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

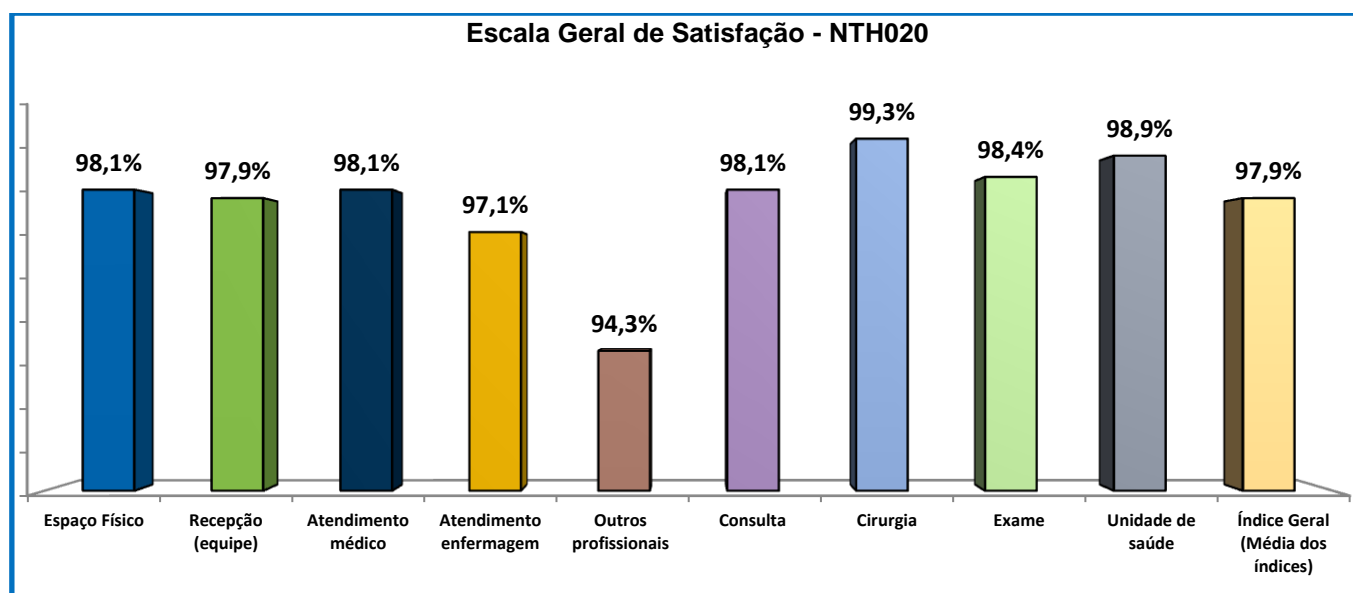
Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros e Ana Claudia Oliveira Silva de Paula

Período de análise: Setembro 2022

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

No mês de Setembro foram realizadas 91 pesquisas como estipulado pelo Sistema Psat, sendo dessas 31 consultas, 31 exames e 29 cirurgias. Ao final da pesquisa realizada no mês de setembro foi possível averiguar os seguintes resultados em comparação com as notas de agosto:

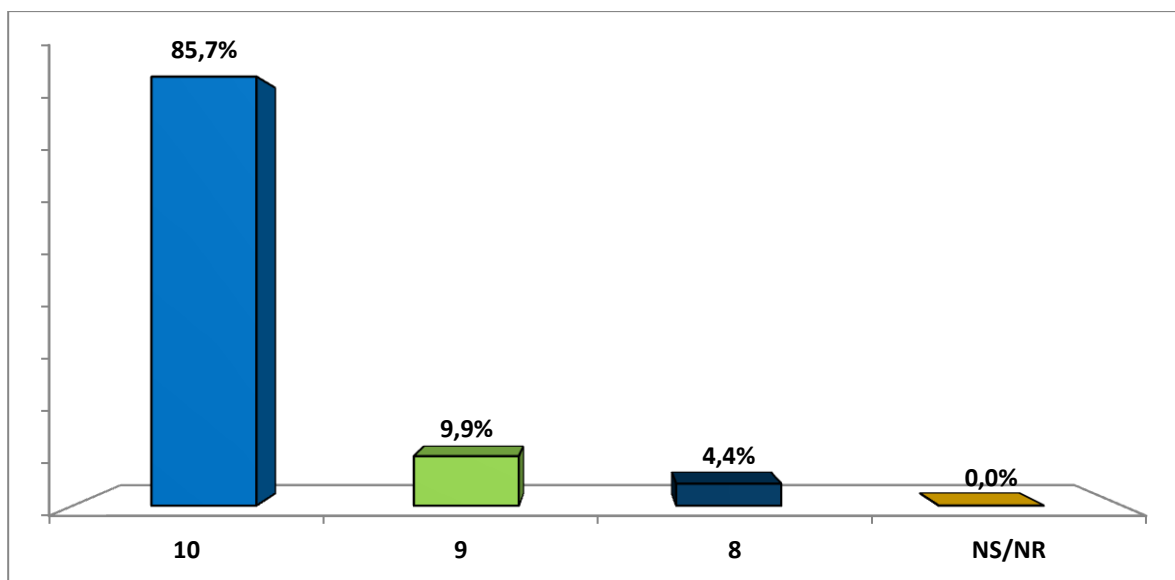
Subitem/Nota	Índice (O/P) Agosto	Índice (O/P) Setembro
Espaço Físico	97,9%	98,1%
Recepção (equipe)	98,1%	97,9%
Atendimento médico	96,6%	98,1%
Atendimento enfermagem	98,6%	97,1%
Outros profissionais	100,0%	94,3%
Consulta	99,7%	98,1%
Cirurgia	98,6%	99,3%
Exame	97,7%	98,4%
Unidade de saúde	98,8%	98,9%
Média dos índices	98,5%	97,9%



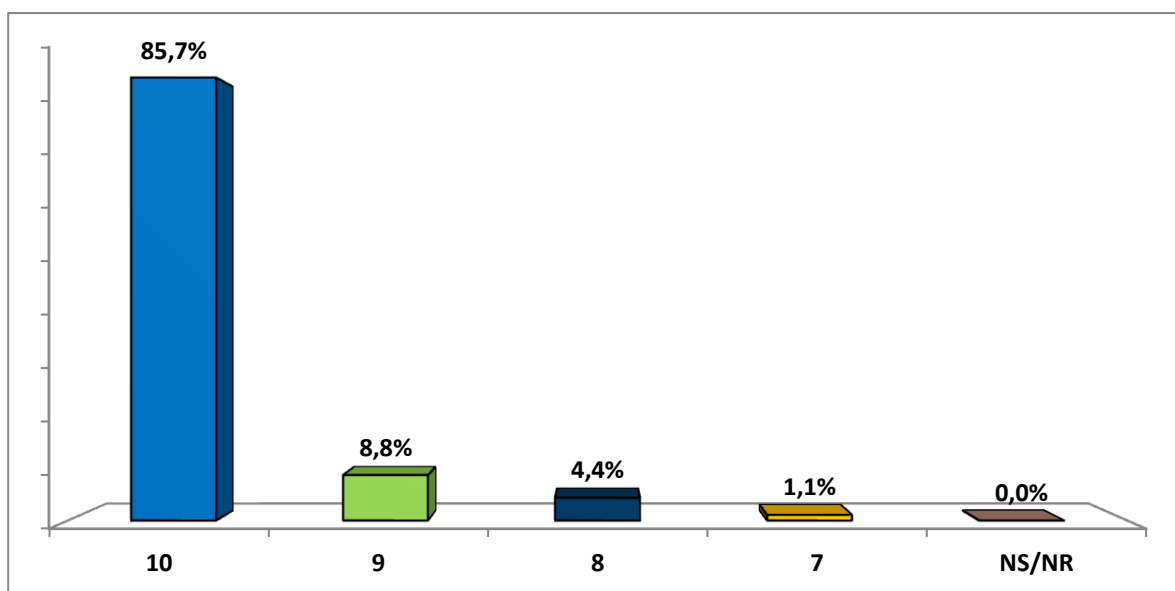
Indicadores satisfação (nota%) – Mensal/Setembro 2022 - NTH020.

Subitem	Índice (O/P) Setembro
Espaço Físico	98,10%
Recepção (equipe)	97,90%
Atendimento médico	98,10%
Atendimento enfermagem	97,10%
Outros profissionais	94,30%
Cirurgia	98,10%
Consulta	99,30%
Exame	98,40%
Unidade de saúde	98,90%
Índice Geral	97,90%

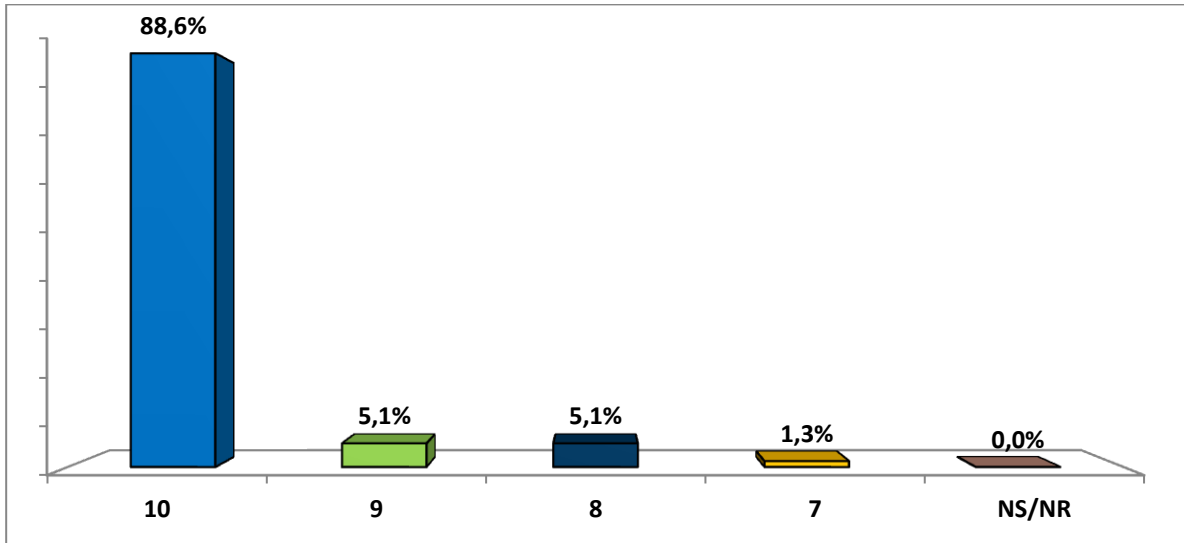
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



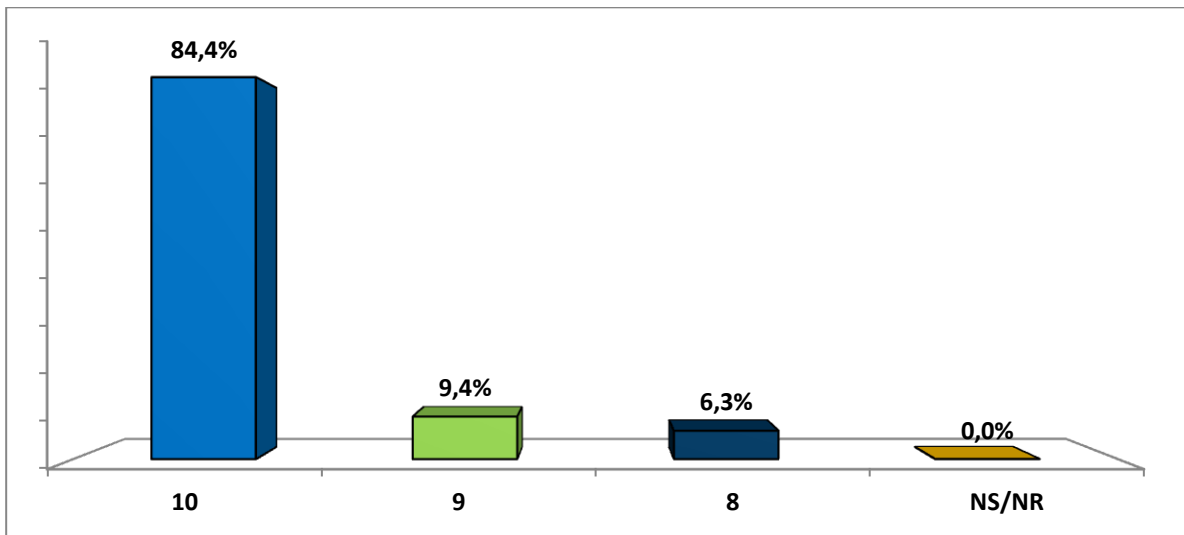
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



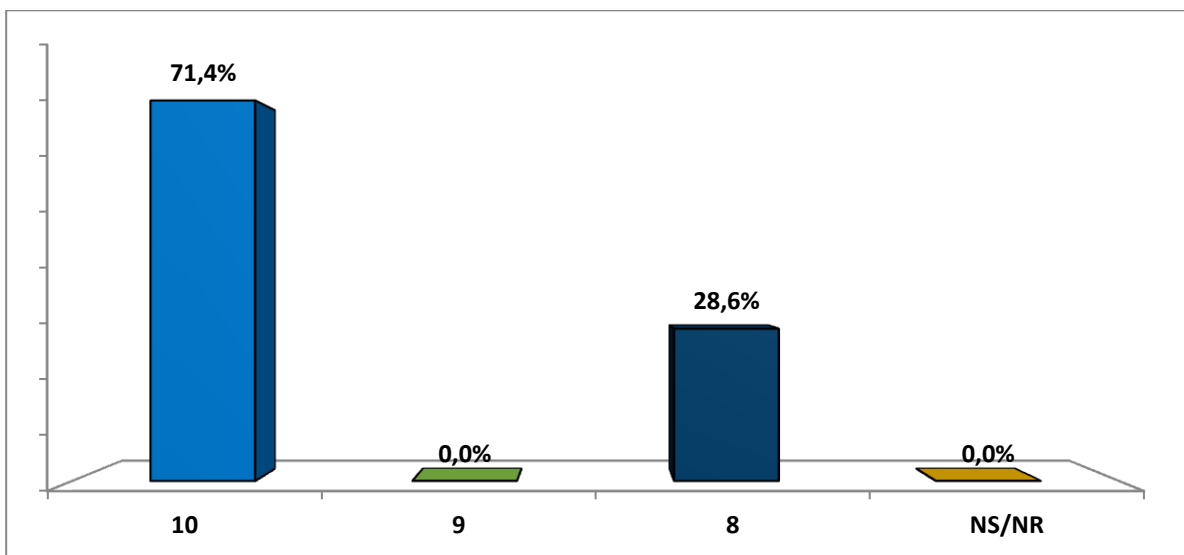
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



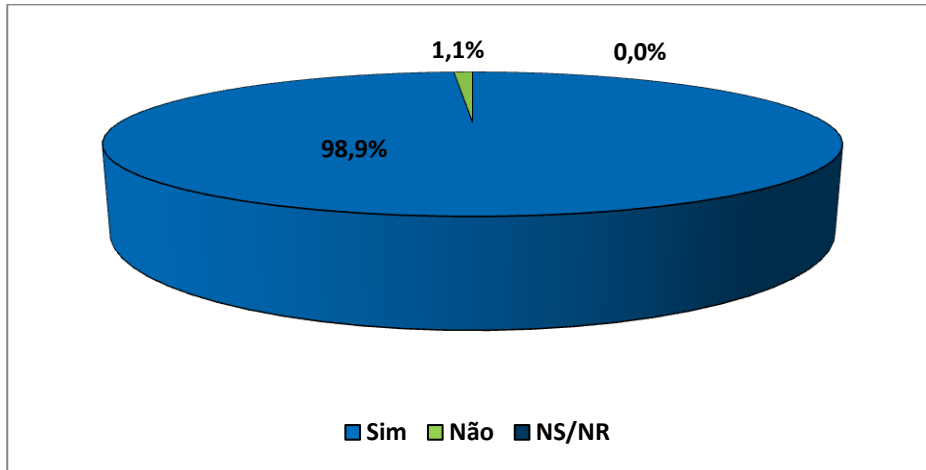
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



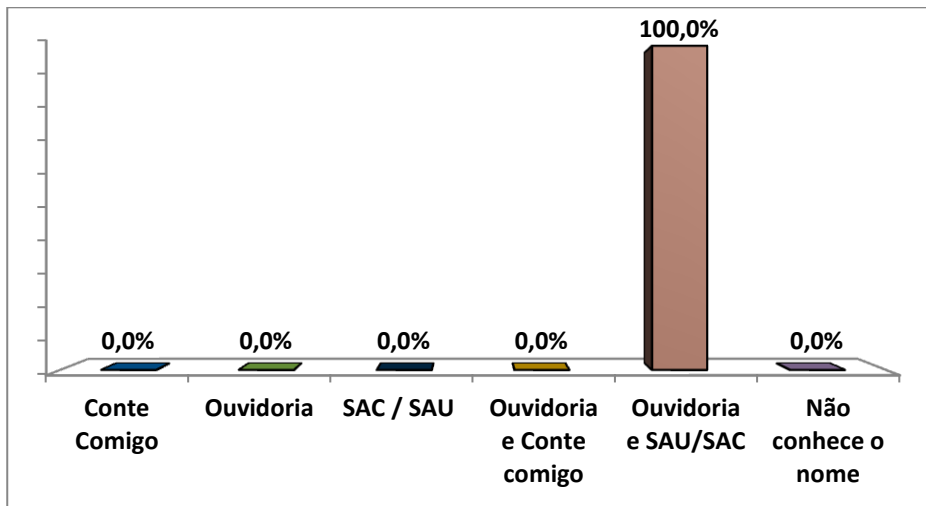
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de Outros Profissionais:



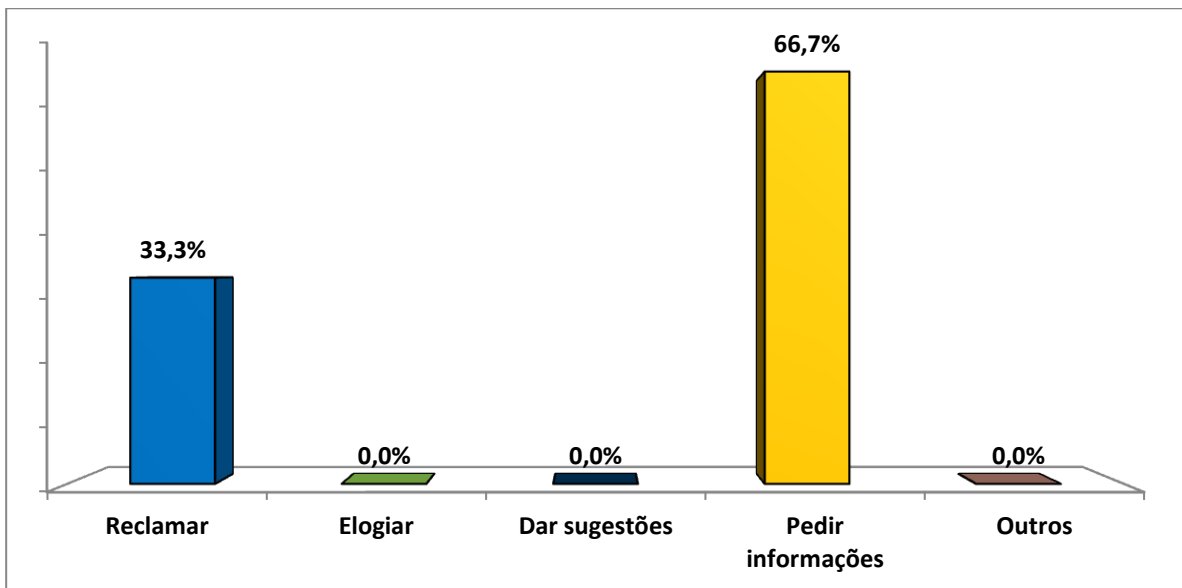
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



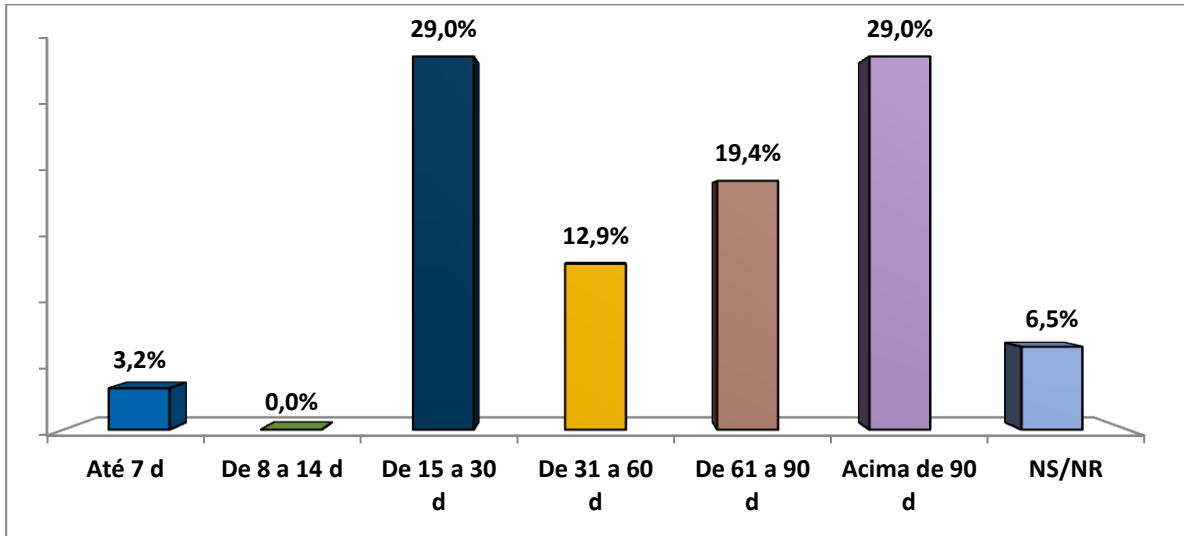
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



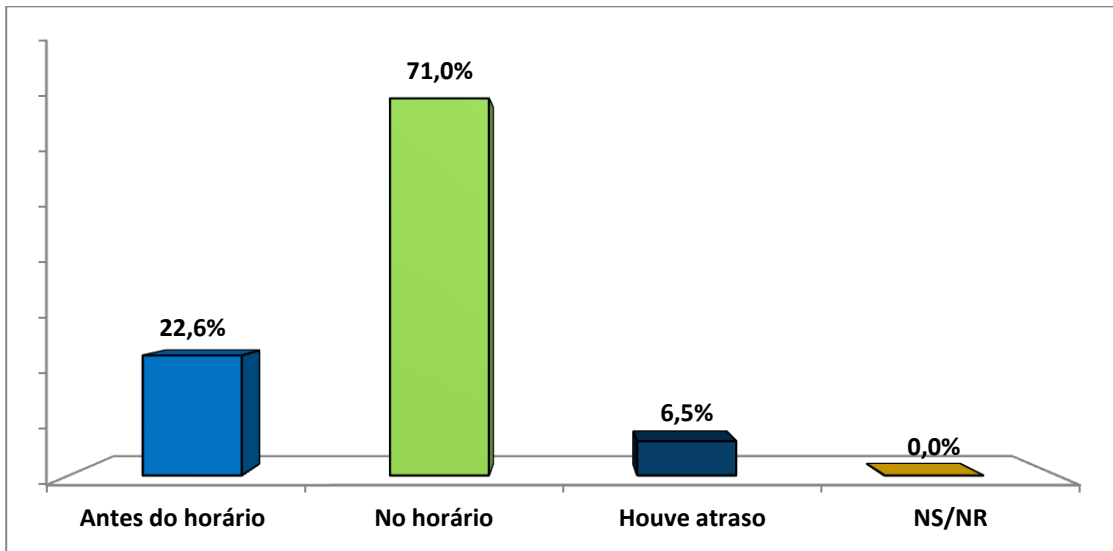
Motivação para procurar o S.A.U:



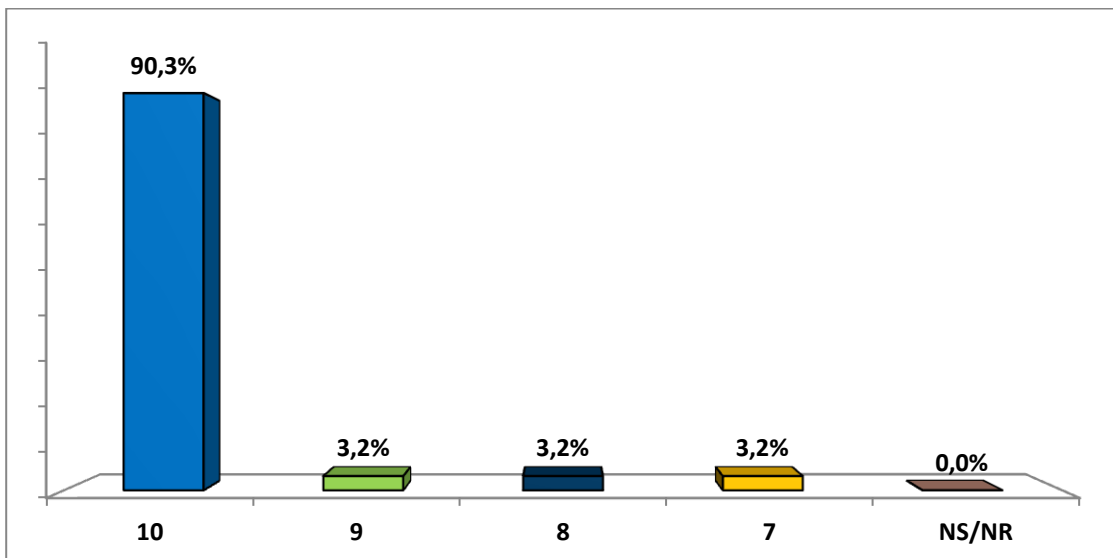
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



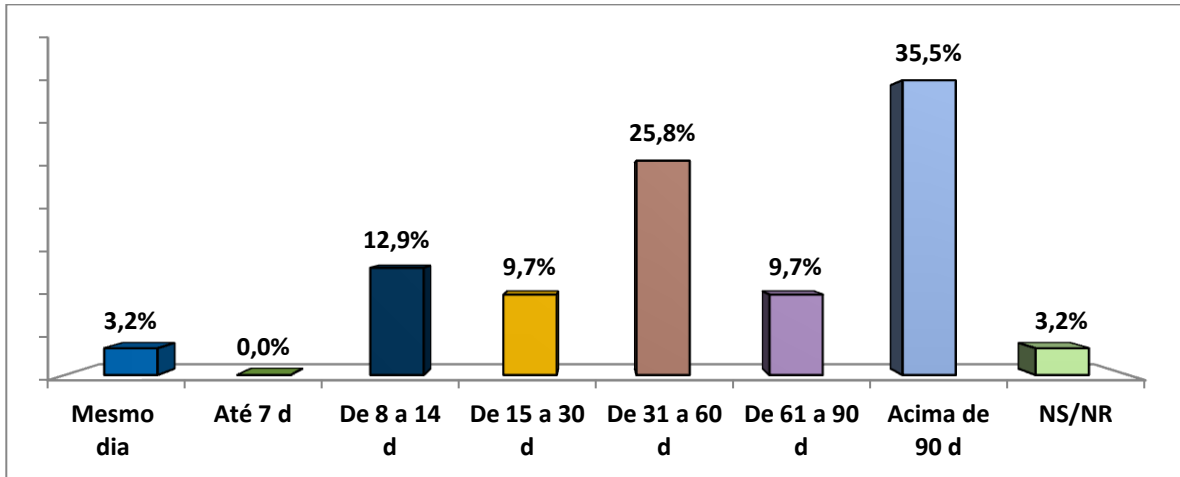
Horário de atendimento da consulta:



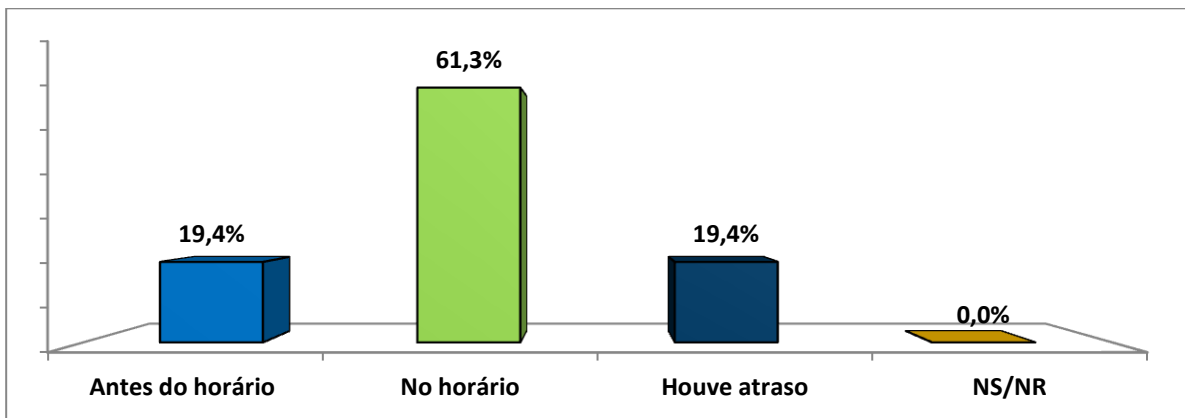
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



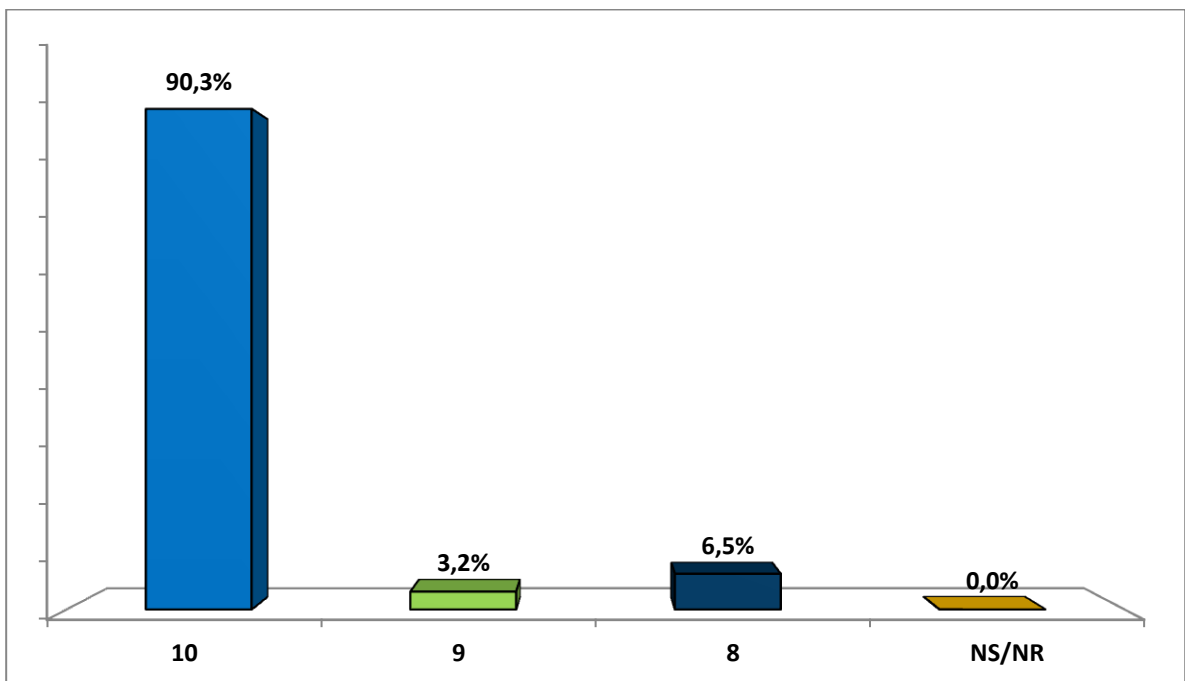
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



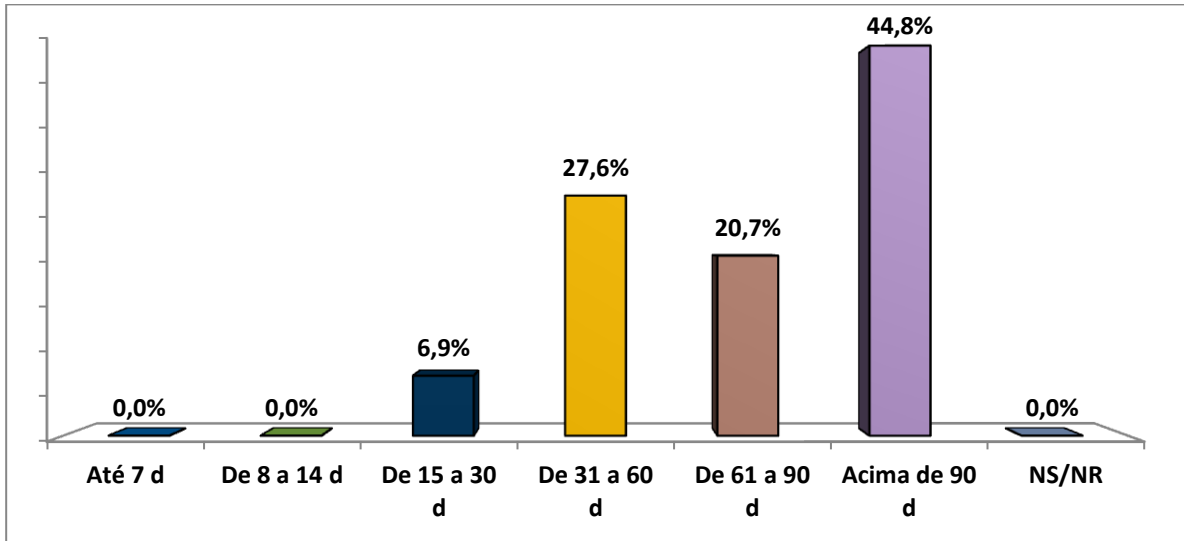
Horário de atendimento do exame:



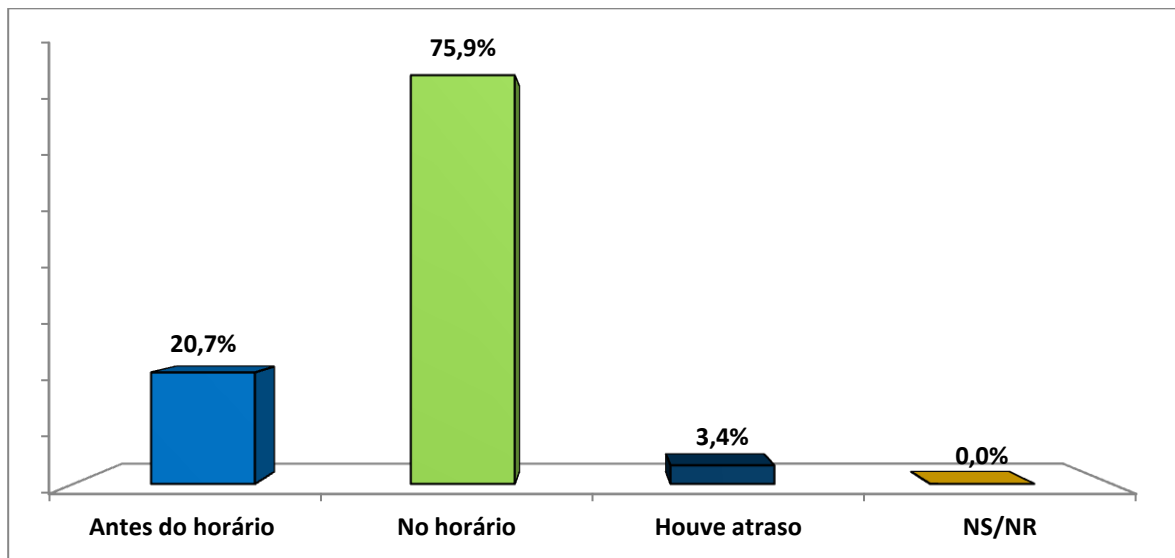
Nota atribuída ao atendimento do exame:



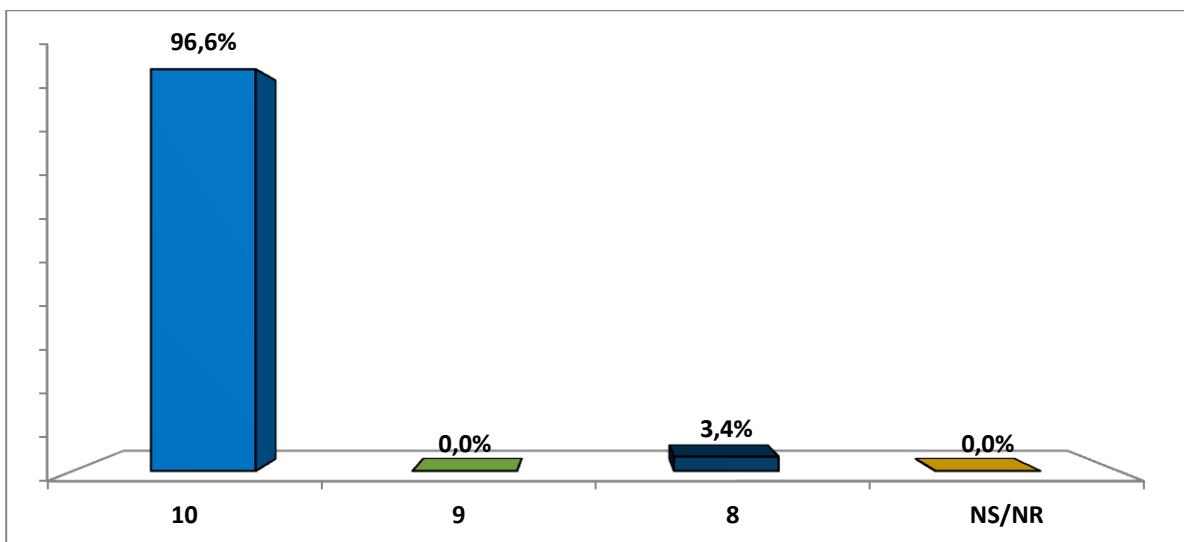
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



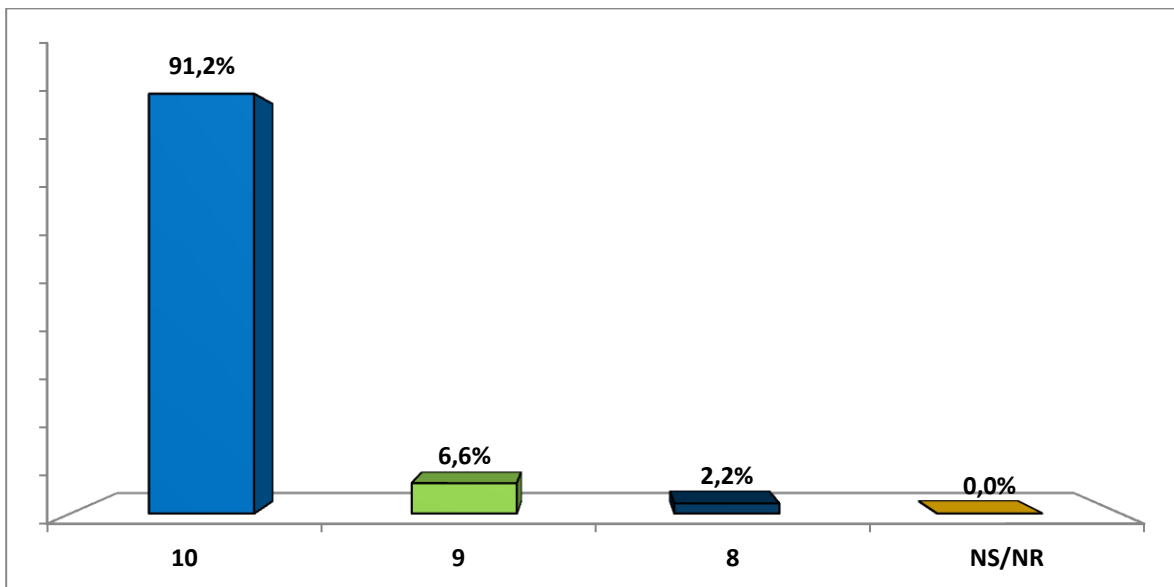
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

Qtd	Comentários Setembro 2022
01	Sugere que o espaço físico do AME seja ampliado e que tenha sala de espera para aguardar o horário da consulta, falta refeitório e alimentação para pacientes e acompanhantes que vem de longe e muitas vezes sem condições.
01	Demora no atendimento, atrasou a consulta com a Nutricionista, passou orientações gerais, não focadas no paciente. (Nota 08; NG 09)
01	O atendimento médico foi muito frio, não olhou direito para conversar, não se preocupou com o bem estar da paciente. Cirurgia Plástica (Nota 07; NG 09), não indica o AME.
01	Sugere agilidade nos agendamentos de exames e retornos na especialidade de Oftalmologia.

2 - Sistema Ouvidor SES/SP

No mês de Setembro de 2022 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 30 manifestações protocoladas e 654 não protocoladas, conforme apresentado na sequência:

2.1 - Manifestações protocoladas:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Reclamação	Médica (05)	Atraso médico nas especialidades de Neurologia, Reumatologia e Radiologia.	11
		Conduta e postura médica nas especialidades Neurologia e Cirurgia Vasculare com troca médica (02).	
		Conduta e postura médica nas especialidades Oftalmologia e Neurologia com troca médica (02).	
	Atendimento (02)	Conduta da recepção do térreo e porteiro, postura inadequada das recepcionistas.	
	Serviço de Saúde (02)	Demora no agendamento de consulta oncológica em Urologia - Solicita a antecipação.	
		Demora dos agendamentos de RM Coluna Cervical e RM Coluna Lombossacra.	
Enfermagem (02)	Conduta da técnica de enfermagem na realização de MAPA e eletrocardiograma no dia 21/07/2022 e atraso na realização dos exames.		
Solicitação	Médica (3)	Troca médica nas especialidades de Neurologia e Ortopedia devida à discordância da conduta médica.	06
		Demora no agendamento de consulta oncológica - Melhora no fluxo de análise dos resultados de biópsia.	
	Serviço de Saúde (02)	Prioridade nos agendamentos de exames cardiológicos e retorno médico.	
		Antecipação no agendamento de exame de Tomografia de coluna e retorno com o Ortopedista.	
	Enfermagem (01)	Antecipação de consulta na especialidade de Obstetrícia.	
Elogio	Atendimento (05)	Aos colaboradores da recepção, portaria, Posso Ajudar (2) e S.A.U pela qualidade do serviço prestado.	10
	Enfermagem (01)	Equipe de enfermagem no atendimento de cirurgia de catarata.	
	Administração (01)	Equipe TI, parabeniza pela instalação do painel de chamada.	
	Serviço de Saúde (01)	Atendimento da telefonista pela qualidade do atendimento.	
	Médico (02)	Ao atendimento nas especialidades de Ortopedia e Oftalmologia pela qualidade no serviço prestado.	
Sugestão	Enfermagem (02)	Orientar na consulta de pré-operatória sobre a necessidade de colírio pós-operatório.	03
	Médica (2)	Capacitação aos médicos quanto ao trabalho humanizado.	
		Divulgação das cirurgias de Catarata junto as redes de farmácias.	
Total de Manifestações Protocoladas em Setembro 2022			30

2.2 - Descrição por setores:

Setor	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Administração	1				1
Atendimento	5	2			7
Enfermagem	1	2	1	1	5
Médico	2	5	3	2	12
Serviços de Saúde	1	2	2		5
Total	10	11	6	3	30

2.3 - Formas de recebimento das manifestações protocoladas:

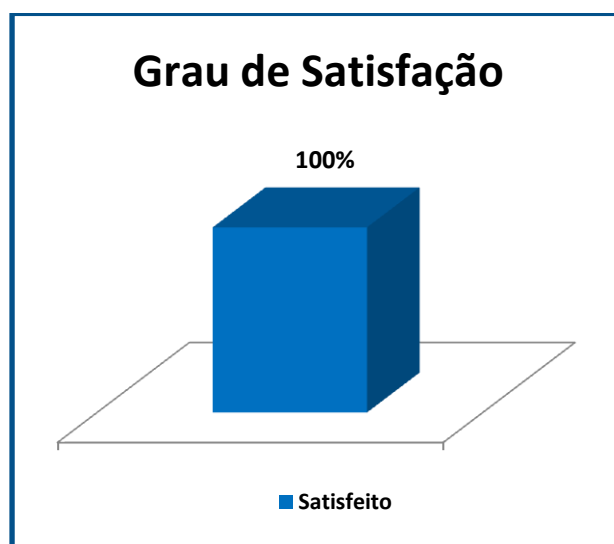
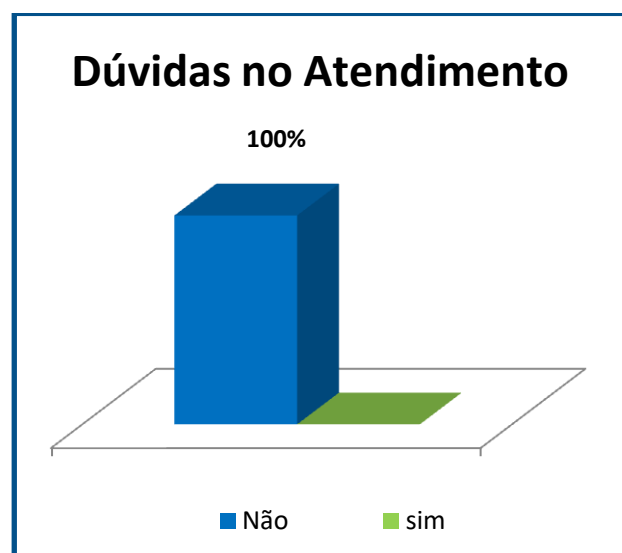
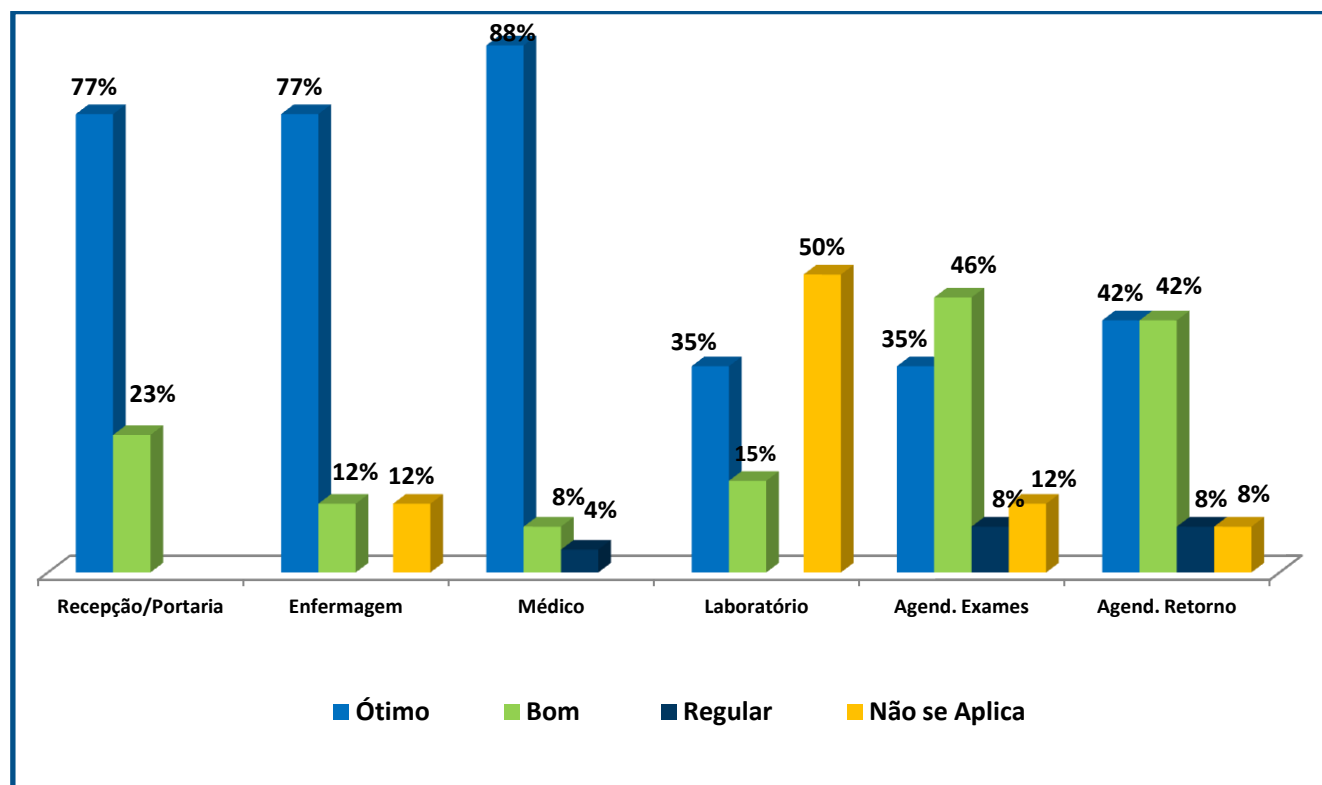
Classificação	Pessoal	Urna	E-mail	Telefone	Total
Elogio	5			5	10
Sugestão	1			2	
Solicitação	4		1	1	
Reclamação	7	1	2	1	11
Total Geral	17	1	3	9	30

2.4 - Manifestações não protocoladas recebidas em Setembro de 2022:

Classificação	Motivo	Qtd
Elogio	Atendimento médico na especialidade de Endocrinologia.	1
Informação	Cópia de Prontuário.	383
Informação	Encaminhamentos Incorretos.	71
Informação	Agendamento e retorno interno.	112
Informação	Orientação após Alta Global do AME.	21
Informação	Agendamento, exame ou cirurgia externa.	17
Informação	Interconsultas Negadas.	7
Informação	Resultado de exame externo realizado no AME.	2
Informação	Ajuda para utilização do elevador.	3
Informação	Agendamento 1ª consulta.	11
Informação	Declaração de Comparecimento/ Atestado médico.	3
Informação	Impressão de resultado de exame externo	1
Informação	Receita de Alto Custo	3
Informação	Contato com transporte municipal	2
Informação	Impressão de Comprovante de residência	1
Informação	Cancelamento de consulta interna	2
Informação	Resultado de exame externo, realizado em outra Unidade de Saúde.	8
Informação	Informação sobre Manifestação de outra Unidade de Saúde.	1
Informação	Agendamento após troca médica autorizada pela Administração.	2
Informação	Atualização de cadastro interno	2
Informação I	Obrigatoriedade de acompanhante para realização de exames ou consultas.	1
Total de Manifestações Não Protocoladas em Setembro 2022		654

3 - Alta Global período de Setembro de 2022.

O AME Itapeva registrou um total de 1510 altas globais durante esse período. Foi realizado o contato telefônico com 26 pacientes e registrado os seguintes resultados:



3.1 - Comentários registrados:

Qtd	Comentários recebidos durante a pesquisa:
03	Atraso de mais de duas horas para o atendimento médico na especialidade de Neurologia.
01	Agradece o atendimento de qualidade e ressalta a pontualidade do médico na especialidade de Alergologia, ele é muito bom, serve de exemplo aos demais profissionais.
02	Demora nos agendamentos de exames e retorno.

4 - Pesquisa com Equipe de Obstetrícia

No mês de Setembro foram registradas 11 altas de Enfermagem – Obstetrícia/ Puerpério de Alto Risco, sendo contabilizada 03 pesquisas, 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
Recepção	02	01
Enfermagem	03	
Médico	03	
Fonoaudiologia	02	01
Psicologia	02	01
Nutrição	03	
Assistente Social	03	
Agendamentos de retornos/exames	03	
Grau Geral de Satisfação	03	

5 - Guias dispensadas

No mês de Setembro de 2022 foram atendidos 82 pacientes sem a Guia de encaminhamento médico ou com a mesma estando com incoerência. Porém, o Serviço de Atendimento ao Usuário resolveu 77 dos casos, sendo dispensados 05 pacientes, dos municípios: Guapiara (Agendamento duplicado de tomografia agendado duas vezes, dispensado, pois o paciente realizou no CHS em 03/08/2022); Apiai (Paciente com guia de encaminhamento para Neuroftalmologia, mas foi agendada na especialidade de Neurologia); Taquarivaí (Paciente cancelada na CROSS sem aviso prévio do cancelamento) Buri (Paciente dispensado pela recepção, o pedido de tomografia esta indicando com contraste) e Nova Campina (Paciente cancelada na CROSS sem aviso prévio do cancelamento).

Observação:

Das 82 guias médicas, 15 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.