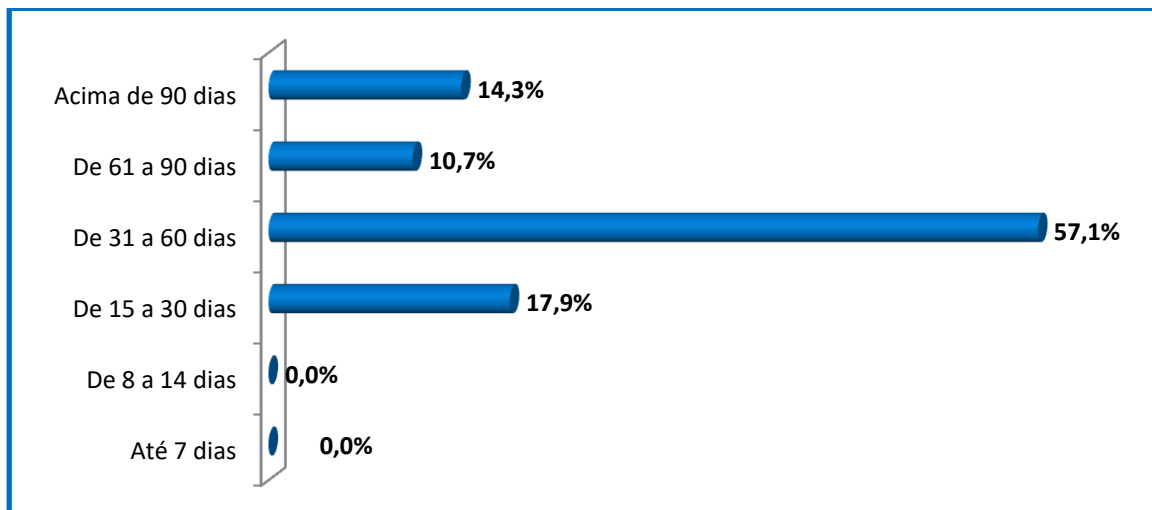
Horário de atendimento do exame:



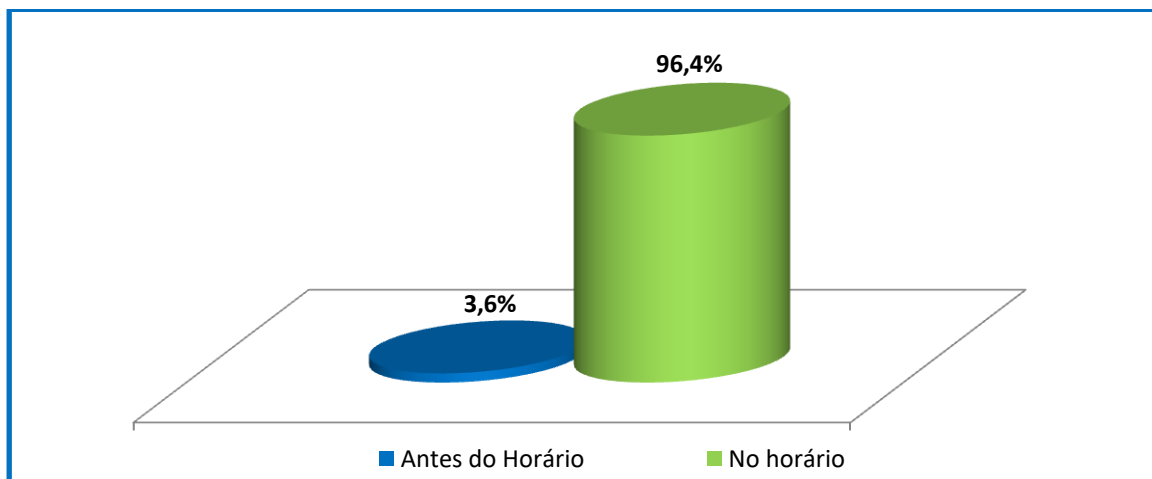
Nota atribuída ao atendimento do exame:



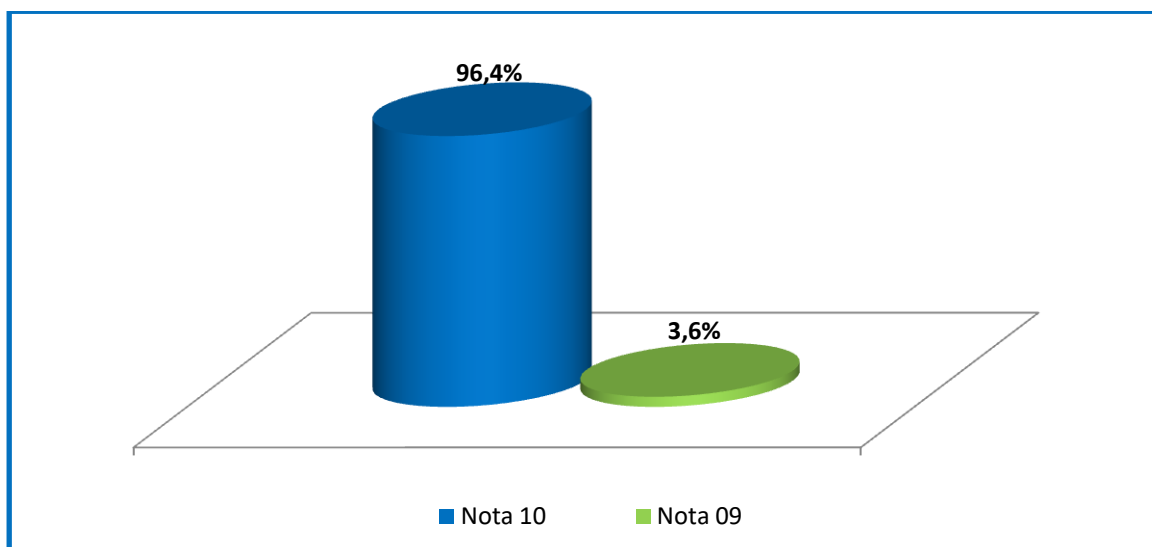
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



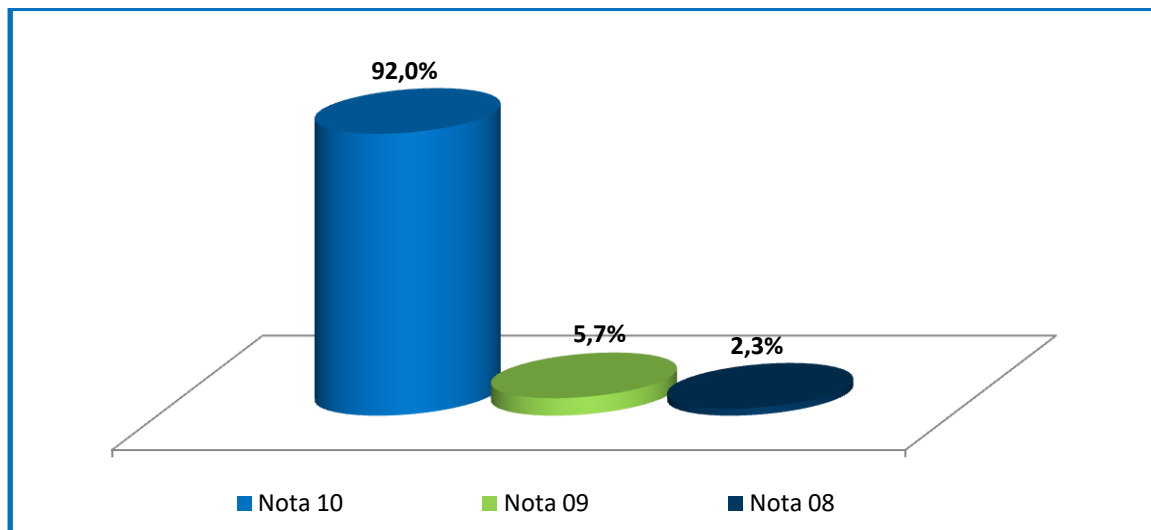
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

Qtd	Comentários 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 à quantidade de pessoas e também pela questão do Covid-19, sem falar das condições dos banheiros que são precárias, 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 mês de março de 2022 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 59 manifestações protocoladas e 715 não protocoladas, conforme apresentado na sequência:

2.1 - Manifestações protocoladas:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Elogio	Administração (11)	Qualidade profissional dos colaboradores do AME.	15
		Elogio às colaboradoras do S.A.U.	
		Elogio aos profissionais médicos nas especialidades de Otorrinolaringologia (02), Neurologia (01) e Radiologia (01).	
	Serviços de Saúde (01)	Elogio aos colaboradores do Setor de Monitoramento.	
	Enfermagem (03)	Elogio as Técnicas de Enfermagem e Enfermeira no atendimento do "Projeto do Dia".	
Sugestão	Atendimento (01)	Acrescentar mais números para contato com o usuário.	01
Total de Manifestações Protocoladas em Março 2022			16

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Solicitação	Atendimento (02)	Correção de dados pessoais que estavam incorretos no Sistema.	29
		Parecer sobre resultado de exames externo que não chegou à Central de Vagas municipal.	
	Administração (06)	Carta para levar alimentação na escola na especialidade de Endocrinologia.	
		Troca médica nas especialidades de Cirurgia Vascular (01) e Neurologia (01).	
		Retorno na especialidade de Oftalmologia, após realização de catarata com alta (02).	
		Carta para acompanhante (Transporte Municipal).	
	Serviço de Saúde (21)	Reagendamento de interconsulta após falta, paciente havia comunicado que estava em isolamento Covid-19.	
		Agendamento de Interconsulta autorizada na especialidade de Oftalmologia.	
		Agendamento de exames/ retorno nas especialidades de Cardiologia (01) Oftalmologia (03), Urologia (02), Nefrologia (01), Gastroenterologia (01).	
		Agendamento de exames internos de ultrassom (02), teste ergométrico (01), colonoscopia (01) e laboratório (01).	
		Agendamento de procedimento cirúrgico em Ortopedia e Bariátrica.	
		Cancelamento de consulta nas especialidades de Cardiologia (02) e Urologia (01).	
		Agendamento de exame externo de ressonância (01)	
Total de Manifestações Protocoladas em Março 2022			29

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Reclamação	Administração (07)	Atraso/condução médica na especialidade de Neurologia (04), Postura/condução médica nas especialidades de Cirurgia Vasculosa (02) e Oftalmologia (01).	14
	Atendimento (04)	Cancelamento de consulta sem aviso prévio na especialidade de Nefrologia.	
		Demora na entrega de exames externos.	
		Reclamação de alteração em resultados de exames laboratoriais.	
		Demora no agendamento de exames laboratoriais.	
	Serviços de Saúde (03)	Demora no agendamento de exame de ressonância.	
		Cancelamento de consulta sem aviso prévio na especialidade de Nefrologia.	
Demora no agendamento na especialidade de Oftalmologia interna.			
Total de Manifestações Protocoladas em Março 2022			46

2.2 - Descrição por setores:

Setor	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Total
Administração	-	06	07	-	13
Atendimento	04	02	-	01	07
Enfermagem	-	-	03	-	03
Médico/Adm.	07	-	04	-	11
Planejamento	-	-	-	-	-
Serviços de Saúde	03	21	01	-	25
Total	14	29	15	01	59

2.3 - Formas de recebimento das manifestações protocoladas:

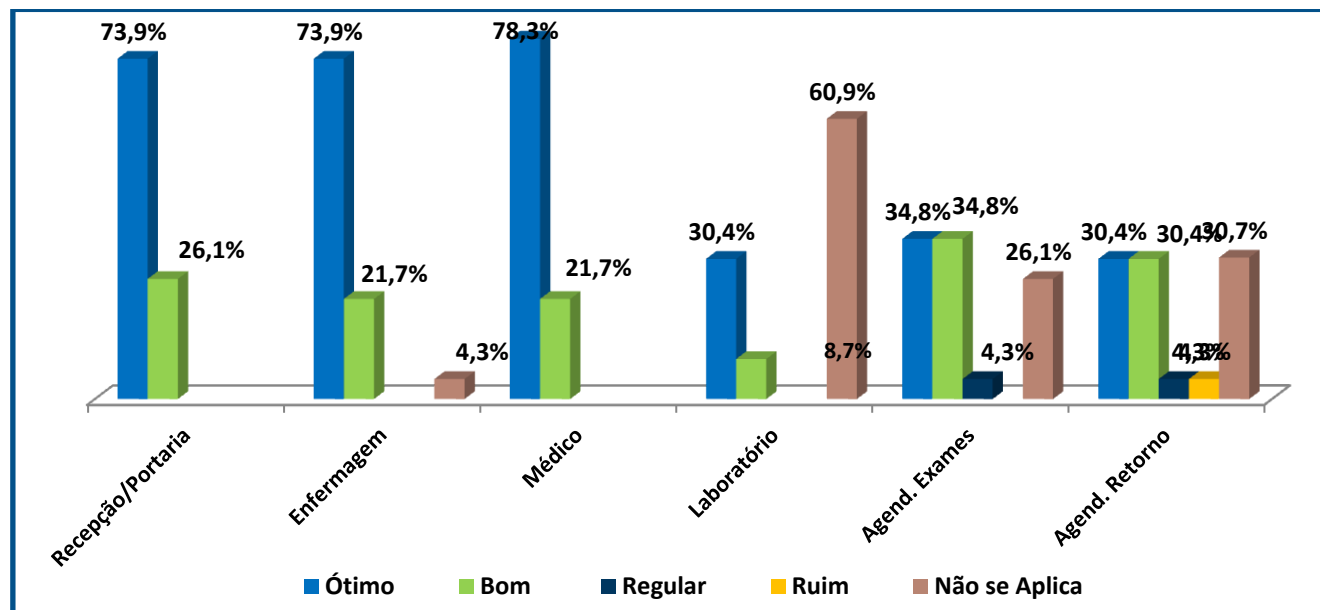
Classificação	Carta / Urna	Pessoal	E-mail	Telefone	Total
Elogio	04	04	02	05	15
Solicitação	-	17	01	11	29
Sugestão	01	-	-	-	01
Reclamação	-	09	-	05	14
Total Geral	5	30	3	21	59

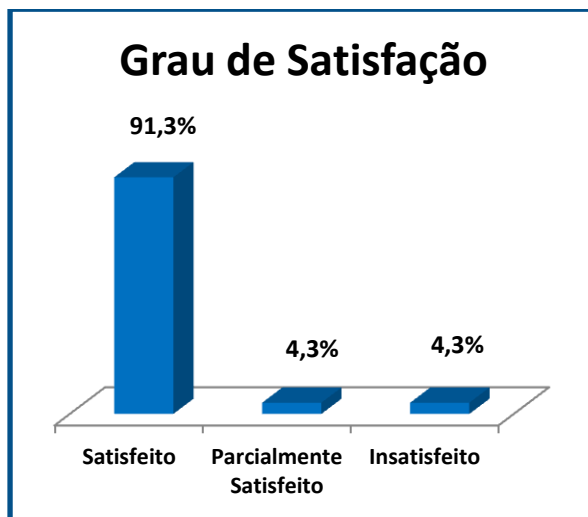
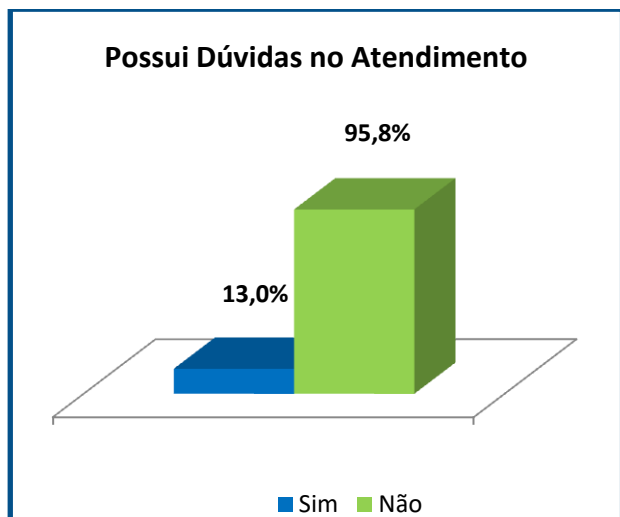
2.4 - Manifestações não protocoladas recebidas em Março de 2022:

Classificação	Motivo	Qtd
Elogio	Elogio a toda equipe, nota 10.	07
Informação	Agendamento 1ª consulta.	08
Informação	Cópia de Prontuário.	427
Informação	Ajuda para utilização do elevador.	10
Informação	Obrigatoriedade de acompanhante em exame.	01
Informação	Agendamento especialidade e exame externo.	09
Informação	Resultado de exame externo realizado em outra Unidade.	04
Informação	Agendamento de transporte municipal.	07
Informação	Declaração de Comparecimento/ /Atestado médico.	03
Informação	Data de resposta de Manifestação.	03
Informação	Localização do sanitário.	01
Informação	Cancelamento de agendamento interno.	03
Informação	Horário de consulta interna.	01
Informação	Interconsultas Negadas.	21
Informação	Encaminhamentos Incorretos.	97
Informação	Impressão de comprovante de residência.	02
Informação	Projeto dia D.	04
Informação	Consulta com a Assistente social.	05
Informação	Agendamento e retorno interno.	102
Total de Manifestações Não Protocoladas em Março 2022		715

3 - Alta Global período de Março de 2022.

O AME Itapeva registrou um total de 1102 altas globais durante esse período. Foi realizado o contato telefônico com 23 pacientes e registrado os seguintes resultados:





3.1 - Comentários registrados:

Qtd	Comentários recebidos durante a pesquisa:
01	Usuário relata que sempre foi muito bem atendido, até mesmo pelo médico neurologista, seu único problema é o atraso nas consultas.
03	Usuário sugere que os exames e retorno sejam mais rápido, considera demorado.
01	Usuária agradece pelo atendimento de qualidade e atenção prestada de todos os colaboradores. Ressalta que o AME tem atendimento e resolutividade no diagnóstico médico melhor que em muitas clínicas particulares.
01	Usuário relata está em dúvida sobre encaminhamento externo, como foi apenas uma única consulta, achou que faltou orientação como seria o agendamento.
01	O agendamento de exames é relativamente rápido, no entanto o retorno médico demorou muito, levou cinco meses após a realização dos exames para ser agendada sua consulta. (Obs.: Paciente pós covid-19; agendamento de exames e 1ª consulta externo, recebeu alta no primeiro atendimento).
01	Paciente 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 Equipe de Obstetrícia

No mês de março foram registradas 13 altas de Enfermagem – Obstetrícia/ Puerpério de Alto Risco, sendo contabilizada 05 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	Nota 04 - Qtd	Nota 03 - Qtd
Recepção	03	01	01
Enfermagem	05	-	-
Médico	05	-	-
Fonoaudiologia	05	-	-
Psicologia	05	-	-
Nutrição	05	-	-
Assistente Social	04	01	-
Agendamentos de retornos/exames	05	-	-
Grau de Satisfação com o AME	05	-	-

5 - Guias dispensadas

No mês de março de 2022 foram atendidos 107 pacientes sem a Guia de encaminhamento médico ou com a mesma estando com incoerência. Porém, o Serviço de Atendimento ao Usuário resolveu 97 dos casos, sendo dispensados apenas 10 pacientes, dos municípios: Buri (01 paciente atrasado para consulta com o Oftalmologista e sem acompanhante, 01 Paciente marcação de primeira consulta pelo município, mas paciente já é atendido na especialidade no AME, 01 Paciente Cancelado na CROSS); Guapiara (01 Paciente Tomografia de Crânio com contraste); Itaberá (01 Paciente que compareceu e o agendamento em nome de outro); Itararé (01 Paciente marcação de primeira consulta pelo município, mas paciente já é atendido na especialidade no AME, 01 Paciente atrasado para consulta com o Oftalmologista); Ribeira (01 Paciente Cancelado na CROSS); Ribeirão Branco (01 Paciente foi antecipado a consulta e paciente compareceu na data do primeiro agendamento, 01 Paciente que compareceu e o agendamento em nome de outro). Dos 97 pacientes atendidos recebemos 87 guias médicas dos municípios.

Observação:

Das 97 guias médicas, 22 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.