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

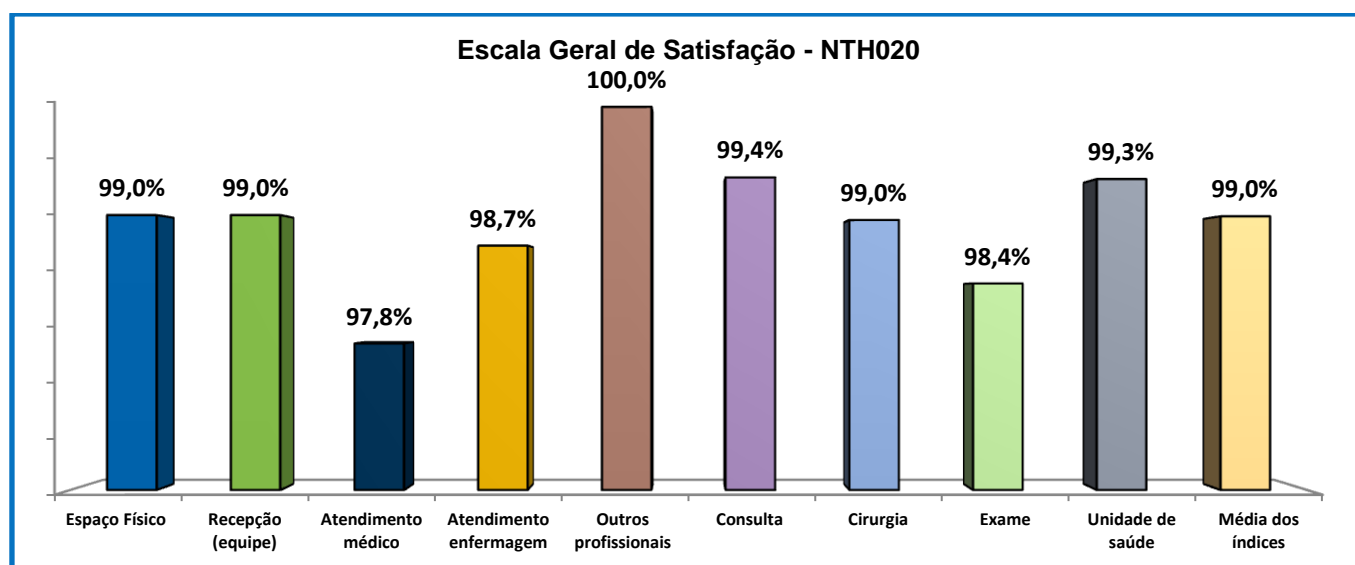
Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros

Período de análise: Outubro 2022

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

No mês de Outubro 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 outubro foi possível averiguar os seguintes resultados em comparação com as notas de Setembro:

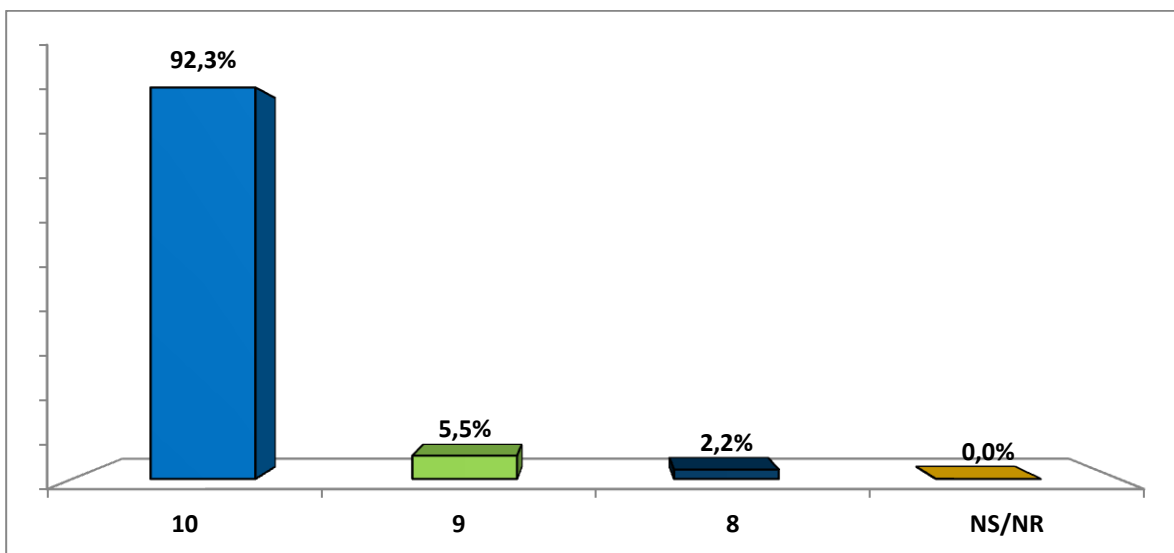
Subitem/Nota	Índice (O/P) Setembro	Índice (O/P) Outubro
Espaço Físico	98,1%	99,0%
Recepção (equipe)	97,9%	99,0%
Atendimento médico	98,1%	97,8%
Atendimento enfermagem	97,1%	98,7%
Outros profissionais	94,3%	100,0%
Consulta	98,1%	99,4%
Cirurgia	99,3%	99,0%
Exame	98,4%	98,4%
Unidade de saúde	98,9%	99,3%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



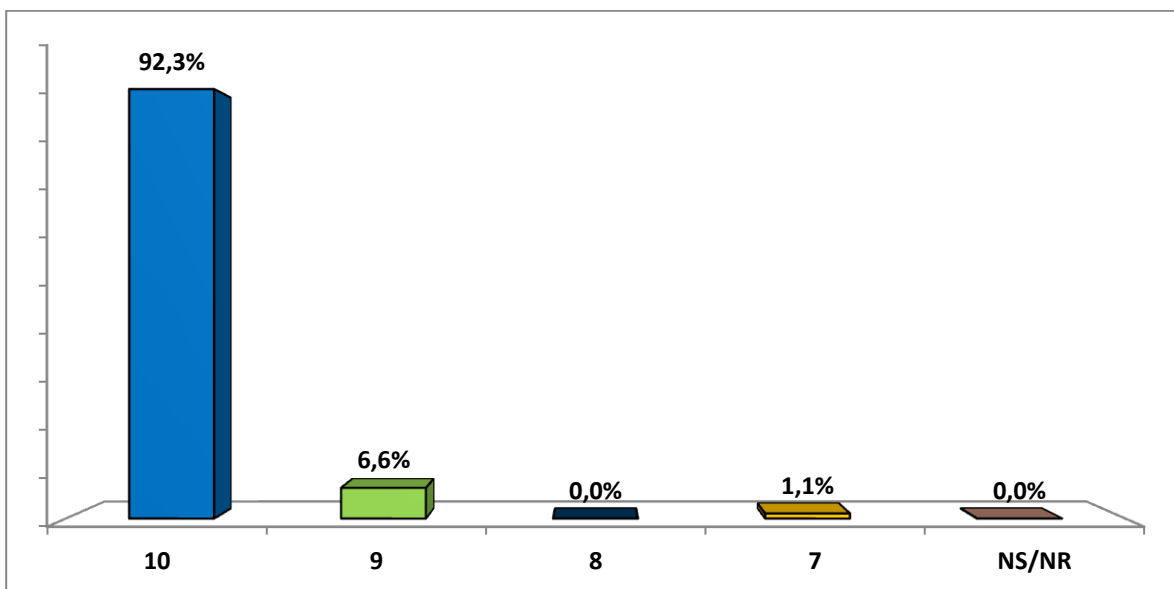
Indicadores satisfação (nota%) – Mensal/Outubro 2022 - NTH020.

Subitem	Índice (O/P) Outubro
Espaço Físico	99,0%
Recepção (equipe)	99,0%
Atendimento médico	97,8%
Atendimento enfermagem	98,7%
Outros profissionais	100,0%
Cirurgia	99,4%
Consulta	99,0%
Exame	98,4%
Unidade de saúde	99,3%

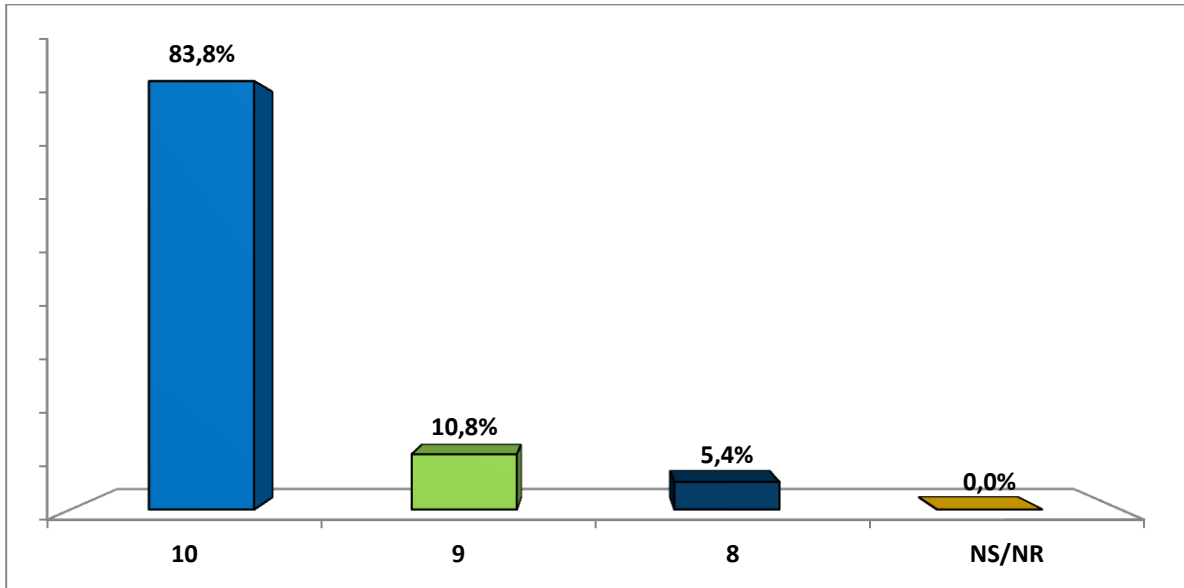
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



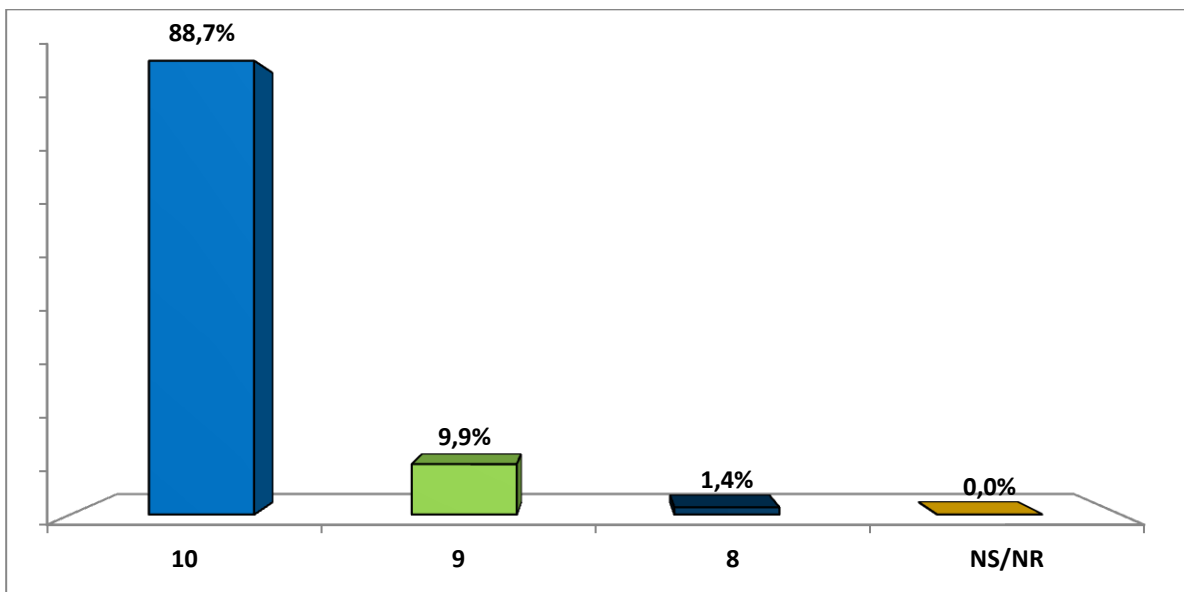
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



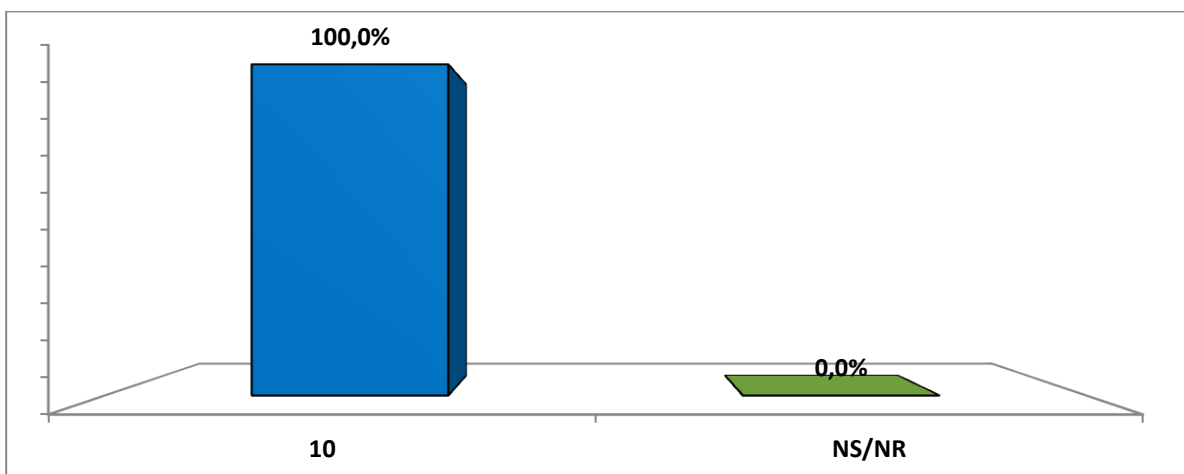
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



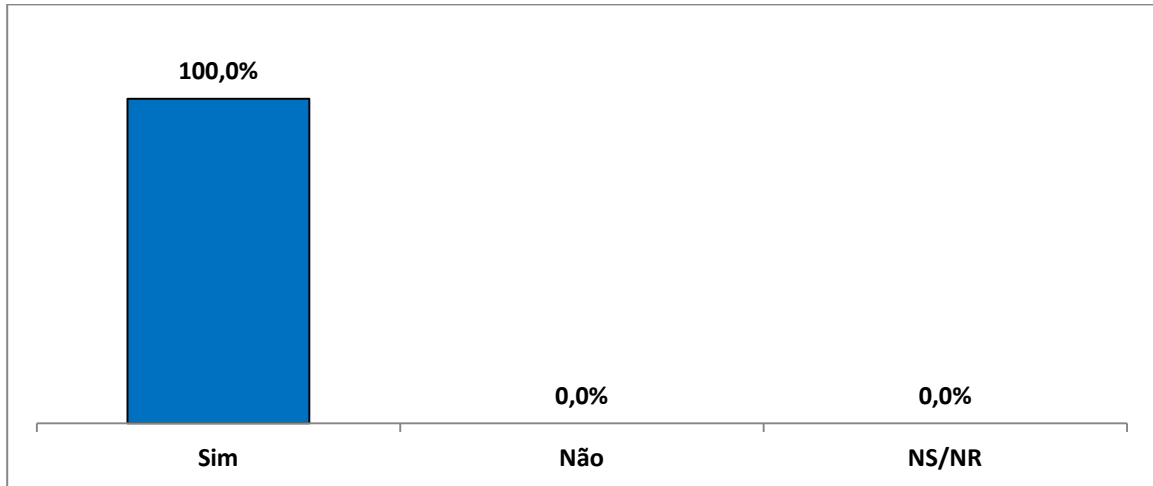
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



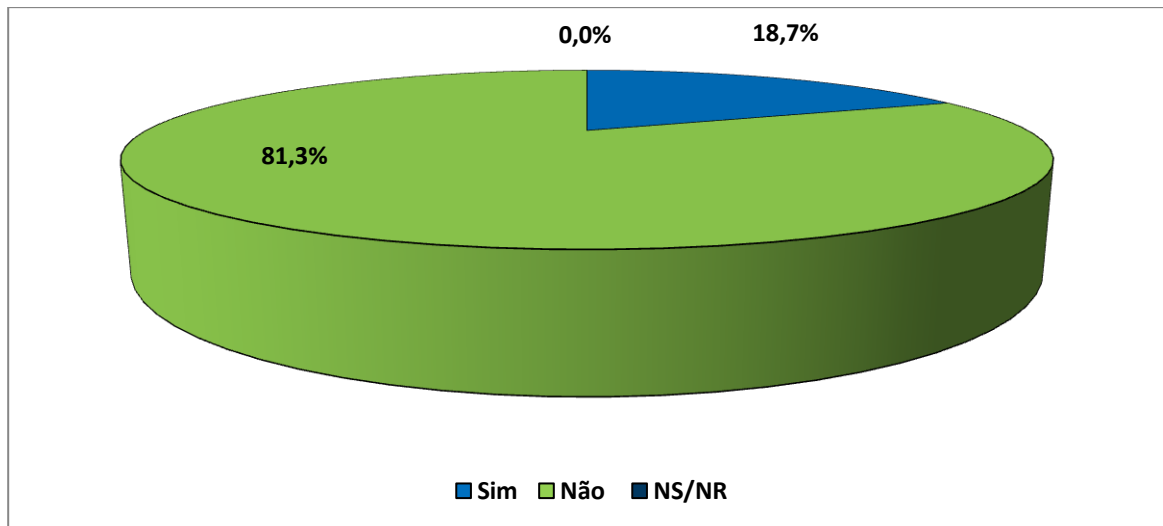
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de Outros Profissionais:



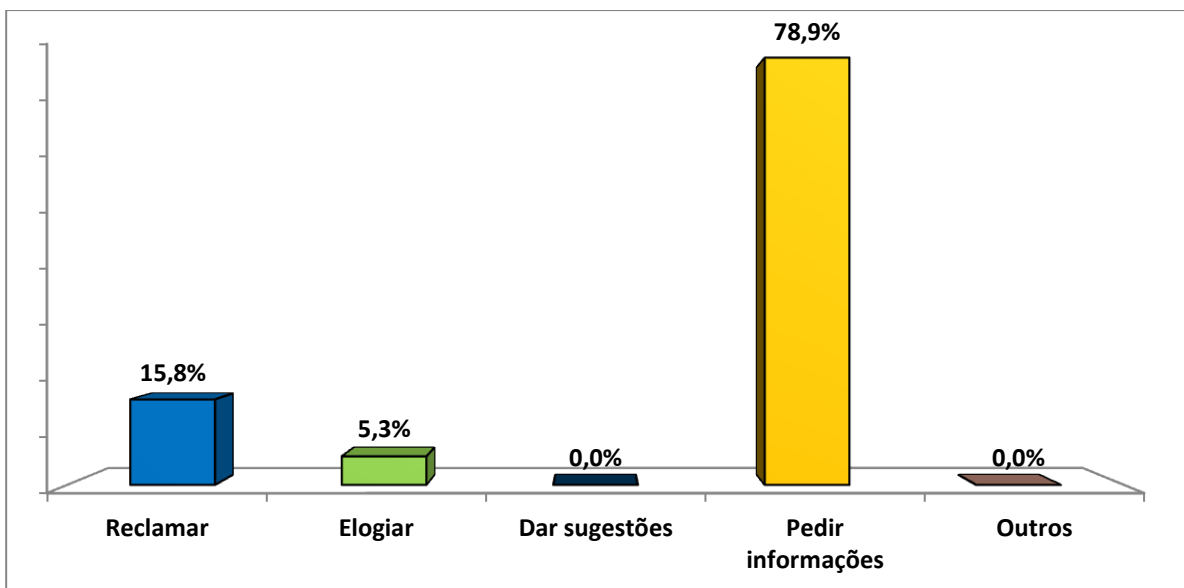
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



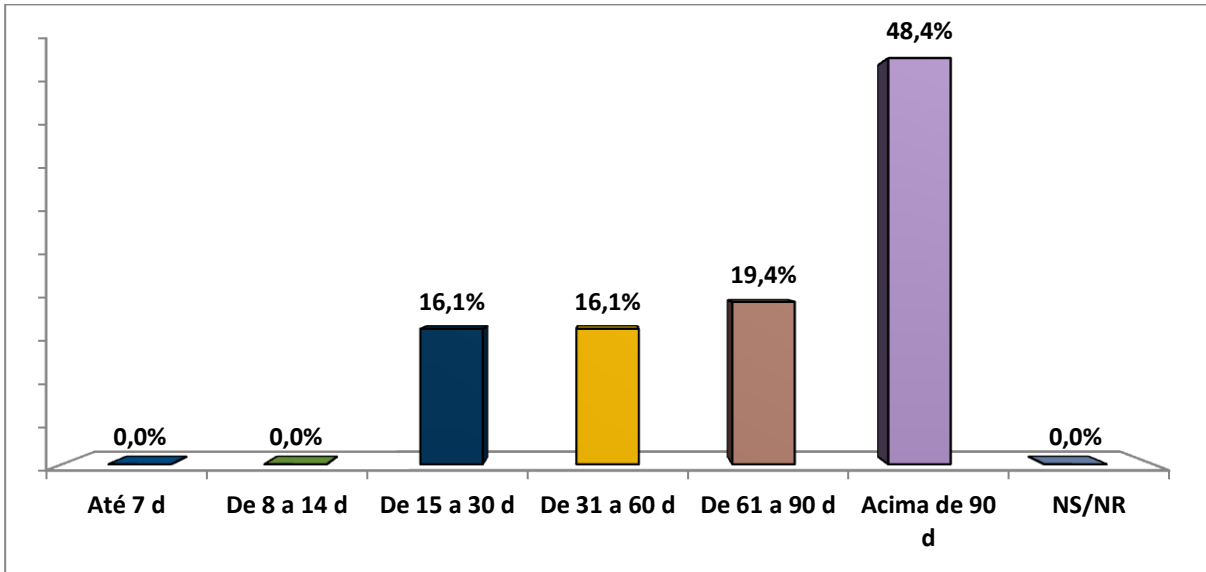
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



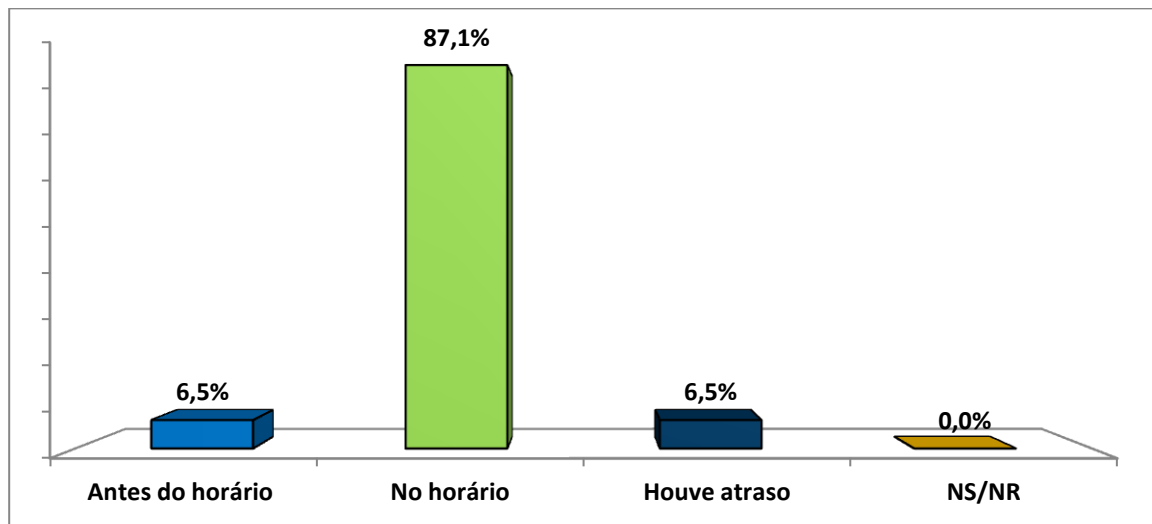
Motivação para procurar o S.A.U:



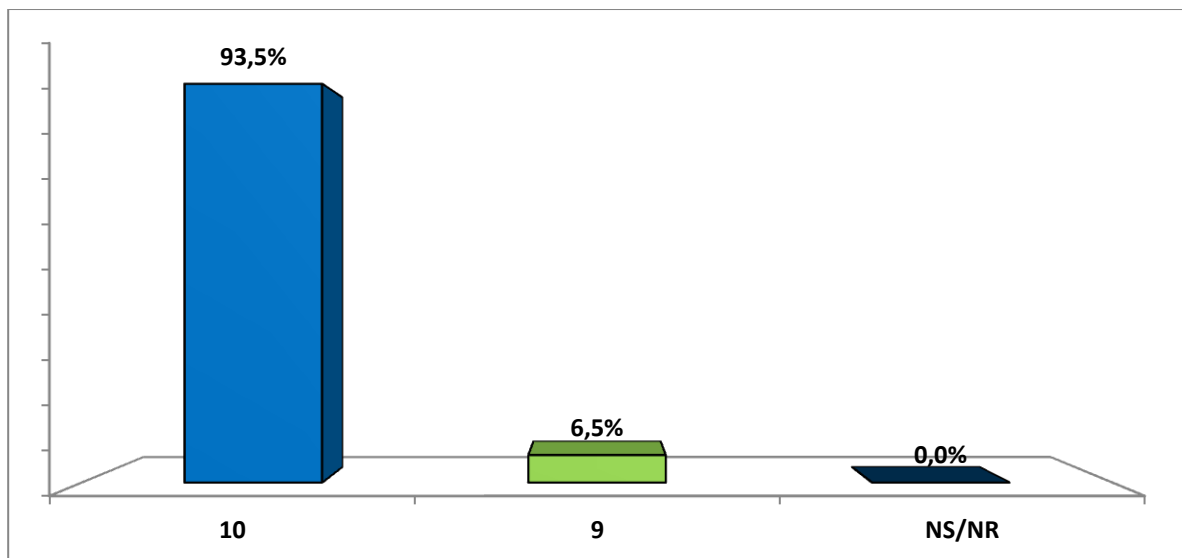
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



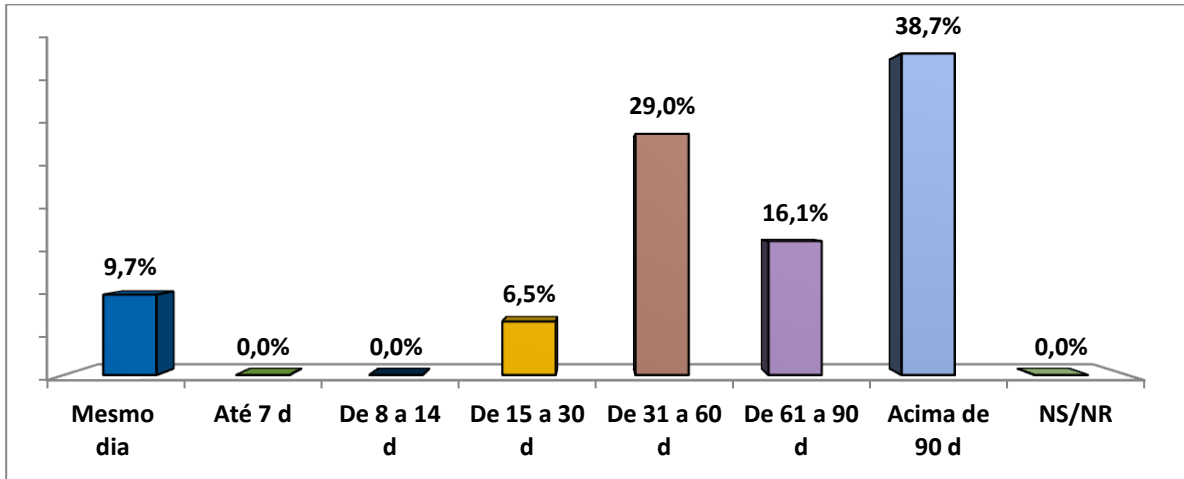
Horário de atendimento da consulta:



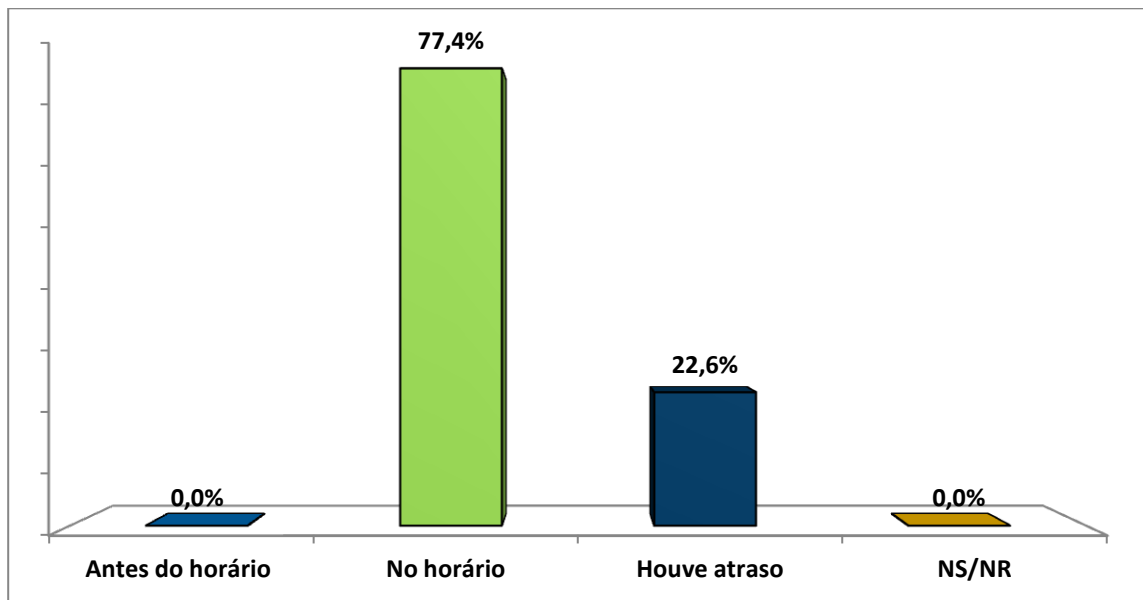
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



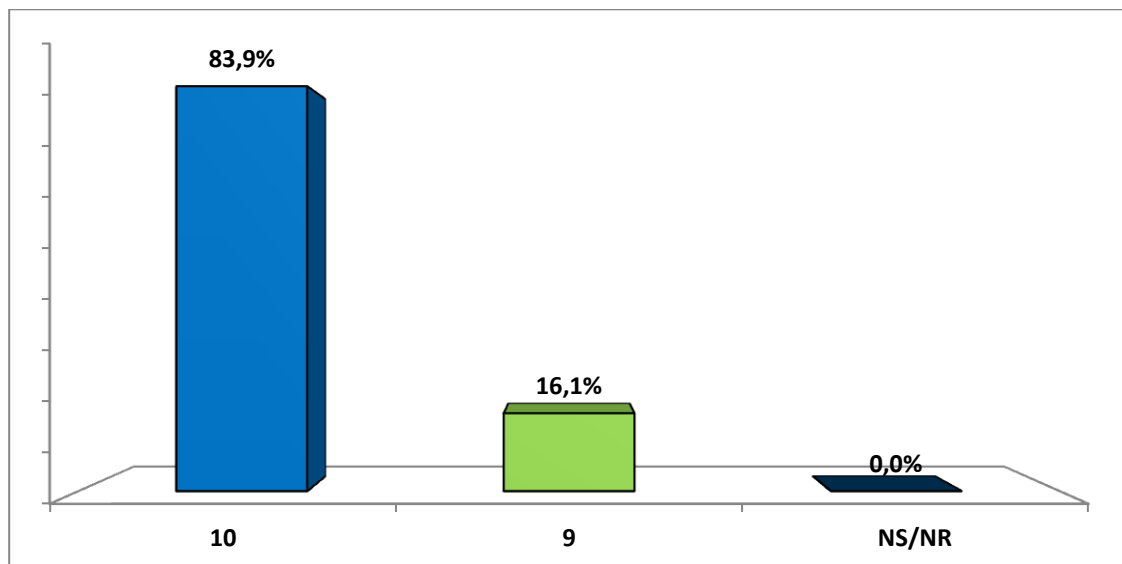
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



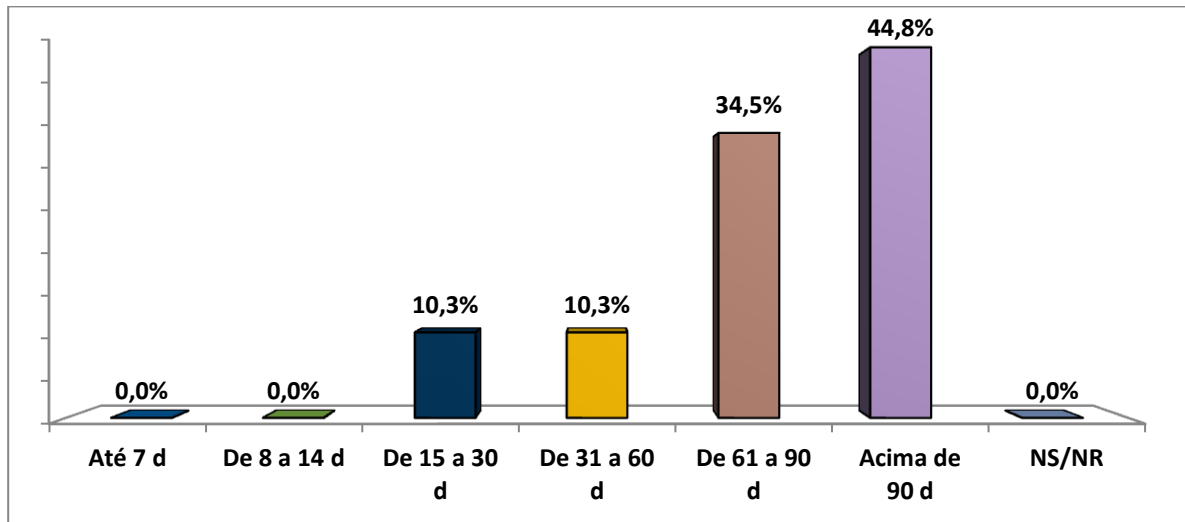
Horário de atendimento do exame:



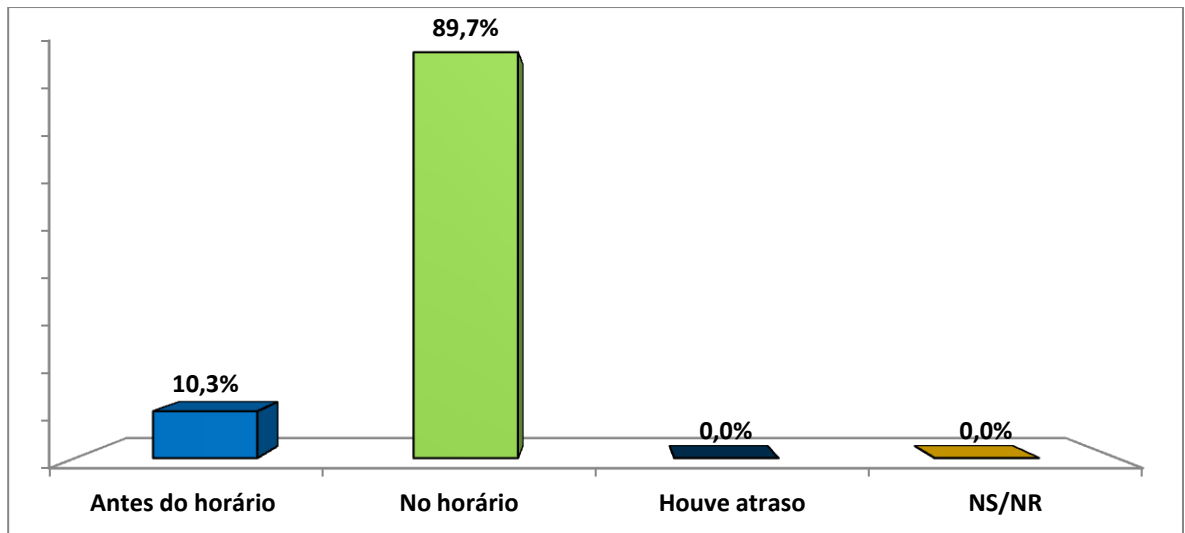
Nota atribuída ao atendimento do exame:



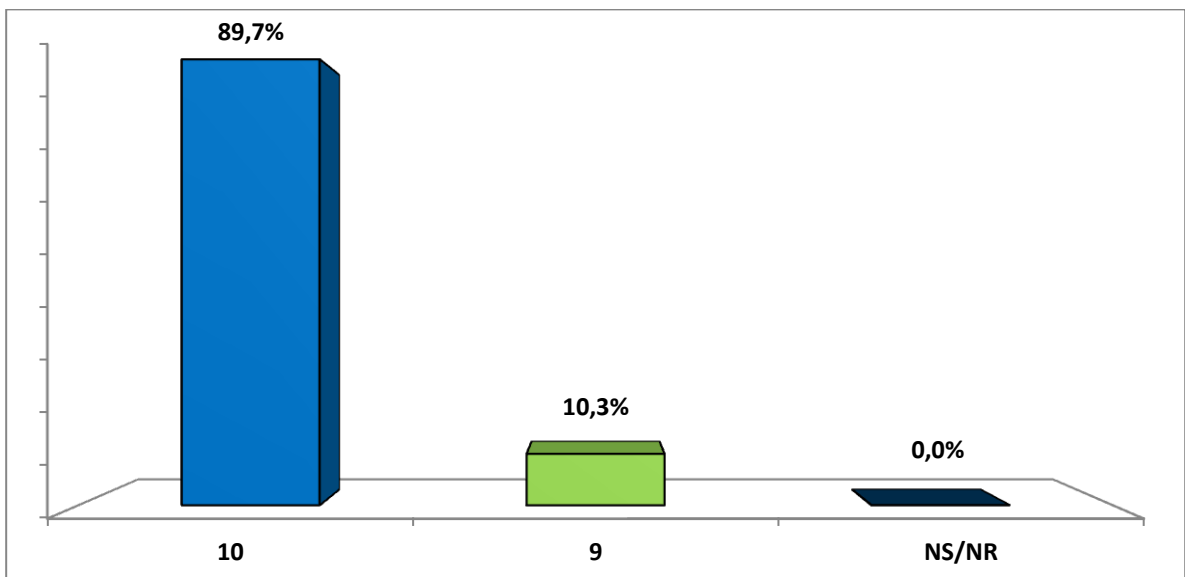
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



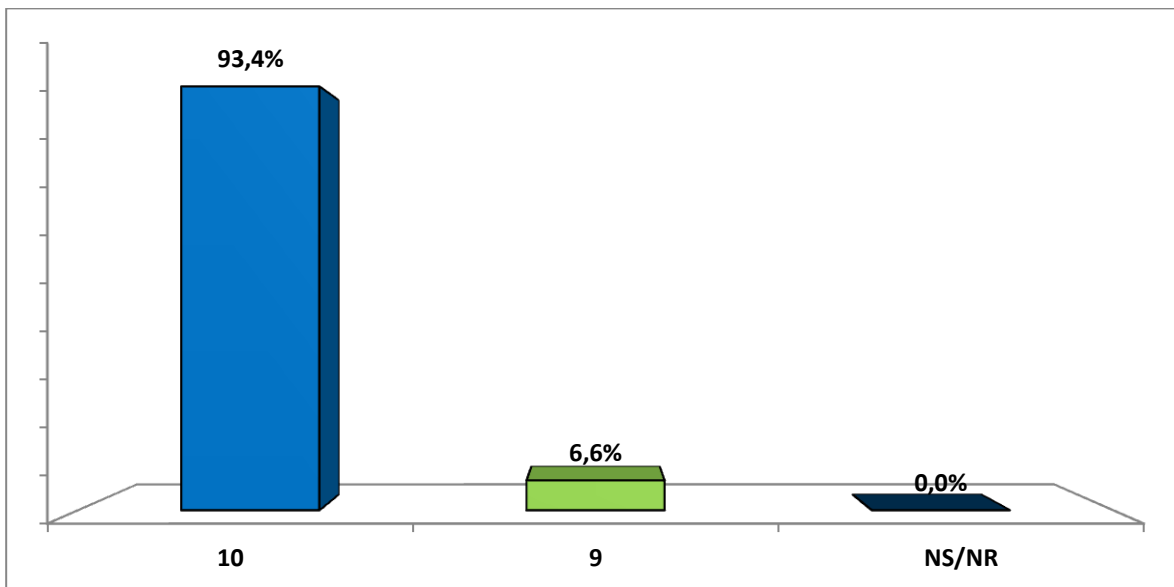
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

Qtd	Comentários Outubro 2022
01	O recepcionista se negou a imprimir o comprovante da CROSS, sendo que já estava em atendimento no balcão, o mesmo solicitou o SUS e quando lhe entregou o SUS ele pediu para retornar e tirar senha novamente, salienta que faltou boa vontade e cordialidade.
01	O médico não fez a avaliação clínica e pontuou na Ficha de atendimento que tinha realizado. (Cirurgia Geral).
01	A única queixa é a demora no agendamento de exames, principalmente de RX, pois os pacientes estão tendo que realizar no particular para conseguir retorno no AME.
01	O AME agendou o exame de laboratório e não comunicou, no retorno médico a médica cobrou o resultado e não tinha, ressalta que não há ligação do AME no histórico de seu celular, inclusive seu filho nunca faltou em agendamentos no AME.
01	Atraso de 50 min. do horário da consulta com Otorrinolaringologia (Christian/ nota 08).
01	Atraso de mais de uma hora para realizar o ultrassom (Obstétrico).
01	O médico poderia ser mais atencioso com os pacientes durante a consulta Oftalmologia (Walter).
03	Não tinha papel higiênico no banheiro do térreo.

2 - Sistema Ouvidor SES/SP

No mês de Outubro de 2022 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 23 manifestações protocoladas e 468 não protocoladas, conforme apresentado na sequência:

2.1 - Manifestações protocoladas:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Elogio	Médico (01)	Ao atendimento nas especialidades de Obstetrícia pela qualidade no serviço prestado.	01
Reclamação	Médica (04)	Atraso médico nas especialidades de Neurologia.	07
		Conduta e postura médica na especialidade de Radiologia (03).	
		Conduta e postura médica nas especialidades Oftalmologia e Neurologia com troca médica (02).	
	Atendimento (01)	Atendimento balcão Informações - conduta da recepcionista.	
	Serviço de Saúde (01)	Insatisfação com o não agendamento de consulta externa em Neurologia.	
		Demora dos agendamentos de RM Coluna Cervical e RM Coluna Lombossacra.	
Enfermagem (01)	Atraso Técnico de enfermagem realização de Mapa e Holter.		
Solicitação	Atendimento (01)	Envio de receita por malote, paciente não pegou no dia da consulta.	15
	Médico (07)	Antecipação de agendamento de exames de eletroencefalograma e punção de tireoide.	
		Carta do Nefrologista autorizando cirurgia cardíaca.	
		Agendamento de 1ª consulta em Urologia, após antecipação de data sem comunicar o paciente.	
		Reagendamento após alta nas especialidades de Oftalmologia e Neurologia	
		Agendamento de interconsulta em Gastroenterologia.	
	Serviço de Saúde (07)	Demora no agendamento de retorno na especialidade Gastroenterologia (02).	
		Demora no agendamento de exames de ressonância e ultrassonografia (02)	
		Agendamento de 1ª consulta em Endocrinologia.	
		Demora no agendamento de avaliação cirúrgica de ortopedia	
Total de Manifestações Protocoladas em Outubro 2022			23

2.2 - Descrição por setores:

Setor	Elogio	Reclamação	Solicitação	Total
Atendimento		01	01	02
Enfermagem		01		01
Médico	01	04	07	12
Serviços de Saúde		01	07	08
Total	01	07	15	23

2.3 - Formas de recebimento das manifestações protocoladas:

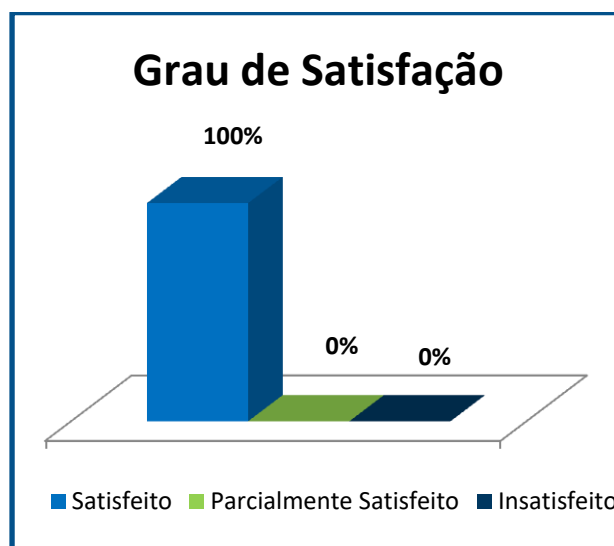
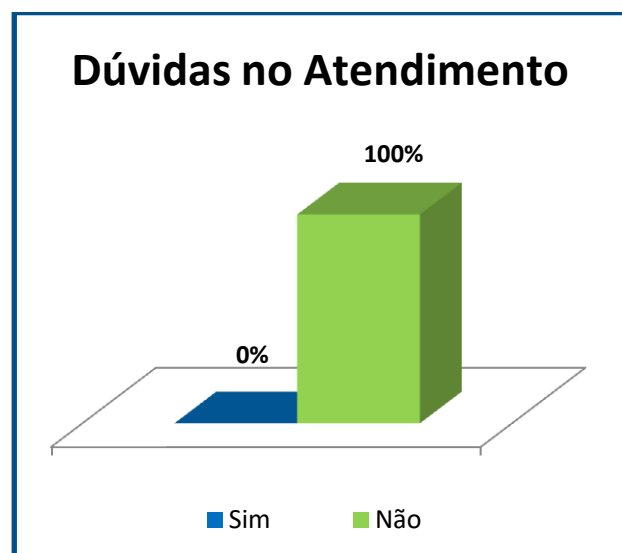
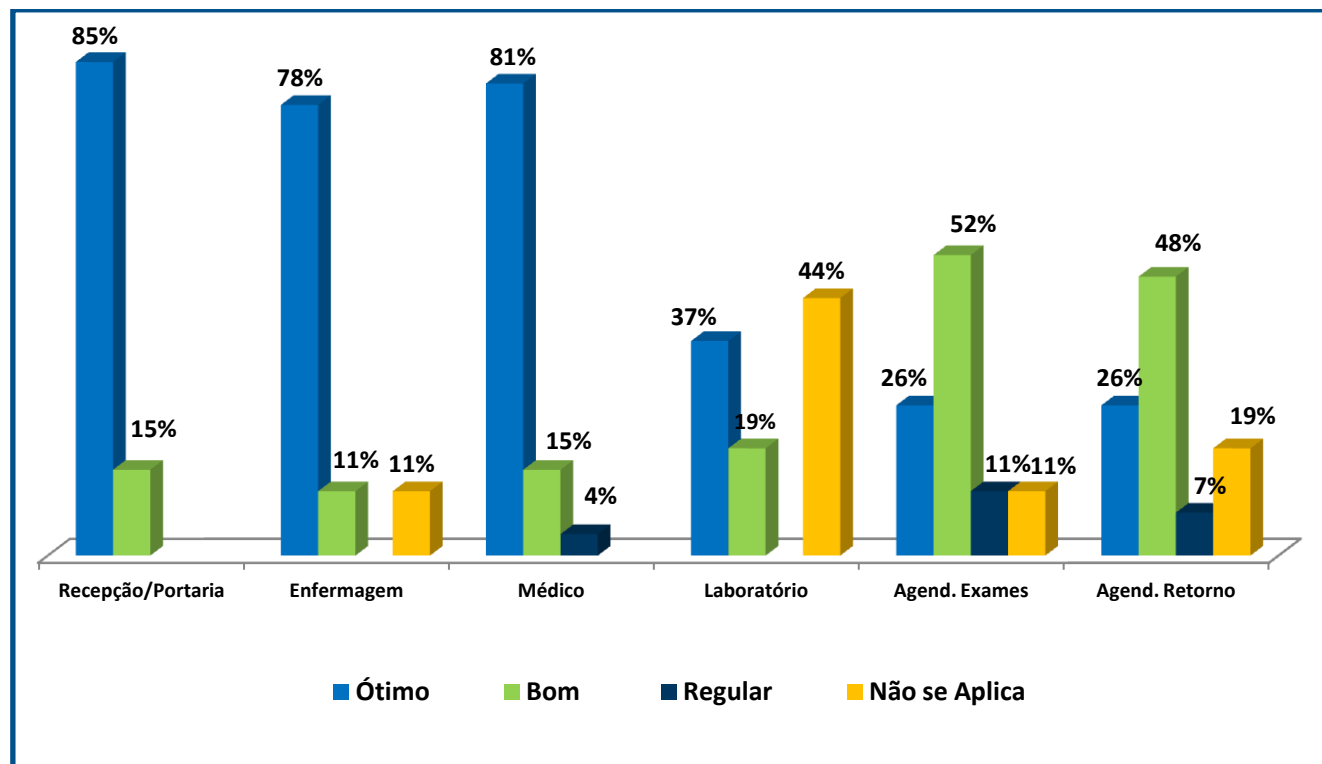
Classificação	Pessoal	Urna	E-mail	Telefone	Total
Elogio		01			01
Solicitação	07	01	01	06	15
Reclamação	04		01	02	07
Total Geral	11	02	02	08	23

2.4 - Manifestações não protocoladas recebidas em Outubro de 2022:

Classificação	Motivo	Qtd
Informação	Cópia de Prontuário.	405
Informação	Agendamento, exame ou cirurgia externa.	48
Informação	Agendamento e retorno interno.	04
Informação	Agendamento após troca médica autorizada pela Administração.	04
Informação I	Obrigatoriedade de acompanhante para realização de exames ou consultas.	03
Elogio	Atendimento para entrega de cópias de prontuários	01
Informação	Agendamento 1ª consulta.	01
Informação	Impressão de Comprovante de residência	01
Informação	Informação sobre Manifestação de outra Unidade de Saúde.	01
Total de Manifestações Não Protocoladas em Outubro 2022		468

3 - Alta Global período de Outubro de 2022.

O AME Itapeva registrou um total de 1571 altas globais durante esse período. Foi realizado o contato telefônico com 27 pacientes e registrado os seguintes resultados:



3.1 - Comentários registrados:

Qtd	Comentários recebidos durante a pesquisa:
01	Agradecimentos pelo atendimento de qualidade no AME Itapeva.
01	Atraso de mais de duas horas para o atendimento do médico Antonio Carlos Borges.

4 - Pesquisa com Equipe de Obstetrícia

No mês de Outubro 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	01	02
Nutrição	03	
Assistente Social	03	
Agendamentos de retornos/exames	03	
Grau Geral de Satisfação	03	

5 - Guias dispensadas

No mês de Outubro de 2022 foram atendidos 04 pacientes sem a Guia de encaminhamento médico ou com a mesma estando com incoerência. Porém, o Serviço de Atendimento ao Usuário resolveu 03 dos casos, sendo dispensado apenas um paciente, do município de Buri (O paciente realizou a tomografia em 23/09/2022, no AME Itapeva, pedido duplicado).

Observação:

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.

A partir do dia 10/10/2022 esta rotina referente a solicitação de guias incorretas será realizado pelo setor de recepção do AME Itapeva, o S.A.U atenderá os casos em que o paciente terá que ser dispensado.