


| | | |
|--|---|--|
|  <p>AME AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES ITAPEVA</p> | <p>RELATÓRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTOS AO USUÁRIO - SAU</p> | <p>ÁREA RESPONSÁVEL: S.A.U</p> |
| | | <p>ATUALIZAÇÃO: ADMINISTRAÇÃO</p> |
| | | <p>VERSÃO: 00</p> |

Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros

Mês de análise: 3º Trimestre de 2021

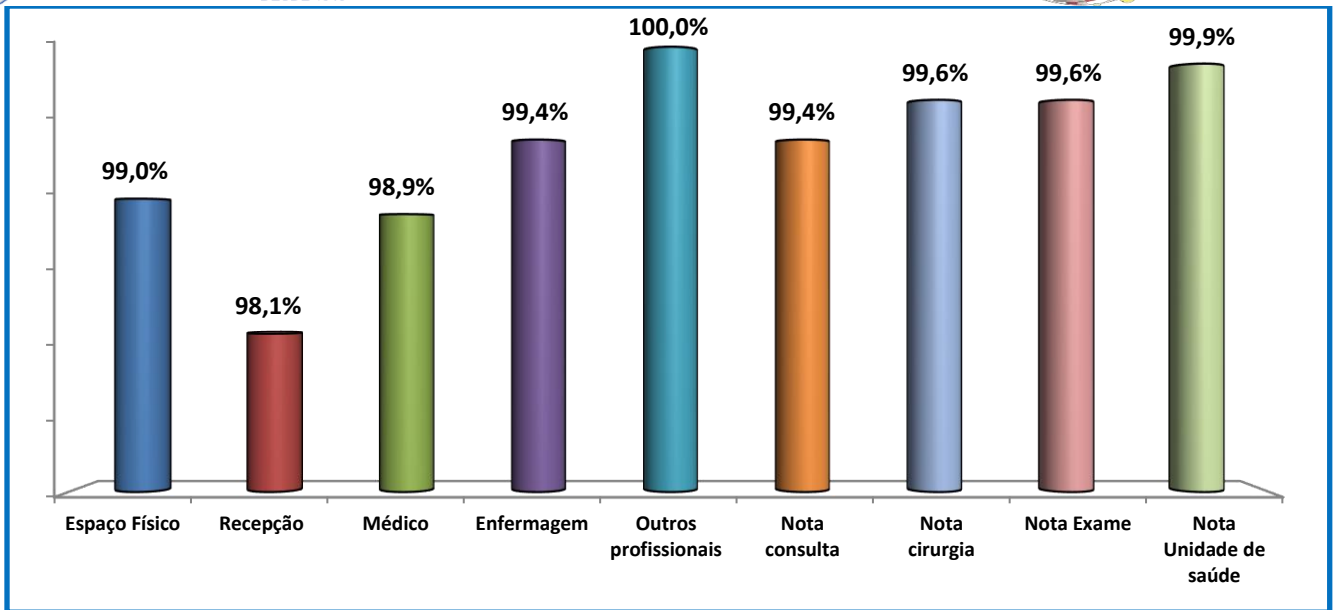
1. Pesquisa de Satisfação do Usuário – Sistema Psat 3º Trimestre de 2021.

No 3º trimestre de 2021, nos meses de julho e agosto não foram realizadas as pesquisas de satisfação com o usuário, devido o Ambulatório ter se tornado Hospital de Campanha para enfrentamento da pandemia de Covid-19.

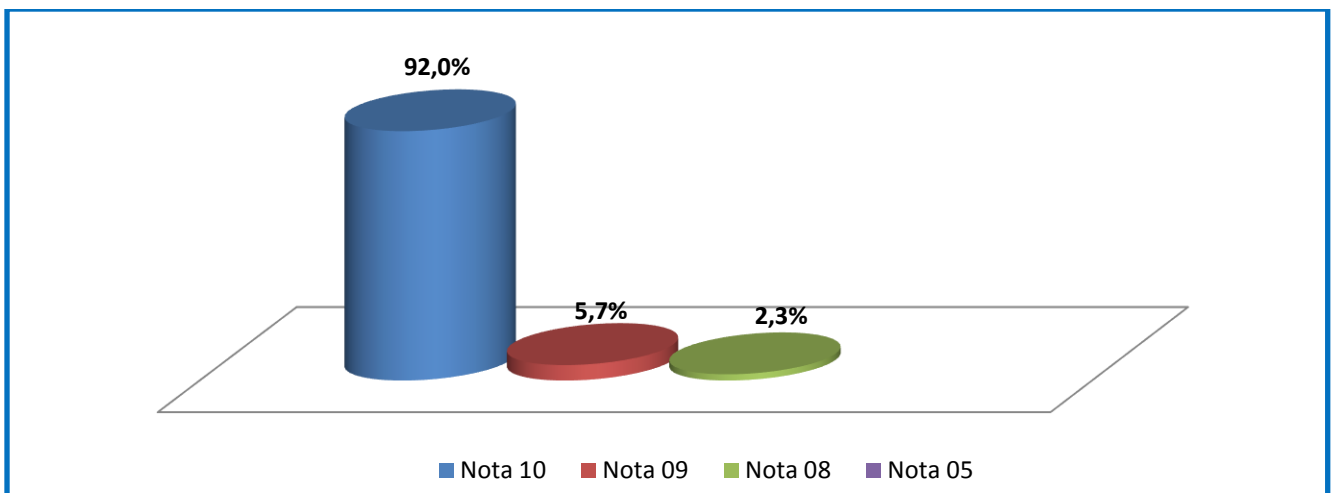
No mês de setembro o AME Itapeva retomou os atendimentos ambulatoriais após o encerramento do Hospital de Campanha. Sendo realizadas neste mês 88 pesquisas como estipulado pelo Sistema Psat, sendo dessas 32 consultas, 28 exames e 28 cirurgias. Ao final da pesquisa realizada no período foi possível averiguar os seguintes resultados em relação as notas conforme segue os indicadores:

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

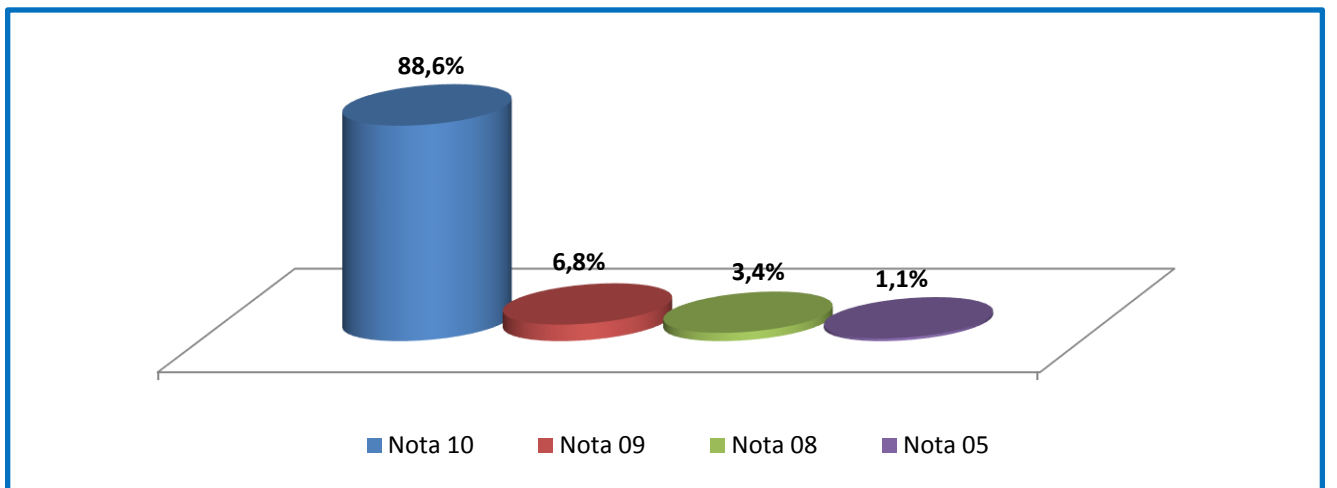
| Subitem | Setembro 2021 |
|------------------------|---------------|
| Espaço Físico | 99,0% |
| Recepção (equipe) | 98,1% |
| Atendimento médico | 98,9% |
| Atendimento enfermagem | 99,4% |
| Outros profissionais | 100,0% |
| Cirurgia | 99,6% |
| Consulta | 99,4% |
| Exame | 99,6% |
| Unidade de saúde | 99,9% |



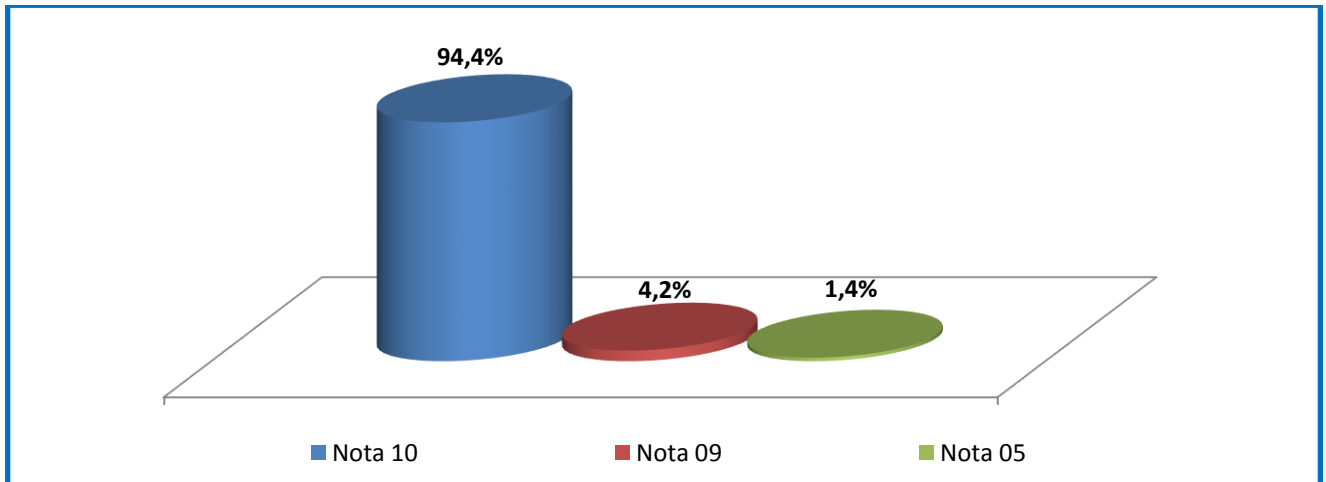
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



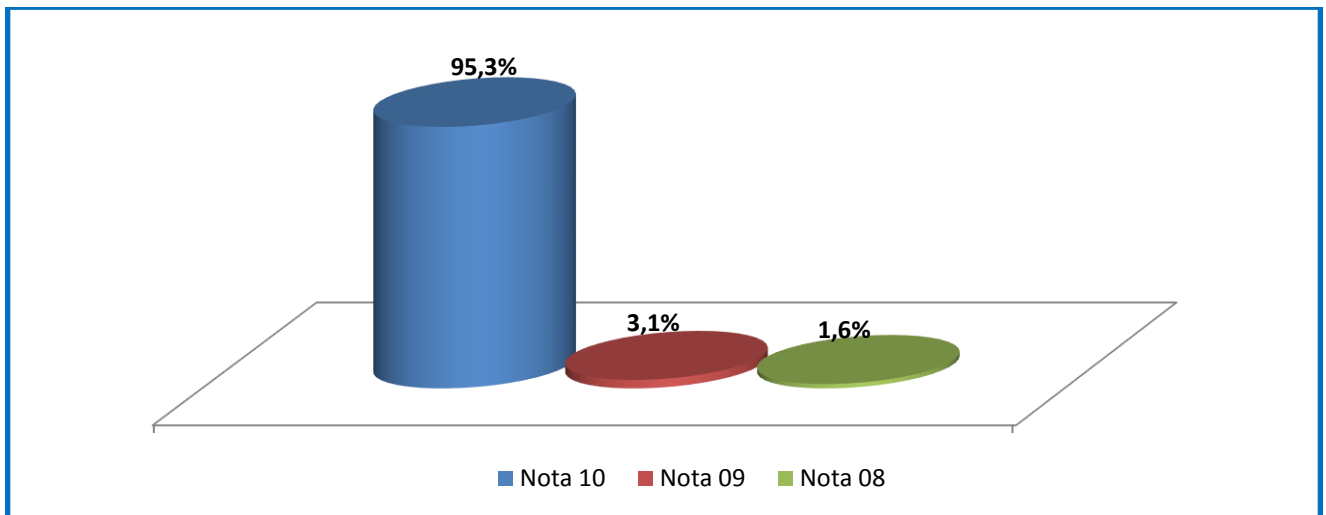
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



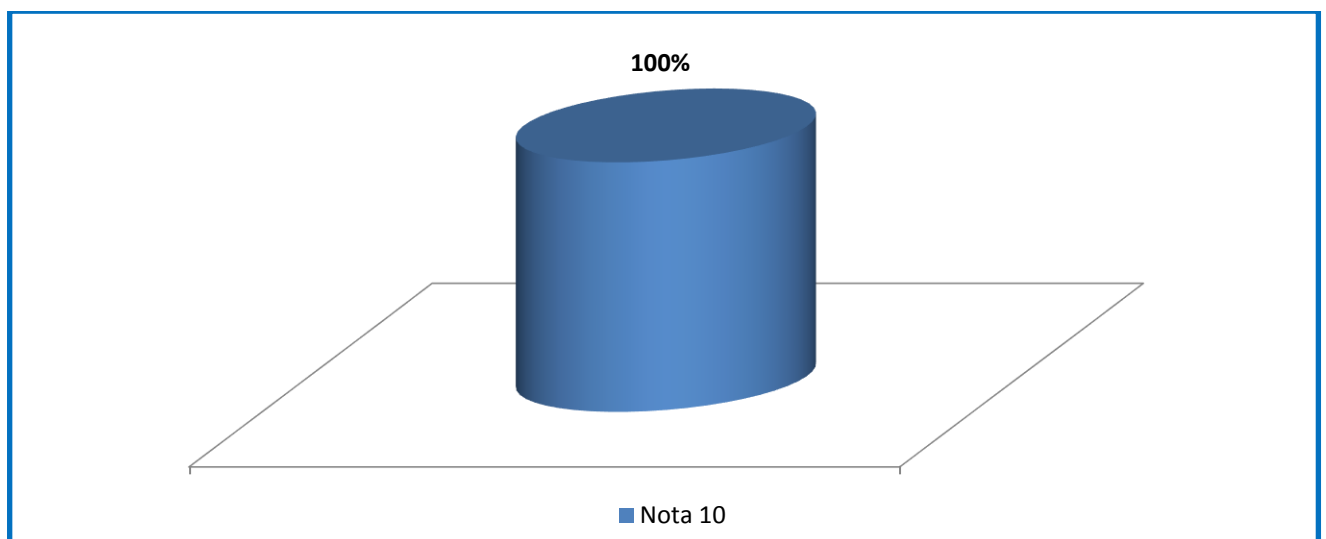
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



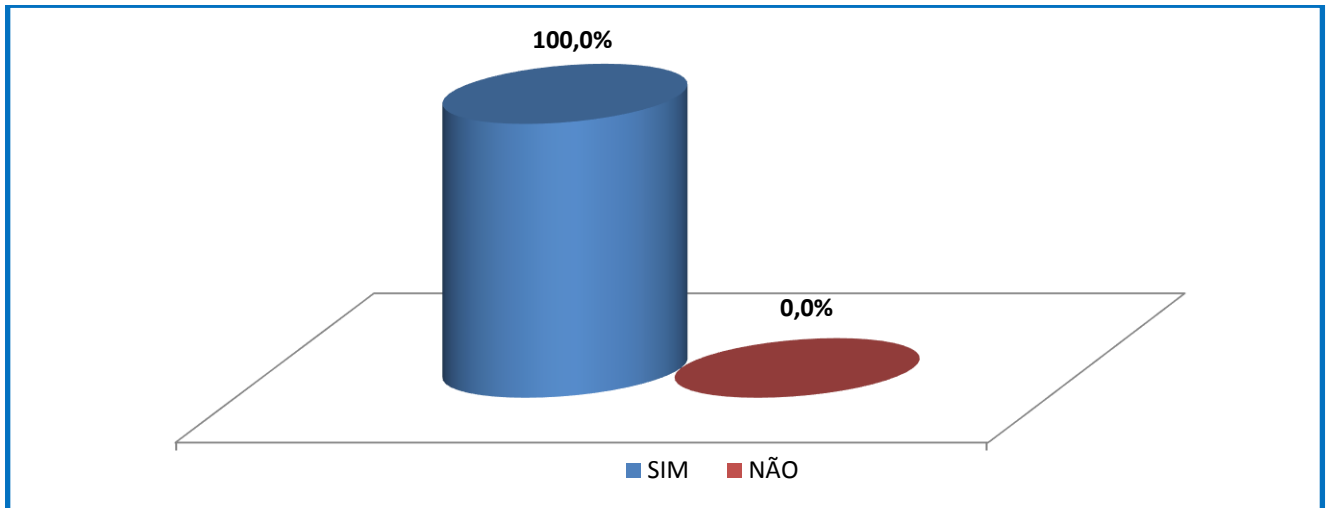
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



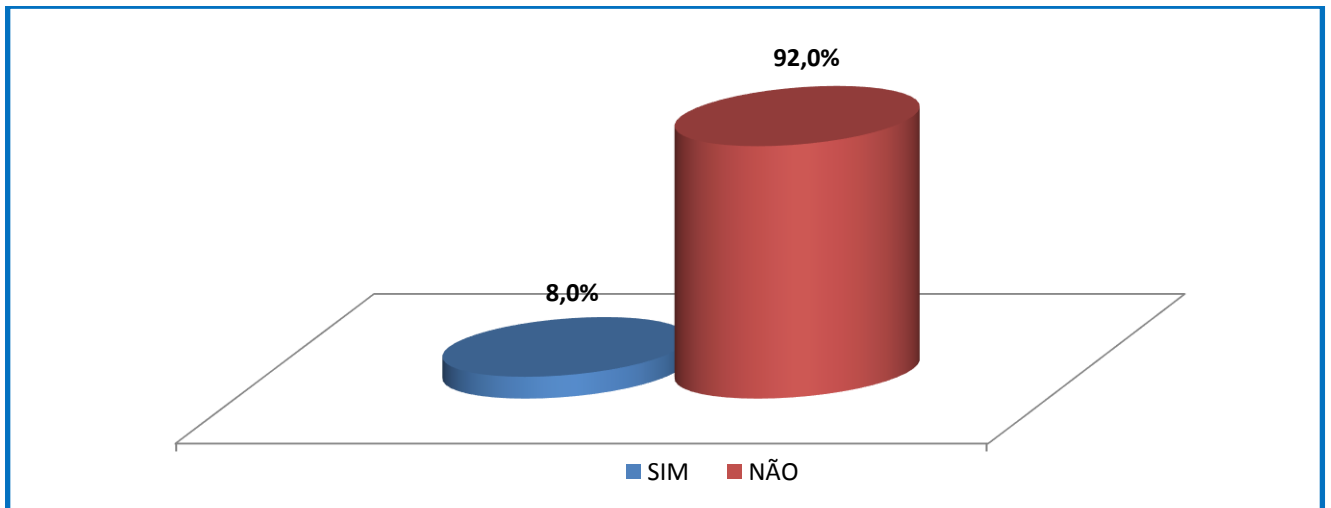
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de outros profissionais:



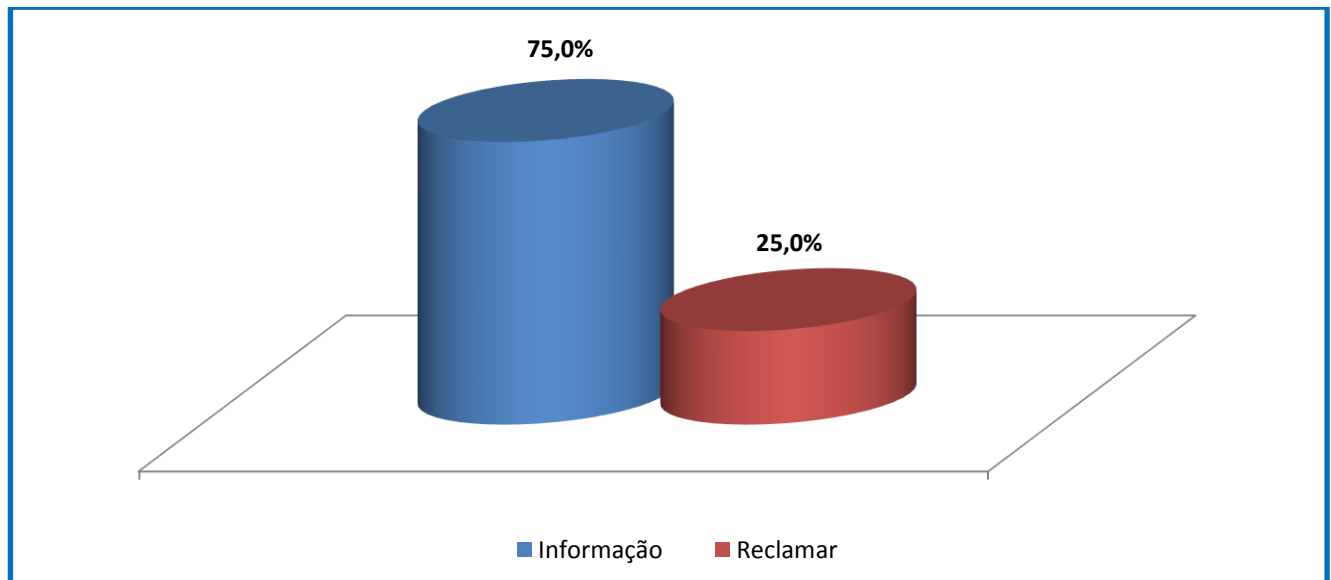
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



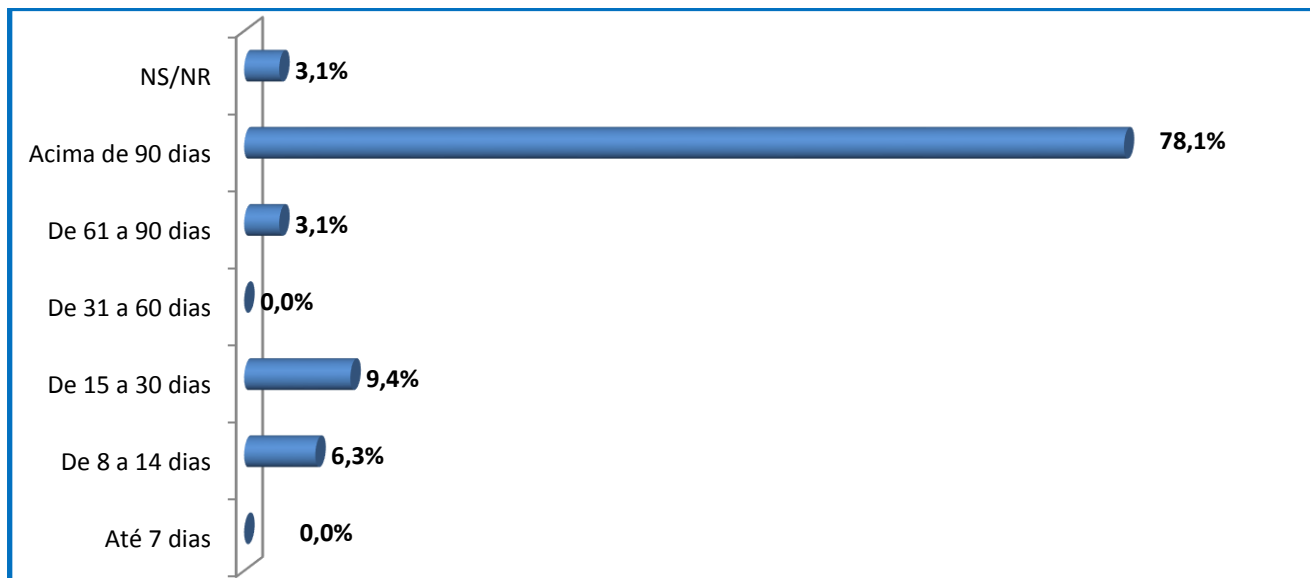
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



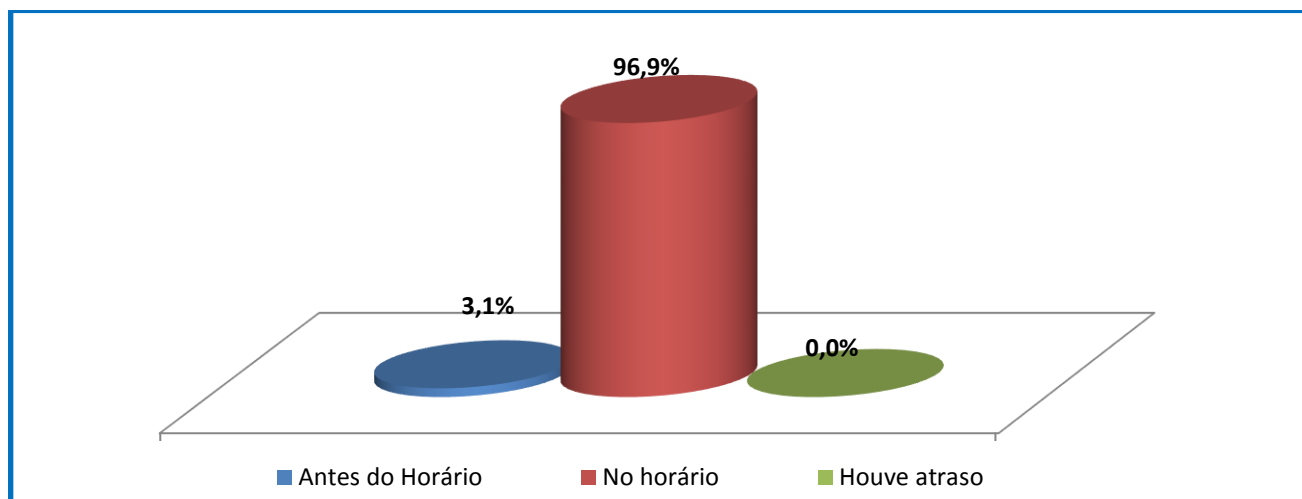
Motivação para procurar o S.A.U:



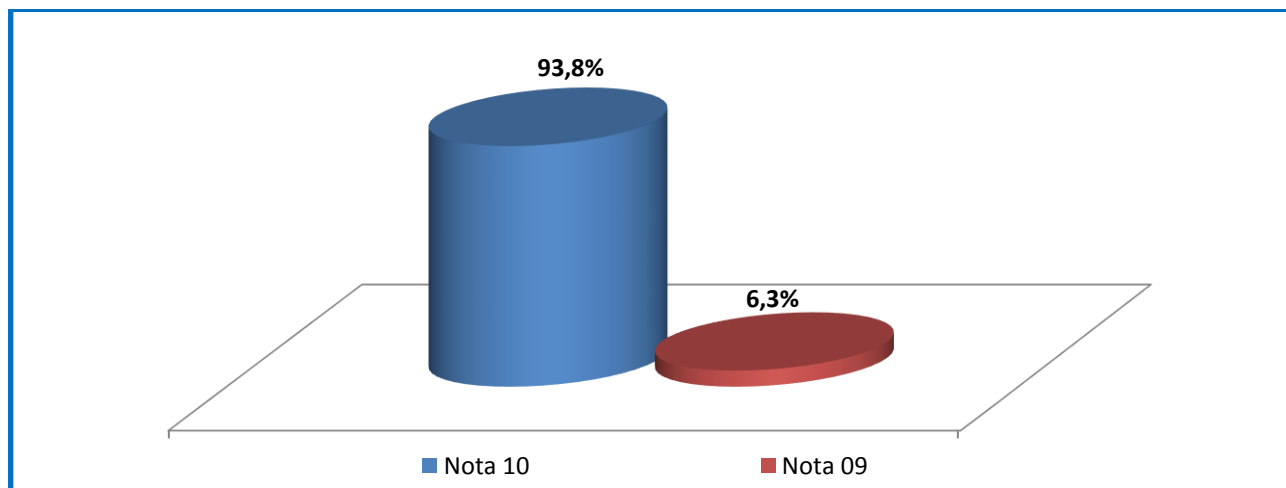
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



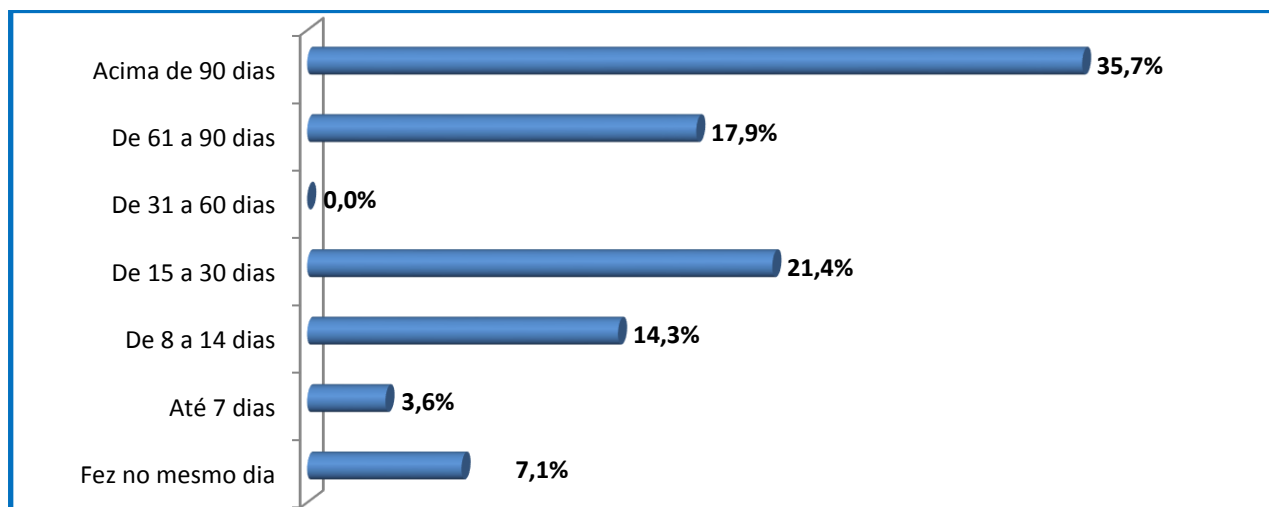
Horário de atendimento da consulta:



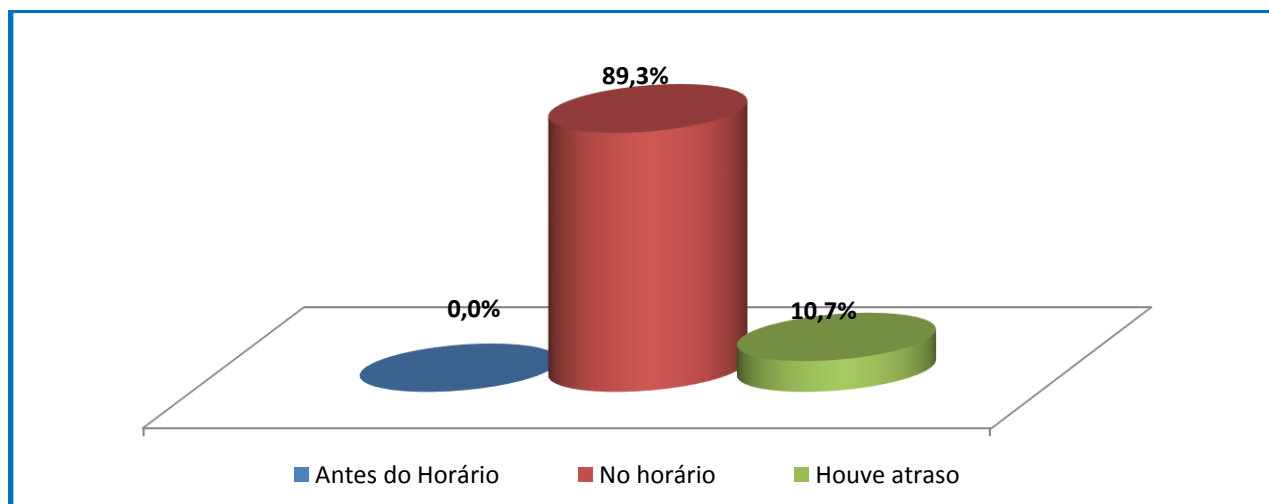
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



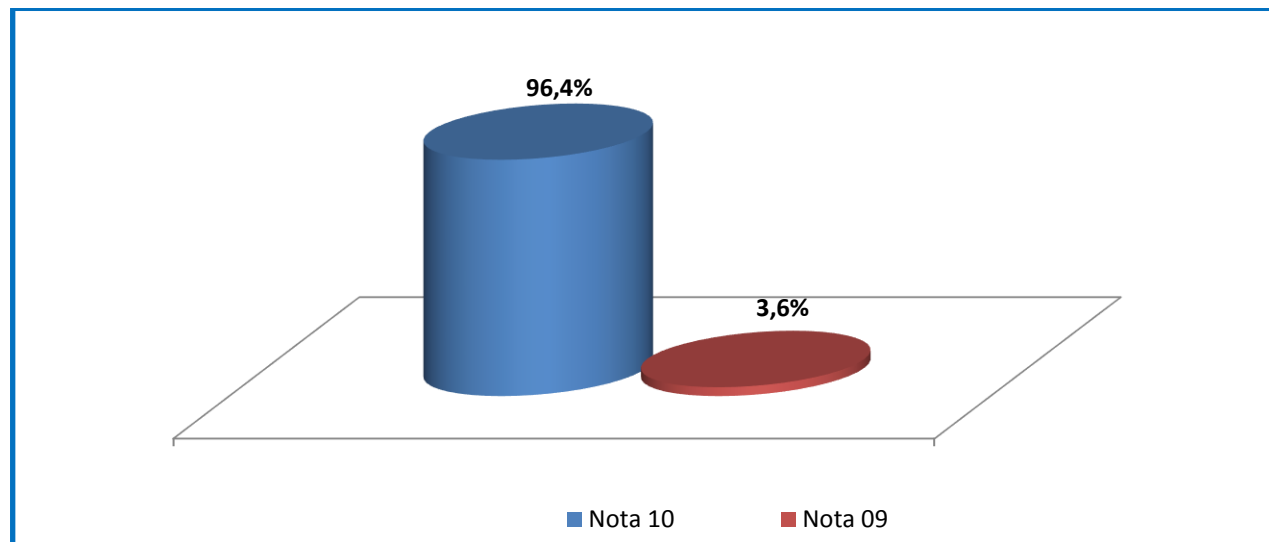
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



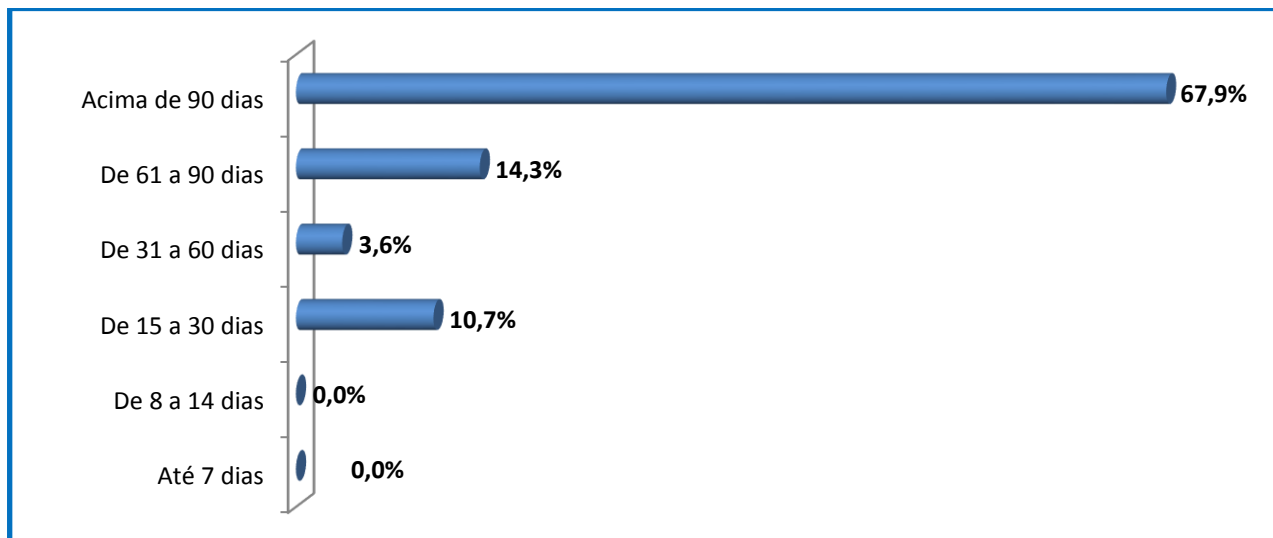
Horário de atendimento do exame:



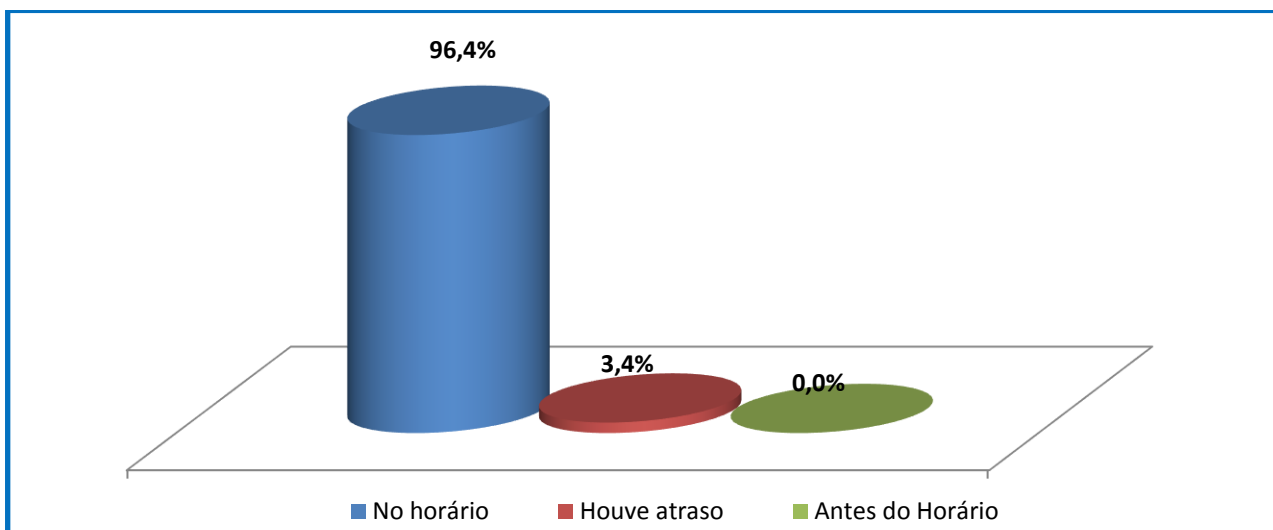
Nota atribuída ao atendimento do exame:



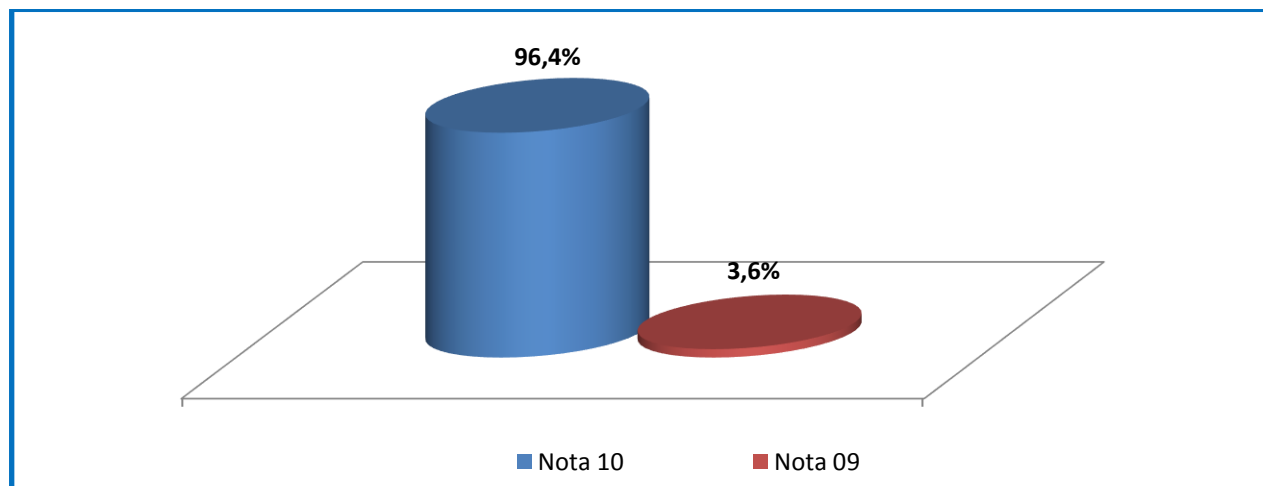
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



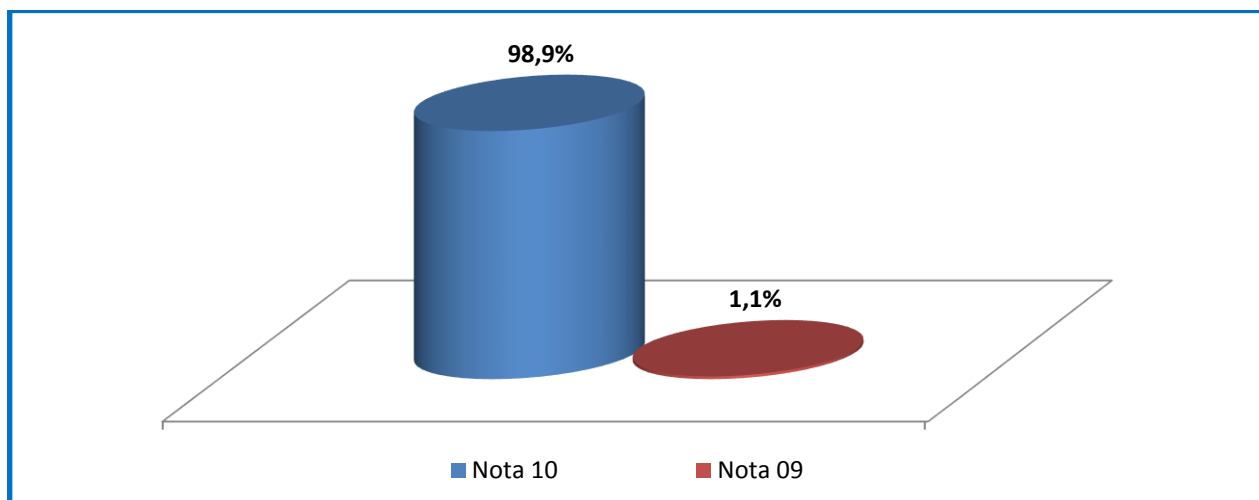
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

| Qtd | Comentários |
|-----|---|
| 02 | Forma de orientação do porteiro é meio grosseira, falta simpatia (Nota 05); |
| 01 | Sugestão de orientador de público para passar orientação aos pacientes; |
| 01 | Sugestão de fraldário nos pavimentos; |
| 01 | Atraso médico de 30min para realização do exame de Ultrassom Doppler vascular; |
| 01 | Sugere que o banheiro de deficientes seja de uso exclusivo, ao precisar encontrou pessoas sem deficiência utilizando e em outra ocasião estava sujo; |
| 01 | Sugere que tenha som no painel de chamada, para facilitar o atendimento principalmente para pessoas idosas e analfabetas; |
| 01 | Solicita melhoria no assento sanitário do 2º pavimento, pois está solto; |
| 01 | Solicita orientação para os usuários em relação ao silêncio no ambiente, sugere palestras sobre o uso do álcool, por exemplo, e solicita melhoria na iluminação 1º pavimento; |
| 01 | Acompanhante elogia colaboradores e se emociona ao falar que todos são anjos, estão sempre com um sorriso no rosto e dispostos a ajudar. |

2. Sistema Ouvidor SES/SP.

No terceiro trimestre de 2021 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 27 manifestações protocoladas e 582 manifestações não protocoladas, como demonstra as tabelas abaixo:

Manifestações protocoladas no 3º Trimestre 2021:

| Classificação | Gerência Responsável | Resumo das Manifestações | Total |
|--|-------------------------|--|-----------|
| Elogio | Administração/Médica | Elogio à médica Dermatologista pela qualidade do atendimento; | 06 |
| | Gerencia Administrativa | Elogio à equipe de profissionais do AME pela qualidade do atendimento; | |
| | Atendimento | Elogio à equipe de atendimento pela qualidade do atendimento prestado; | |
| Informação | Serviços de Saúde | Informação sobre agendamento cancelado/Dermatologia; | 02 |
| | Gerencia Administrativa | Informação sobre o sistema/falta de histórico; | |
| Reclamação | Administração/Médica | Atraso médico na especialidade de Neurologia; | 02 |
| | Atendimento | Não fornecimento de atestado médico para acompanhante; | |
| Solicitação | Serviço de Saúde | Solicitação de retorno com oftalmologia pós-alta/ catarata; | 17 |
| | | Solicitação de agendamento cirúrgico para reversão da vasectomia; | |
| | | Antecipação de retorno para solicitar laudo médico para INSS; | |
| | | Solicitação de encaminhamento externo especialidade de Reumatologia; | |
| | | Declaração médica referente à fila de espera para realização de cirurgia ortopédica; | |
| | Administração/Médica | Declaração/relatório médico paciente internado por Covid-19; | |
| | | Relatório médico resumido sobre condutas médicas em sua internação neste Hospital; | |
| | | Troca médica especialidade de Cirurgia Vascular; | |
| | | Troca médica especialidade de Dermatologia; | |
| | | Solicitação de troca Médica em Ortopedia. | |
| Total Geral de Manifestações Protocoladas 3º Trimestre 2021 | | | 27 |

| Gerência | Elogio | Informação | Solicitação | Reclamação | Total |
|--|--------|------------|-------------|------------|-----------|
| Atendimento | 01 | - | - | 01 | 02 |
| Administrativa/Médica | 01 | - | 11 | 01 | 13 |
| Administrativa | 04 | 01 | - | - | 05 |
| Serviços de Saúde | - | 01 | 06 | - | 07 |
| Total Geral de Manifestações Protocoladas 3º Trimestre 2021 | | | | | 27 |

Manifestações Não Protocoladas no 3º Trimestre 2021:

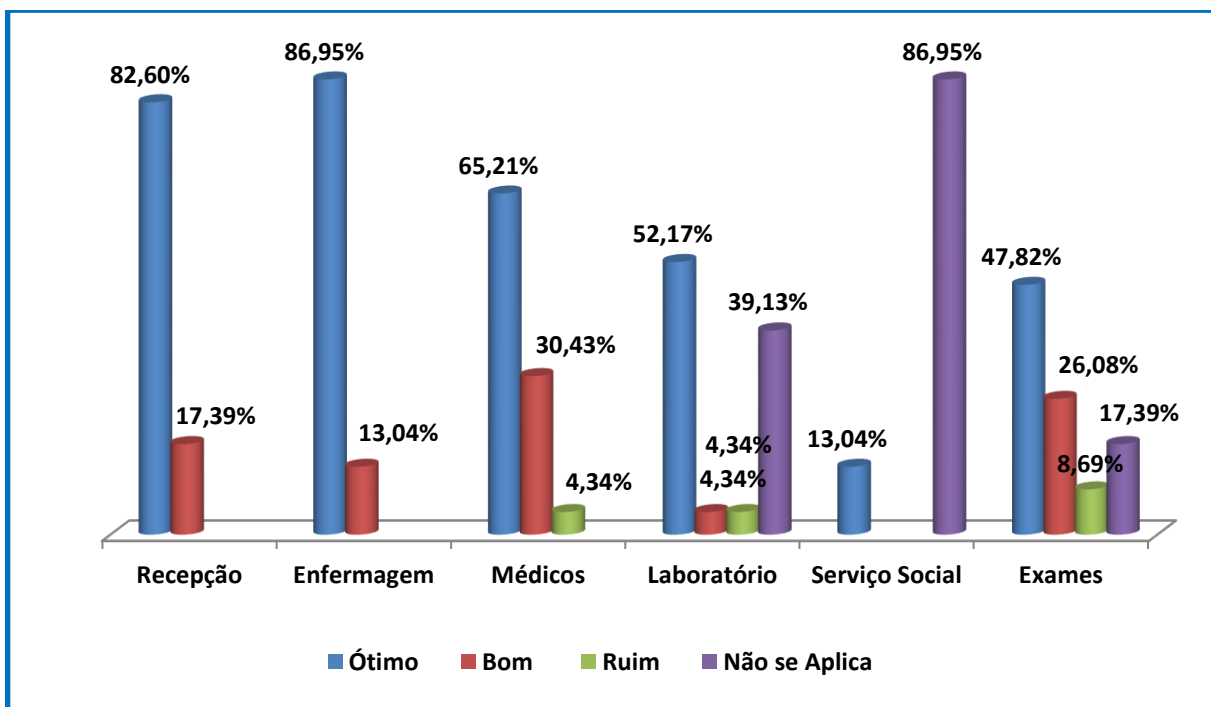
| Classificação | Carta / Urna | E-mail | Pessoal | Telefone | Total |
|--------------------|--------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Elogio | - | - | 01 | - | 01 |
| Informação | 01 | 51 | 460 | 69 | 581 |
| Total Geral | 01 | 51 | 461 | 69 | 582 |

Resumo das Manifestações Não Protocoladas:

| Classificação | Motivo | Número |
|---------------|--|------------|
| Elogio | Qualidade do serviço prestado. | 01 |
| Informação | Localização de consultório médico | 42 |
| Informação | Agendamento especialidade e exame externo. | 22 |
| Informação | Agendamento e retorno interno. | 70 |
| Informação | Encaminhamentos Incorretos. | 04 |
| Informação | Agendamento 1ª consulta. | 01 |
| Informação | Localização do banheiro | 01 |
| Informação | Contato de motorista saúde | 01 |
| Informação | Cópia de Prontuário. | 440 |
| Total | | 582 |

3. Alta Global período de Setembro de 2021.

No mês de setembro de 2021 o AME Itapeva registrou um total de 882 altas globais durante esse período. Foi realizado o contato telefônico com 23 pacientes e registrado os seguintes resultados:



Comentários registrados:

Agradece a todos os profissionais pelo atendimento de qualidade (total de 06);

Deveria melhorar o tempo de espera (1 hora antes da consulta), pois pacientes idosos tem dificuldade em aguardar;

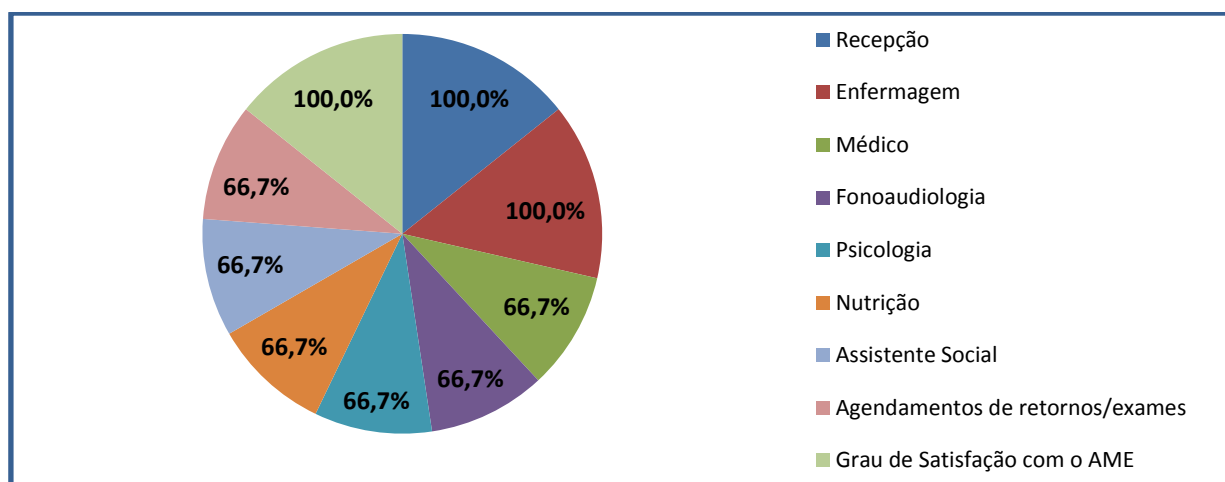
Na realização de coleta laboratorial o usuário não sentiu preparo por parte da enfermagem, demorou muito para conseguir colher o sangue e só conseguiu após algumas tentativas, o braço ficou roxo por vários dias e formou queleide;

Paciente reclama da demora em agendamentos de exames.

4. Pesquisa de Satisfação com Puérperas:

No mês de setembro foram registradas 03 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 mês de setembro foram contabilizadas 3 pesquisas, sendo possível averiguar os seguintes resultados em relação as notas (considerando as notas de 01 a 05, onde a maior nota equivale ao grau de satisfação):

| Setor Avaliado | Nota 05 - Qtd. | Não Respondeu |
|---------------------------------|----------------|---------------|
| Recepção | 3 | - |
| Enfermagem | 3 | - |
| Médico | 2 | 1 |
| Fonoaudiologia | 2 | 1 |
| Nutrição | 2 | 1 |
| Assistente Social | 2 | 1 |
| Agendamentos de retornos/exames | 2 | 1 |
| Grau de Satisfação com o AME | 3 | - |



5. Guias dispensadas.

No mês de setembro de 2021 foram atendidos 19 pacientes sem a Guia de encaminhamento médico ou com a mesma estando incorreta. Porém, o Serviço de Atendimento ao Usuário em conjunto com a Equipe de Atendimento resolveu 17 dos casos sendo dispensado apenas dois pacientes, os dois casos estavam com o agendamento cancelado pela Central de Vagas, mas as Centrais não comunicou os pacientes do cancelamentos, ambos estavam com a filipeta com a data que havia sido cancelada.