	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

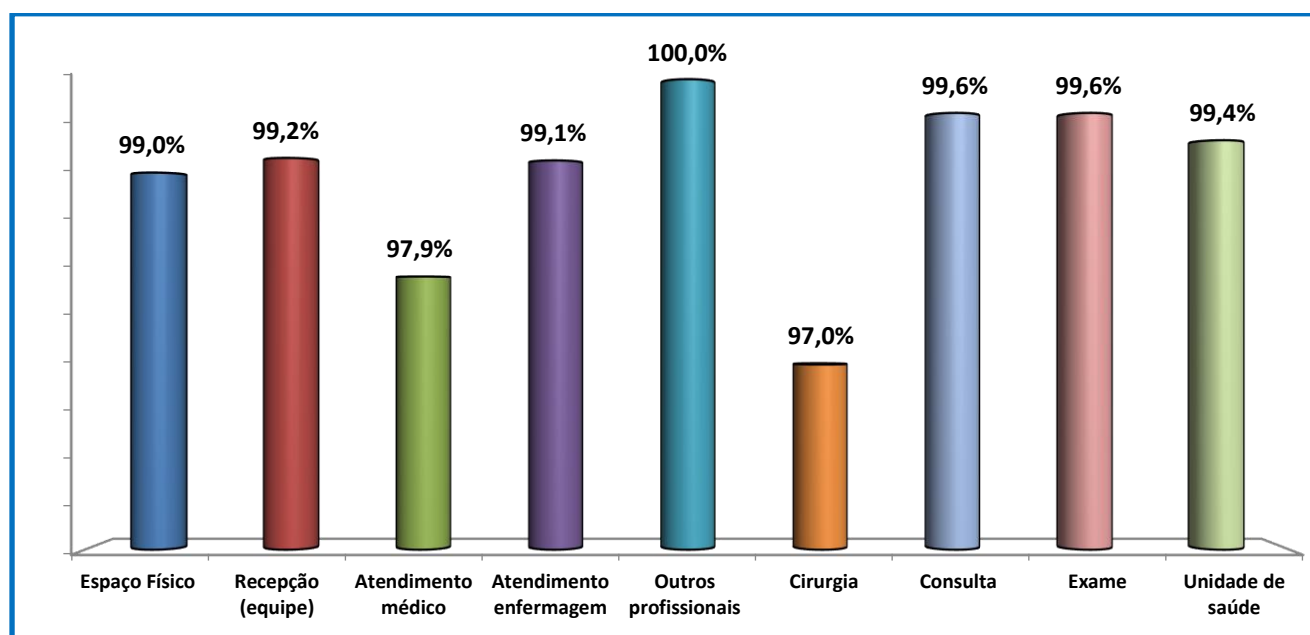
Mês de análise: 4º Trimestre de 2021

1. Pesquisa de Satisfação do Usuário – Sistema Psat 4º Trimestre de 2021.

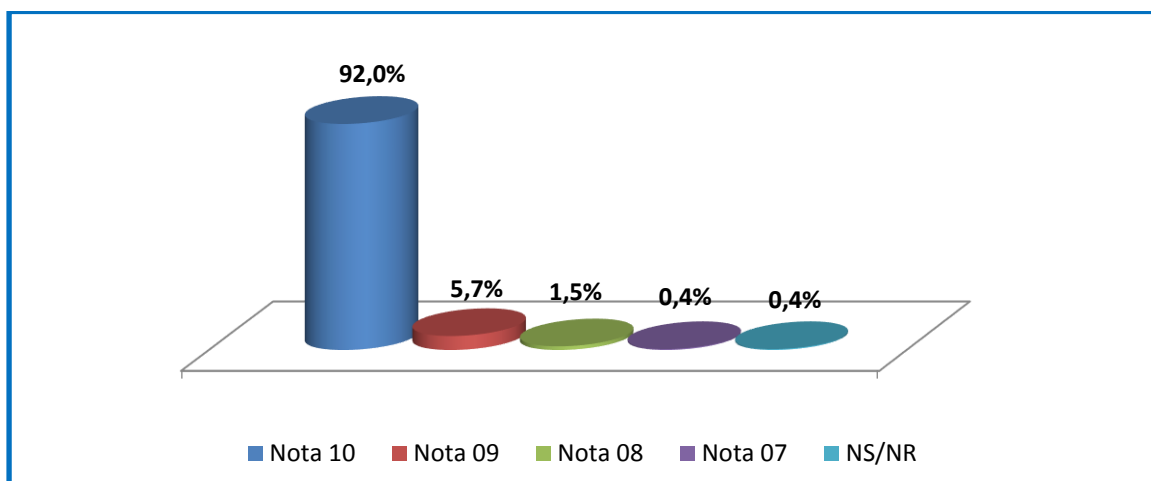
Foram realizadas neste trimestre 264 pesquisas como estipulado pelo Sistema Psat, sendo dessas 96 consultas, 84 exames e 84 cirurgias. Ao final da pesquisa realizada no trimestre foi possível averiguar os seguintes resultados em relação as notas conforme segue os indicadores:

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

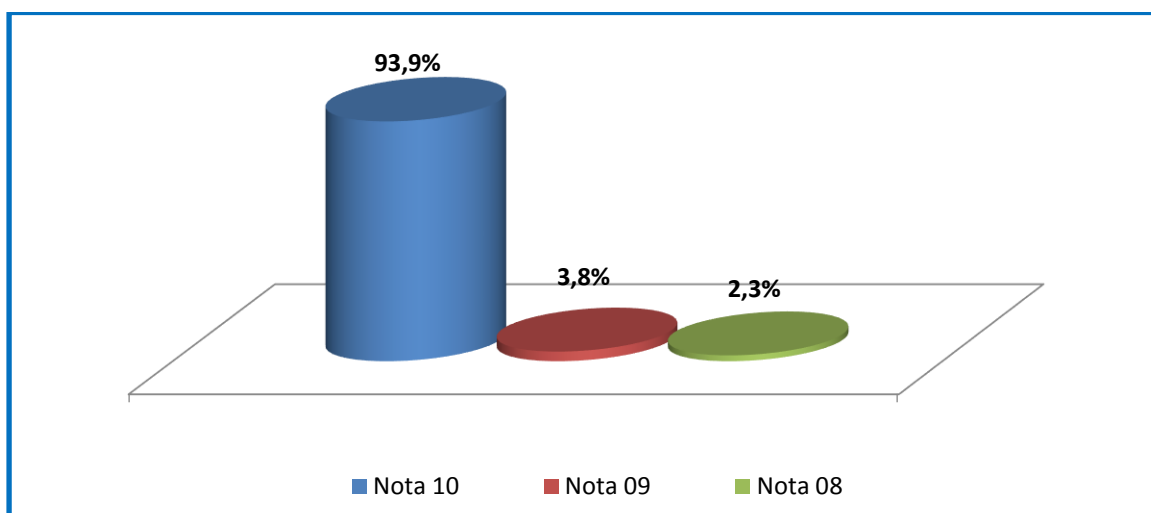
Subitem	4º Trimestre
Espaço Físico	99,0%
Recepção (equipe)	99,2%
Atendimento médico	97,9%
Atendimento enfermagem	99,1%
Outros profissionais	100,0%
Cirurgia	97,0%
Consulta	99,6%
Exame	99,6%
Unidade de saúde	99,4%



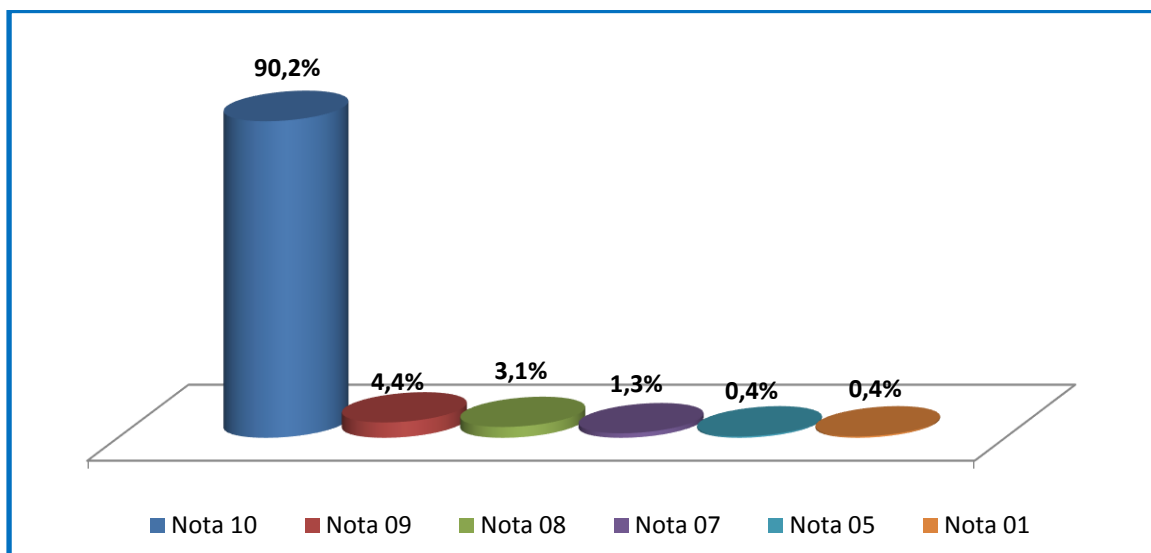
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



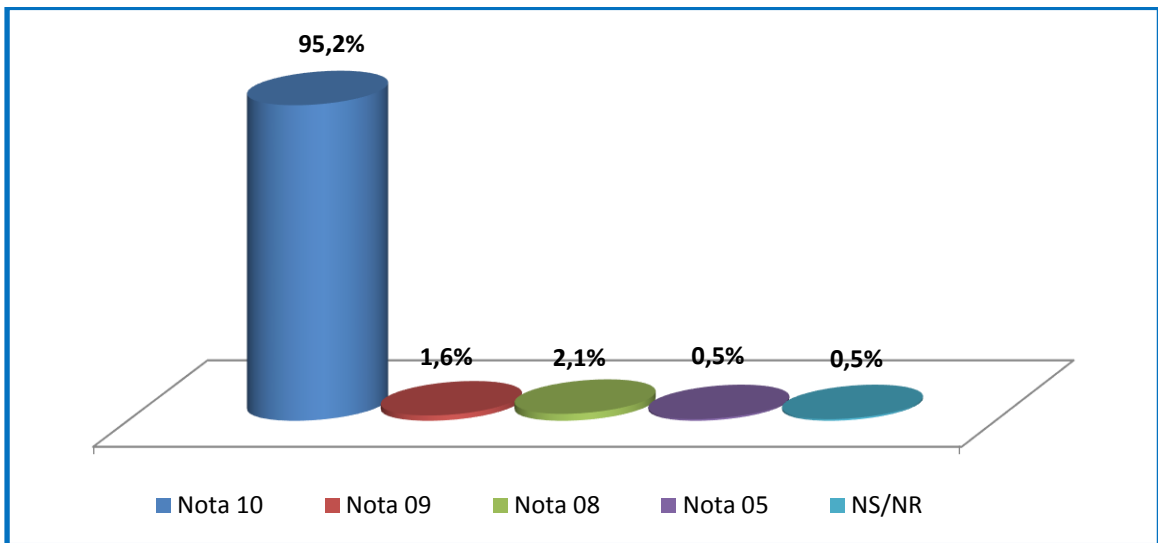
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



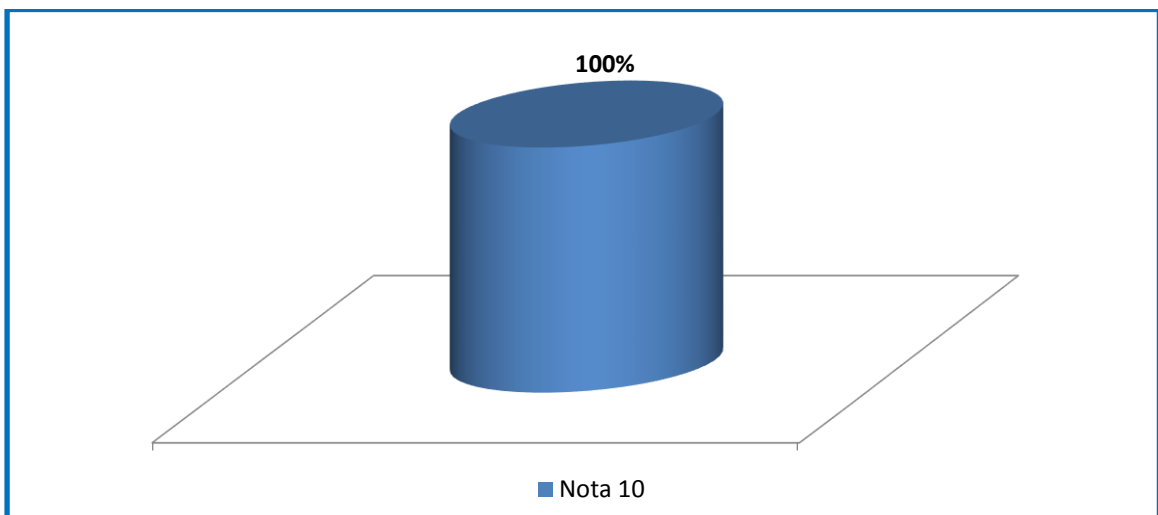
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



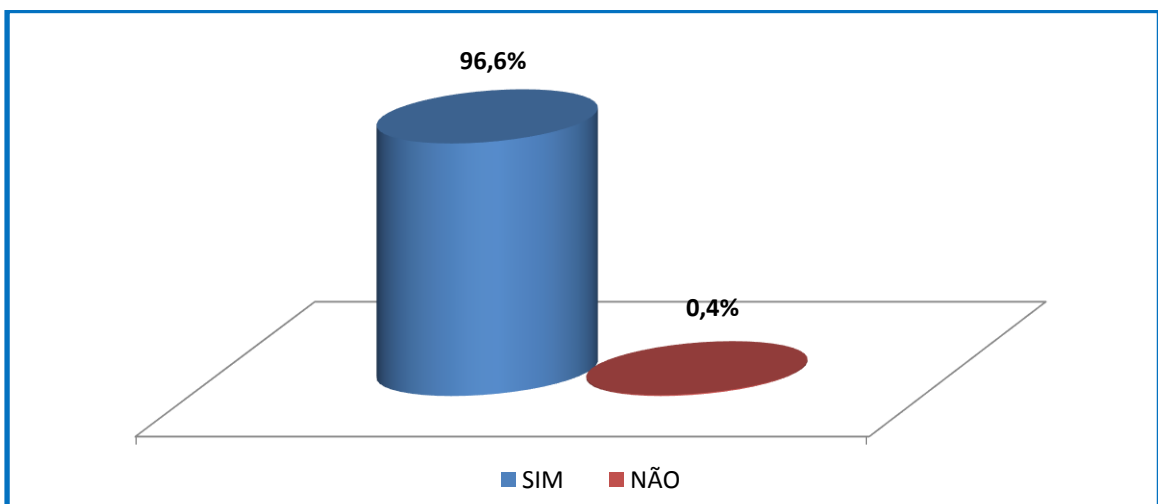
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



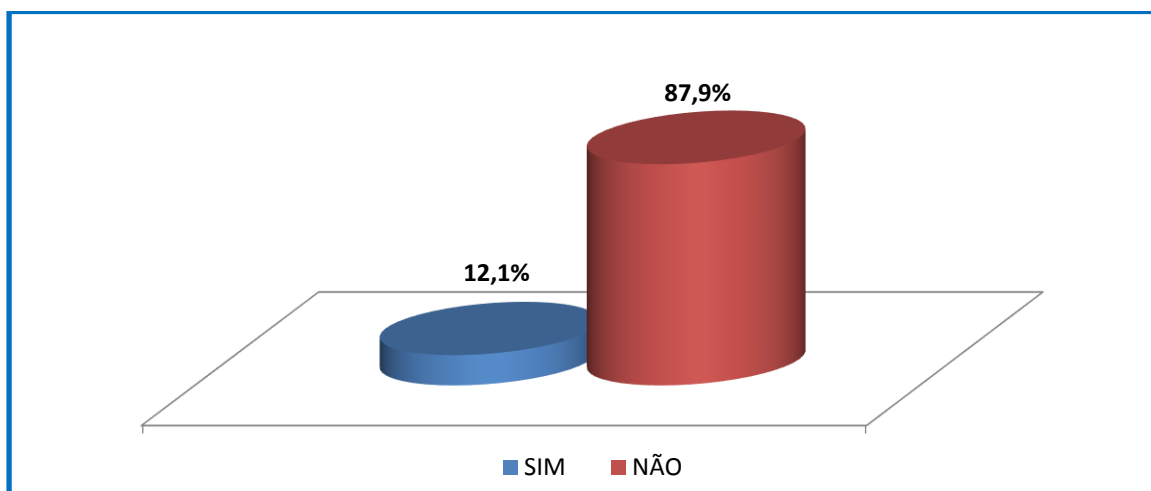
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de outros profissionais:



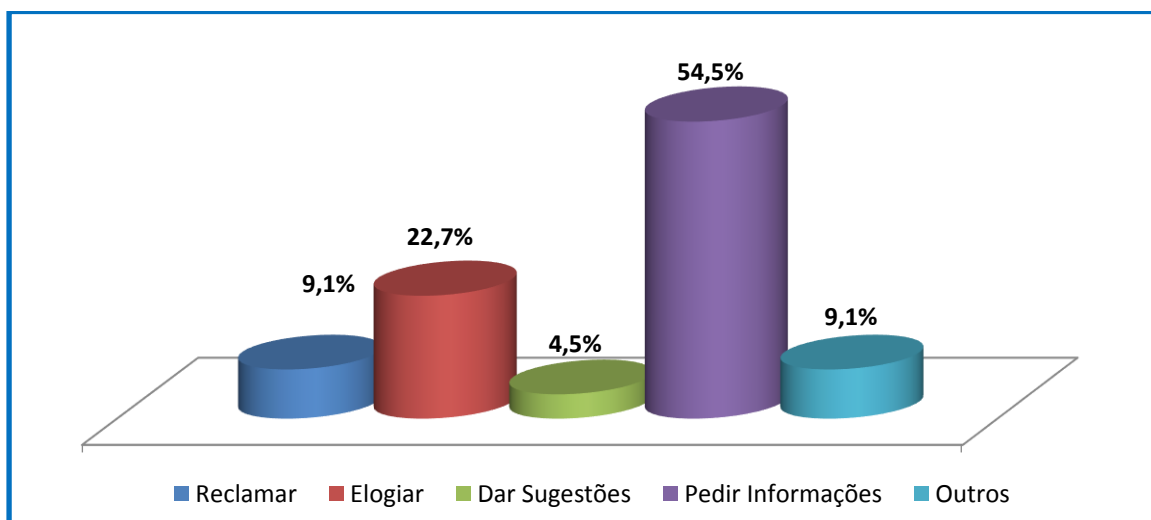
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



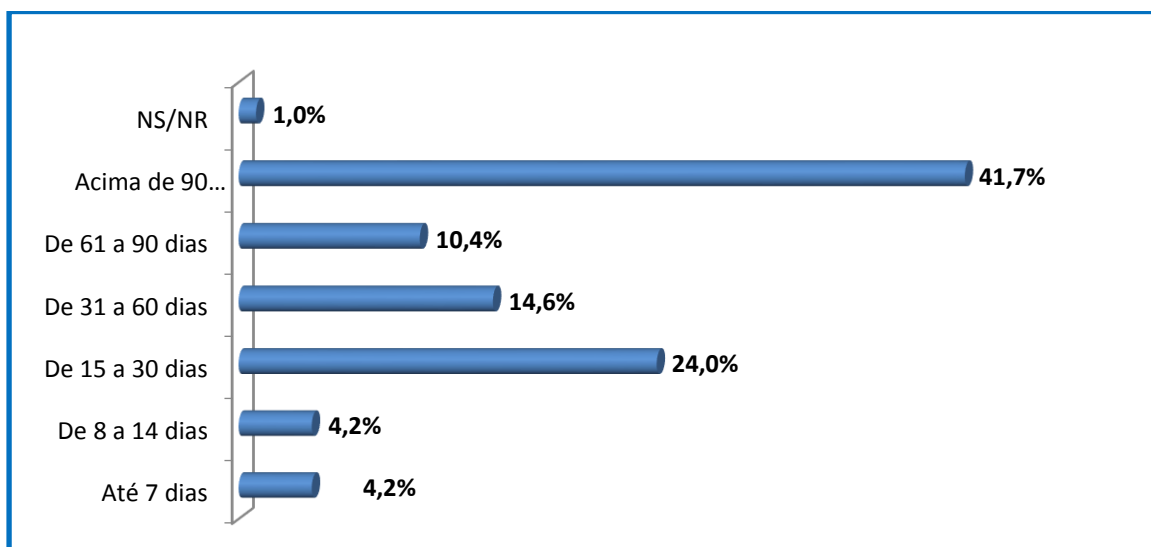
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



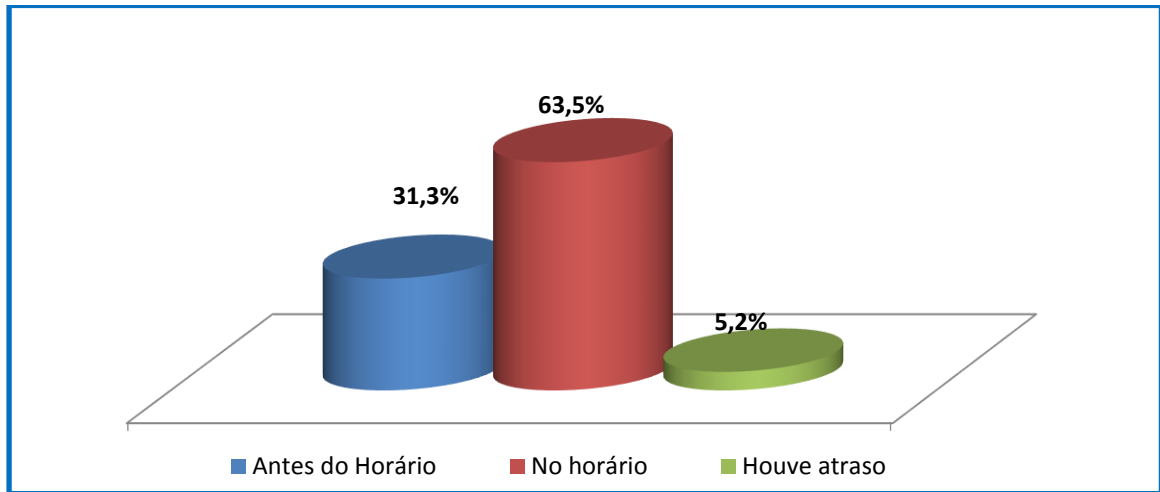
Motivação para procurar o S.A.U:



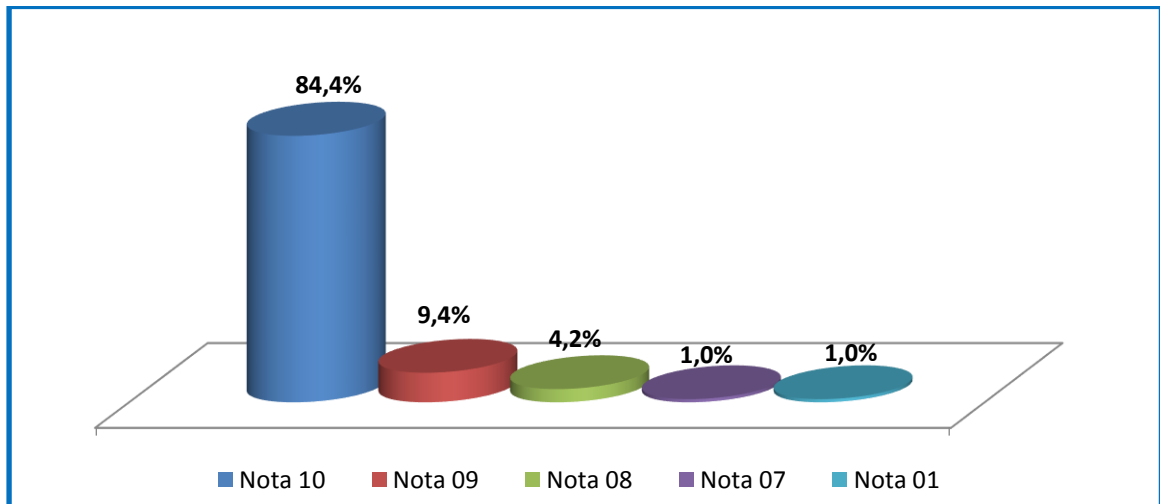
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



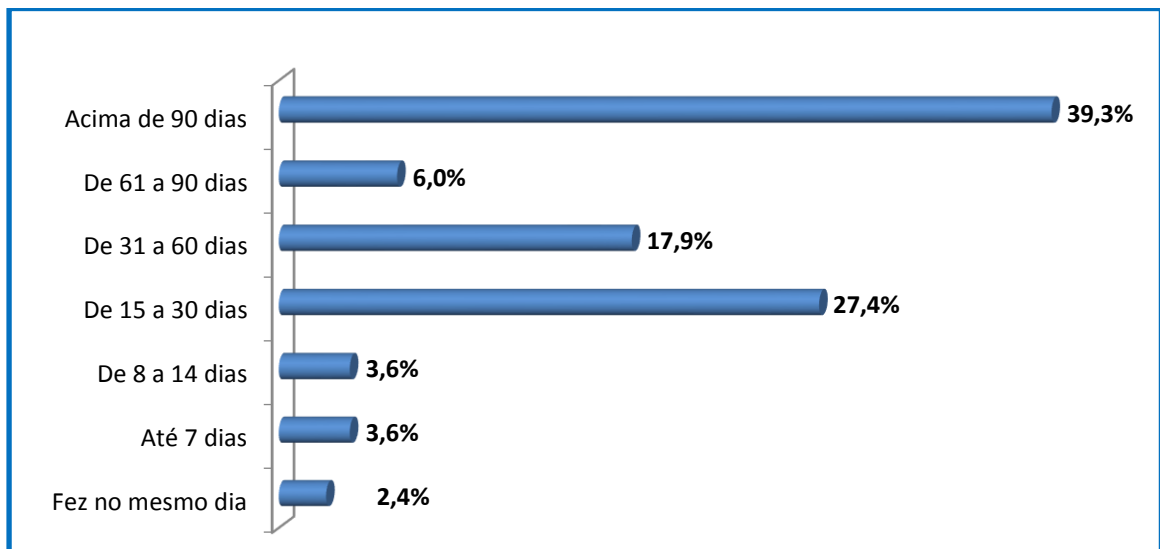
Horário de atendimento da consulta:



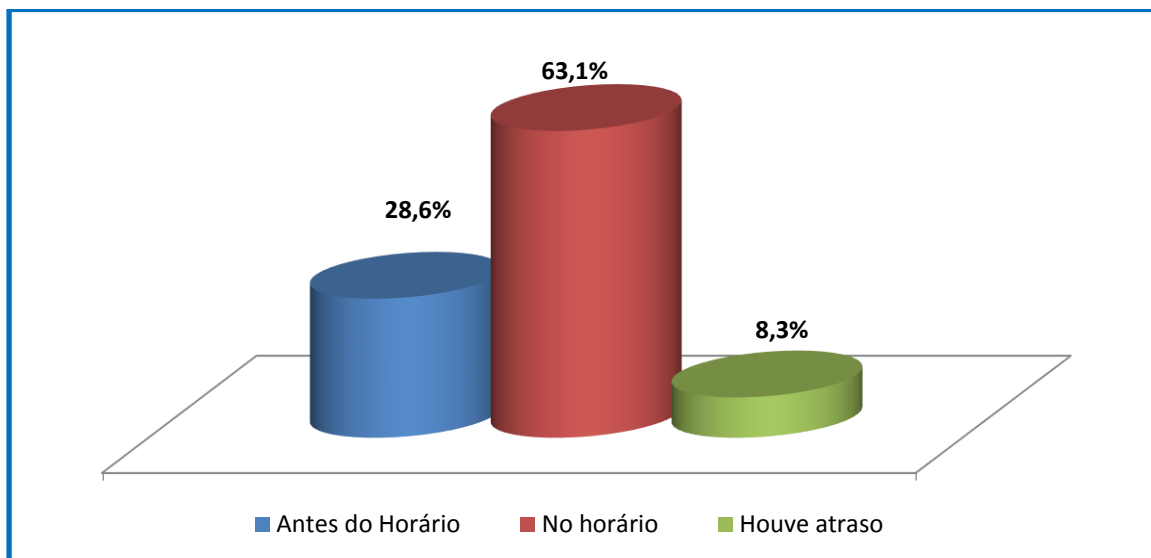
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



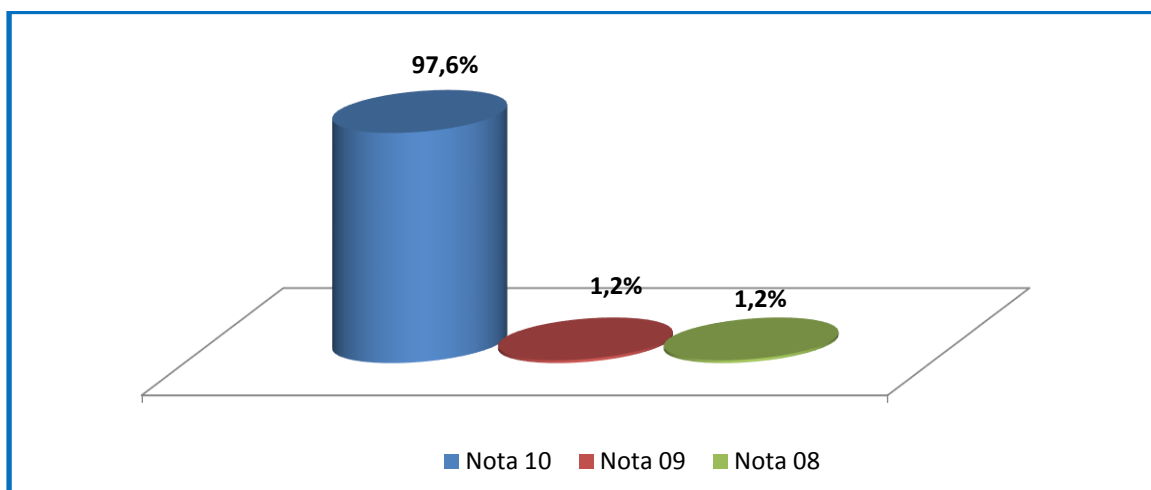
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



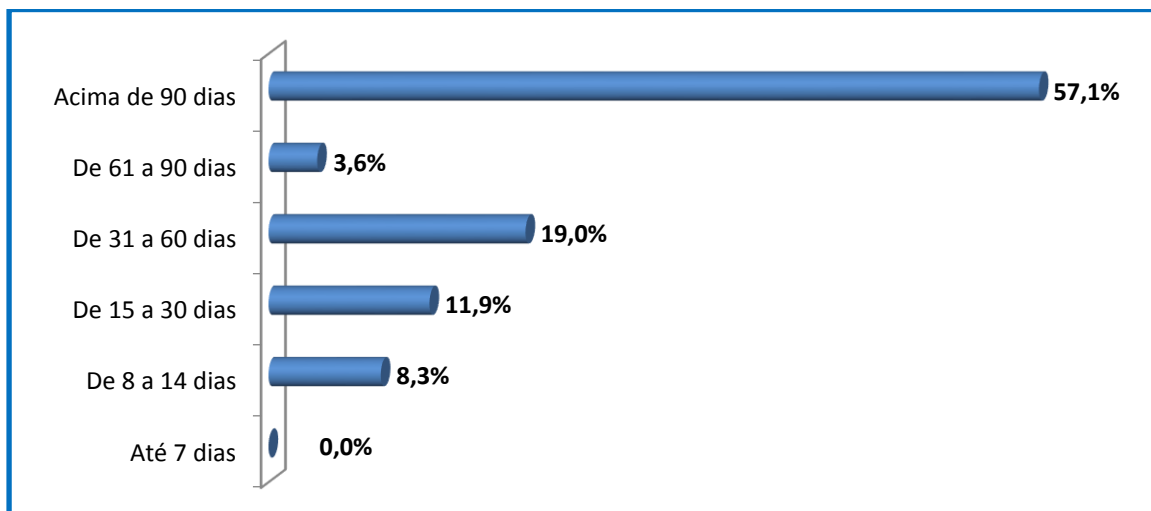
Horário de atendimento do exame:



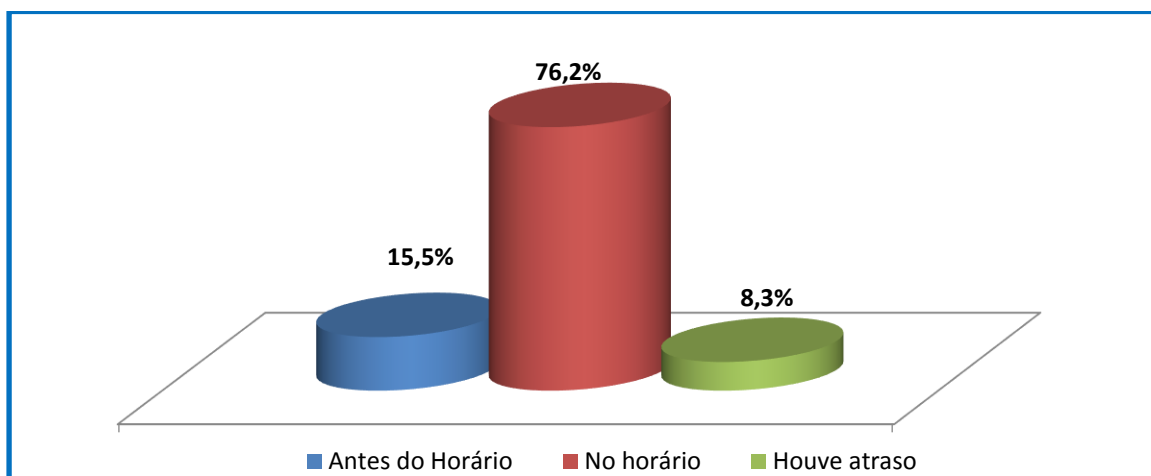
Nota atribuída ao atendimento do exame:



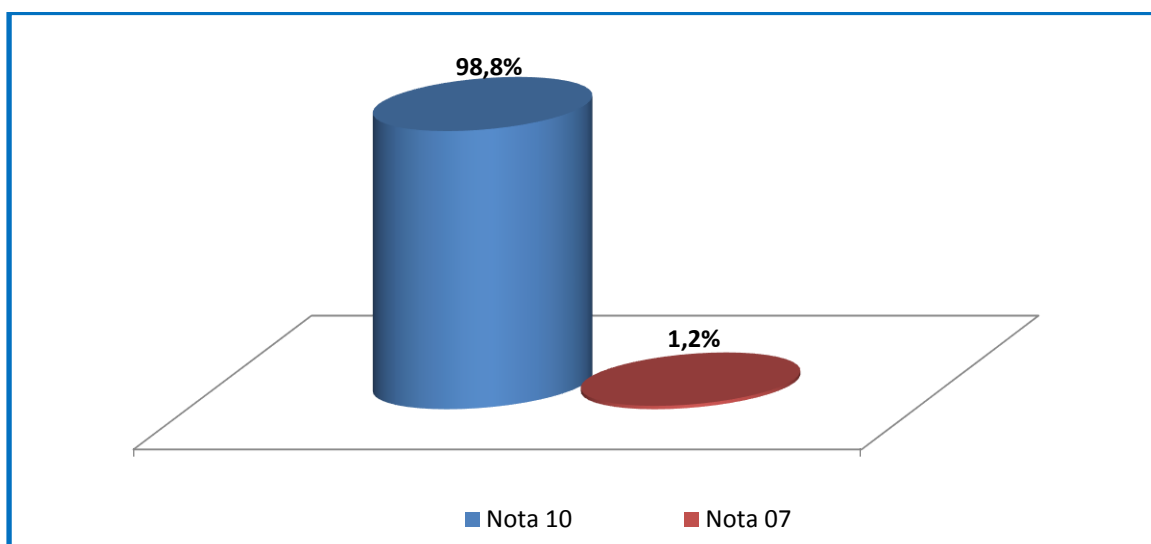
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



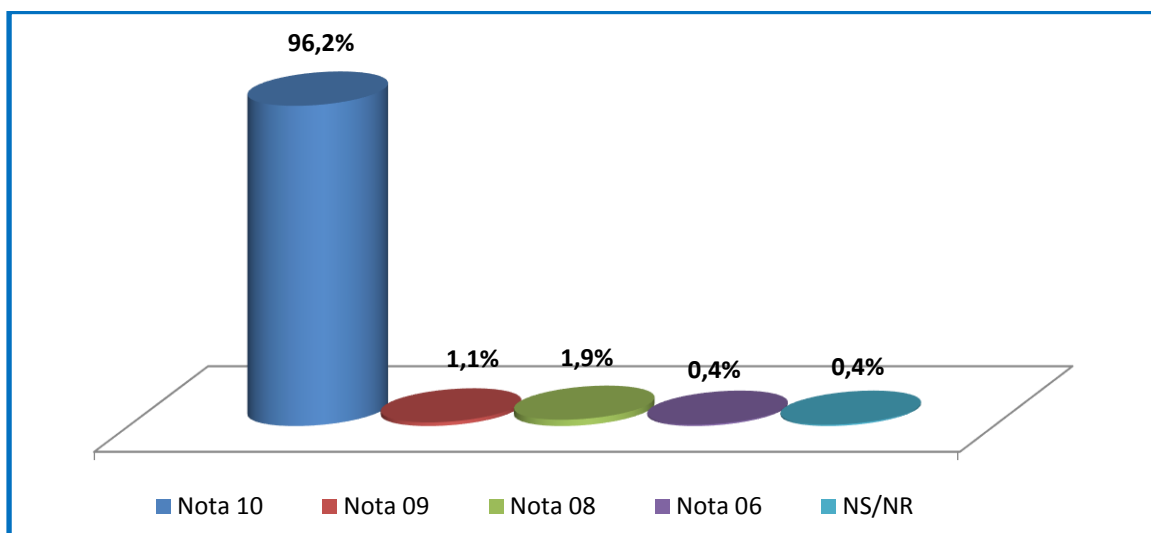
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

Qtd	Comentários
01	Atraso de 01 hora na especialidade de Reumatologia (Nota 07);
02	Usuário deu a nota 08 para todos os itens por ser o seu primeiro atendimento neste AME;
01	Não tinha papel higiênico no banheiro feminino do 1º pavimento;
01	Usuário de primeira consulta com a Cirurgia Geral achou que realizaria a cirurgia no mesmo dia do atendimento (Nota 05);
01	Usuário relata que achou o Neurologista muito tranquilo, faltou postura médica e melhorar o atendimento. (Médico péssimo/ Nota 01 para o médico e consulta/ regular para enfermagem/ nota 06 para o AME em geral);
01	Usuário achou o médico do exame de ultrassom antissocial, não disse nem boa tarde, faltou ser mais simpático (Nota 08);
01	A Mastologista é muito boa, mas durante a consulta não deu muito atenção (Nota 08);
01	Usuária relata que houve alguns minutos de atraso devido à quantidade de pessoas para realizar o ultrassom morfológico, o tempo de espera acaba sendo cansativo (Nota 09);
01	Faltaram cadeiras, muitas pessoas na recepção do primeiro pavimento;
01	Sugestão de aumentar a quantidade de cadeiras na sala de espera do primeiro pavimento (Nota 07).
01	Reclamação sobre a conduta da Cirurgiã Plástica, usuário relata que faltou orientação e informação, ficou vago o motivo da alta, 1ª consulta; (Nota 08);
01	O Otorrinolaringologista não explicou sobre o estado de saúde, somente deu medicação; (Nota 08);
01	O Nefrologista não orientou, faltou conversar mais sobre o motivo do atendimento e conduta proposta (Nota 08);
01	Faltou orientação médica durante a realização de exame de US mamas, ressalta que o médico não comentou nada referente ao resultado do exame realizado. (Nota 07 médico/ 08 recepção);
01	Reclamação referente ao tempo de espera e do atraso para realização do exame de ultrassom, com atraso de 1h30 em média; (Nota 08);
01	Atraso médico sem orientação prévia, os pacientes ficaram desorientados, o horário previsto para as 09h40, sendo atendido depois das 14 horas para realizar a cirurgia de catarata (Médico: Nota 07/ Média Final: Nota 08).

2. Sistema Ouvidor SES/SP.

No quarto trimestre de 2021 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 64 manifestações protocoladas e 1361 manifestações não protocoladas, como demonstra as tabelas abaixo:

Manifestações protocoladas no 4º Trimestre 2021:

Classificação	Gerência Responsável	Resumo das Manifestações	Total
Denúncia	Gerência Administrativa	Referente à permanência de funcionários de óticas em frente ao AME;	02
Reclamação	Gerência Administrativa/ Médico	Discordância da conduta médica nas especialidades de Ortopedista, Neurologia, Dermatologia, Cirurgia Vascular e Radiologia;	12
	Atendimento	Demora em entregar o laudo de RX; Reclamação conduta de entrada de acompanhante para pacientes na especialidade de Obstetrícia;	
Solicitação	Gerência Administrativa/ Médico	Declaração paciente internada por Covid-19 que conste que o AME não preenche laudos e relatórios para INSS/Seguradoras;	14
		Revisão de alta, especialidade de Reumatologia;	
	Serviço de Saúde	Cancelamento de consultas nas especialidades de Neurologia, Dermatologia e Cardiologia;	
		Solicita adiamento para cirurgia de catarata;	
		Solicita declaração atualizada que conste que ele se encontra em fila de espera do AME para cirurgia ortopédica;	
		Solicitação de reagendamento de ressonância;	
		Solicitação de cancelamento de ressonância magnética externa;	
		Solicitação de relatório médico na especialidade de Alergologia;	
		Reagendamento de Cintilografia externa após falta, devido diagnóstico de Covid-19;	
		Parecer sobre encaminhamento externo para agendamento de cirurgia Urológica;	
Atendimento	Atualização de cadastro (número de telefone);		
Enfermagem	Troca de atestado e receita em nome de outra paciente.		
Total Geral de Manifestações Protocoladas 4º Trimestre 2021			28

Classificação	Gerência Responsável	Resumo das Manifestações	Total
Elogio	Gerência Administrativa/Médico	Qualidade do atendimento nas especialidades de Ortopedia, Neurologia, Otorrinolaringologia;	06
	Gerência Administrativa	Qualidade do atendimento prestado pelos profissionais do AME;	08
	Enfermagem	Qualidade do atendimento da enfermagem no setor de ultrassonografia;	06
		Qualidade do atendimento da técnica de enfermagem, realização de eletroencefalograma;	
		Qualidade do atendimento da equipe de enfermagem;	
	Planejamento	Qualidade do trabalho das profissionais da equipe de Higiene;	04
	Serviço de Saúde	Qualidade do atendimento da Assistente Social;	01
Atendimento	Qualidade do atendimento dos porteiros;	11	
	Qualidade do atendimento na recepção;		
	Qualidade do atendimento dos técnicos em radiologia, a equipe é ótima.		
Total Geral de Manifestações Protocoladas 4º Trimestre 2021			36

Gerência	Elogio	Solicitação	Denúncia	Reclamação	Total
Atendimento	11	01	-	02	14
Enfermagem	06	01	-	-	07
Administrativa	08	01	02	-	11
Administrativa/Médica	06	01	-	10	17
Serviços de Saúde	01	10	-	-	11
Planejamento	04	-	-	-	04
Total Geral de Manifestações Protocoladas 4º Trimestre 2021					36

Manifestações não protocoladas no 4º Trimestre 2021:

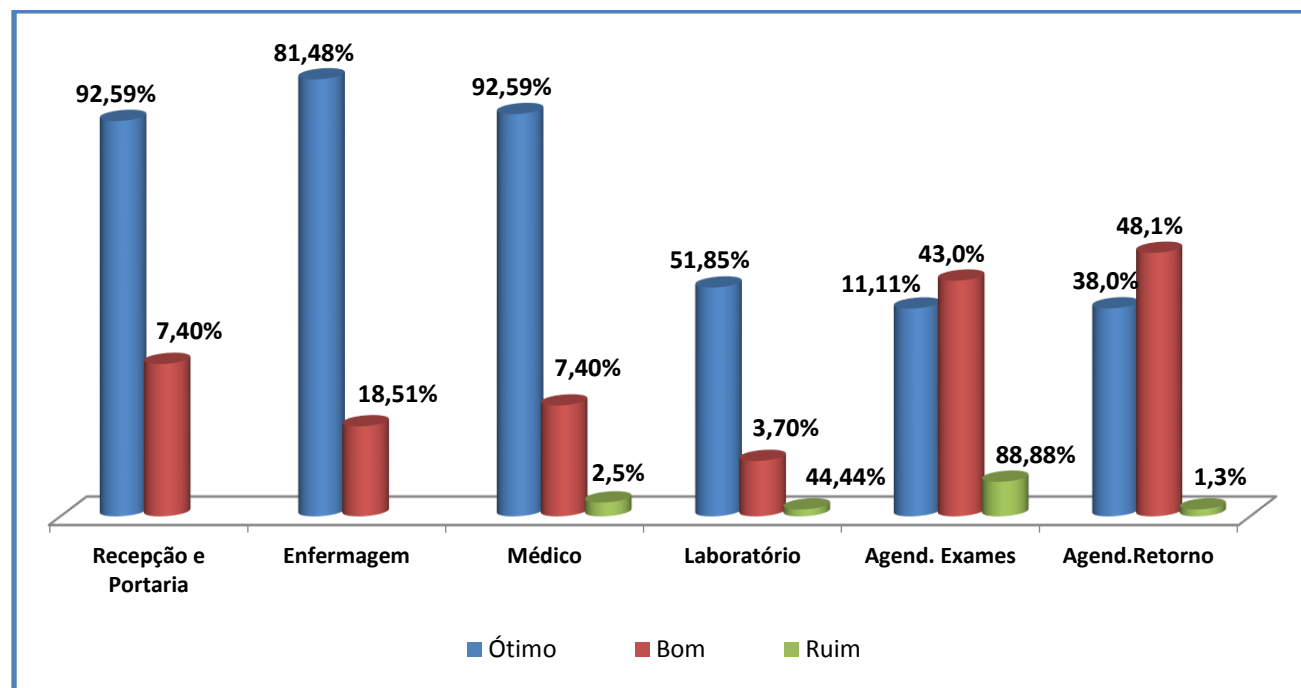
Classificação	Carta / Urna	E- mail	Pessoal	Telefone	Total
Elogio	05		04	01	10
Informação	02	14	1157	178	1351
Total Geral	07	14	1161	179	1361

Resumo das Manifestações Não Protocoladas:

Classificação	Motivo	Número
Elogio	Qualidade do serviço prestado.	10
Informação	Contato com o motorista	02
Informação	Agendamento de cirurgia via município.	01
Informação	2ª via de receita médica.	01
Informação	Agendamento com o Serviço social.	04
Informação	Agendamento 1ª consulta.	25
Informação	Ajuda para utilização do elevador.	98
Informação	Agendamento especialidade e exame externo.	42
Informação	Entrega de resultado de exame externo esquecido no AME.	01
Informação	Informação sobre interconsultas negadas.	50
Informação	Troca médica.	02
Informação	Resultado de exame externo.	17
Informação	Receitas de alto custo.	02
Informação	Preparo para realização de exame interno.	03
Informação	Dispensa de colírio pós-cirurgia de catarata.	01
Informação	Atestado médico.	13
Informação	Agendamento e retorno interno.	167
Informação	Encaminhamentos Incorretos.	191
Informação	Cancelamento de consulta interna	04
Informação	Cópia de Prontuário.	727
Total de Manifestações Não Protocoladas		1361

3. Alta Global.

No quarto trimestre de 2021 o AME Itapeva registrou um total de 4.196 altas globais. Foi realizado o contato telefônico com 79 pacientes e registrado os seguintes resultados:



Comentários Registrados:

Agradecimentos pelo atendimento de qualidade e serviço prestado (14);

Agradece pelo atendimento de qualidade e atenção prestada pela equipe da portaria, ressalta ter sido muito bem atendida por todos;

Paciente agradece o atendimento de qualidade e parabeniza a equipe que a acompanhou no seu exame de tomografia, são pessoas muito atenciosas;

Elogia a conduta e atenção prestada na especialidade de Mastologia;

Sugestão de ter a possibilidade de atendimento por idade, pois as pessoas idosas não tem paciência e a maioria tem dificuldade com o tempo de espera;

Sugestão para orientar os porteiros para que sejam mais simpáticos e receba melhor os usuários, falta postura por parte dos mesmos e organização na entrada;

Sugestão de toldo ou tenda na entrada do AME devido ao sol e a chuva, ajuda muito os pacientes que aguardam o horário do atendimento;

Paciente comenta que na portaria tem um porteiro diferenciado, que não atende muito bem e não é simpático, já os outros são atenciosos;

Paciente sugere que os agendamentos de exames e retornos deveriam ser mais rápidos, reclama que demora muito;

Paciente comenta que sua primeira consulta na especialidade dermatologia foi antes da pandemia, na retomada do AME como ambulatório a médica mudou sua medicação e

simplesmente deu alta, paciente ressalta não concordar por estar em tratamento médico, por esse motivo considera a conduta regular e está parcialmente satisfeita;

O atendimento do laboratório antes do hospital de campanha era muito bom, depois da retomada voltou ruim, relata que na última vez que fez exame laboratorial a enfermeira precisou de três tentativas para conseguir colher o sangue e deixou o braço com hematomas;

Paciente relata que na primeira vez que veio ao AME o porteiro foi muito simpático e atencioso em outras consultas não foi o mesmo e as atitudes foram totalmente diferentes, sugere que o setor responsável tome ciência e capacite os porteiros;

Paciente achou demorado o agendamento de exames e retorno (02);

Paciente discorda da alta médica e da conduta do Dr. Antonio Carlos Borges, relata que tem muitas dores de cabeça e tontura, pediu para ele solicitar exames ou tomografia o mesmo disse que não tinha necessidade, que seu caso poderia ser resolvido com psicólogo,   mesma sente parcialmente satisfeita, pois continua com as dores e nada foi resolvido;

Paciente discorda da alta médica do Dr. Aristeu A. C. Neto, relata que ele pediu vários exames, mas não passou nenhuma medica o, seu estado de saúde continua do mesmo jeito, por esse motivo possui d vidas e insatisfa o ao tratamento proposto, ressalta que ele é um bom médico e muito educado mais não entendeu a sua conduta médica;

Na portaria faltou simpatia e um sorriso no rosto, por esse motivo considera bom e sugere melhoria no atendimento da portaria;

O médico Neurologista, não respondeu a todos os questionamentos e d vidas, ficou muito vago a consulta, de modo que ficou parcialmente satisfeita;

O atendimento na especialidade de Otorrinolaringologia foi regular, relata que faz tempo que usa o mesmo medicamento e não fez efeito até agora, foi encaminhada para avalia o de cirurgia, mas não concorda com a alta médica por não ter resolvido seu problema, ficou parcialmente satisfeita;

Paciente relata que no dia da consulta com Dermatologista, profissional não se lembrou do seu caso e nem do que tinha realizado na consulta anterior e argumentou não ter acesso ao histórico médico;

Paciente totalmente insatisfeita com a conduta na especialidade de Cirurgia Plástica, foi uma única consulta, não teve andamento e nem foi encaminhada para outra especialidade, ressalta que a médica explicou que devido à pandemia não tinha nada o que ser feito em seu caso, que necessita realizar abdominoplastia;

A filha da paciente relata o fato acontecido com ela antes da pandemia, o enfermeiro passou uma amiga na frente de três pacientes no dia da sua coleta, ela e os demais pacientes perceberam mais ninguém comentou, quando chegou sua vez de realizar o exame, foi coletado por uma enfermeira, que ao manusear os frascos da sua

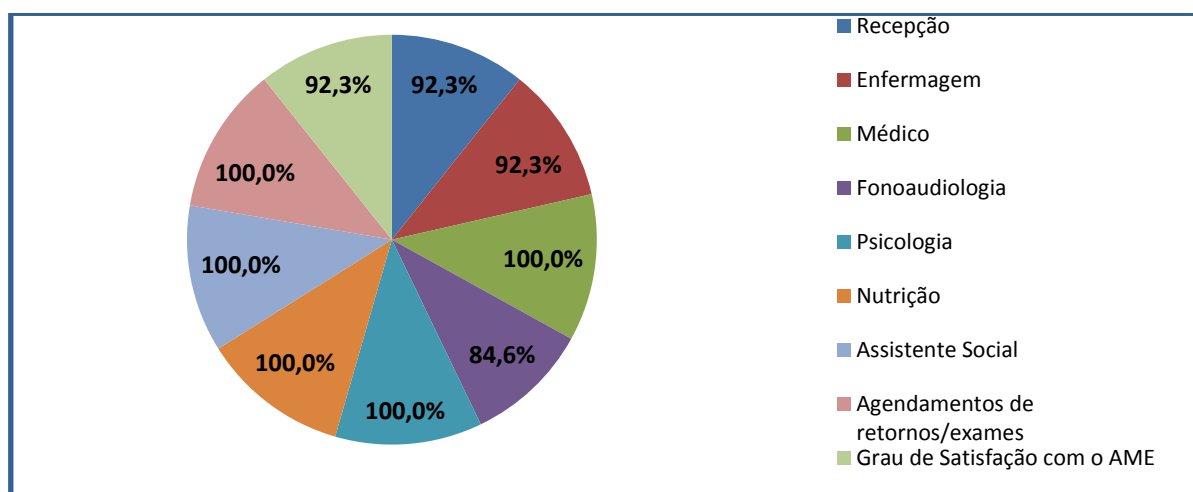
coleta e de outros pacientes estava sem luvas, podendo contaminar o material colhido, achou estranho a condutas desses profissionais, por isso considera o atendimento bom;

Paciente relata que não sabia da alta médica, por isso ficou insatisfeita com conduta da Reumatologista, pois precisa de acompanhamento devido sua síndrome e por usar remédios contínuos, pela falta de orientação fez uma manifestação protocolada para rever sua alta médica, pois está insatisfeita.

4. Pesquisa de Satisfação com Puérperas

No quarto trimestre de 2021, foram registrados 30 agendamentos de consulta de puérperio, tendo a presença de apenas 14 pacientes. Com intuito otimizar a captação de dados nesta pesquisa foi implantado o Formulário de pesquisa com puérperas, desde setembro de 2021 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. Foram contabilizadas neste trimestre 13 pesquisas, onde foi 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	Nota 04 - QTD	Nota 03 - QTD	Não Respondeu
Recepção	12	-	01	-
Enfermagem	12	01	-	-
Médico	13	-	-	-
Fonoaudiologia	11	01	-	01
Psicologia	13	-	-	-
Nutrição	13	-	-	-
Assistente Social	13	-	-	-
Agendamentos de retornos/exames	13	-	-	-
Grau de Satisfação com o AME	12	-	01	-



5. Guias dispensadas

No quarto trimestre de 2021 foram atendidos 191 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 181 dos casos que tomou conhecimento, tendo a necessidade de dispensar apenas 10 pacientes, pelos motivos abaixo:

Município de Origem	Guias dispensadas Motivo	Qtd
Nova Campina	Agendamento na especialidade de Neurologia para o paciente correto, no entanto município entregou o comprovante e encaminhamento médico a outro paciente, que não tinha indicação para atendimento na especialidade agendada.	01
Nova Campina	Radiologista se recusou a fazer o exame de ultrassom, pois a paciente não trouxe o resultado anterior, o AME reagendou para o dia 12/01/2022, sendo orientada a paciente da necessidade de trazer exames anteriores no dia da realização.	01
Apiaí	Agendamento cancelado na CROSS pelo município, que não comunicou o paciente.	01
Buri	Agendamento cancelado na CROSS pelo município, que não comunicou o paciente.	01
Itapeva	Paciente compareceu sem o encaminhamento médico, não seguiu o preparo para o exame de endoscopia, alegou não ter sido comunicado pelo município.	01
Barra do Chapéu	Paciente compareceu para consulta, mas não possui agendamento na CROSS.	01
Barra do Chapéu	Agendamento cancelado na CROSS pelo município, que não comunicou o paciente.	01
Salto	Paciente veio agendado para eletroencefalograma, no entanto, o pedido médico estava solicitando com sondação, o AME não realiza este exame com contraste.	01
CHS (Itapeva)	Paciente dispensado por falta de preparo, não estava em jejum e não tomou a medicação necessária para realizar a biópsia de próstata.	01
Itaberá	Agendamento cancelado na CROSS pelo município, que não comunicou o paciente.	01
Total de pacientes dispensados no 4º trimestre		10