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

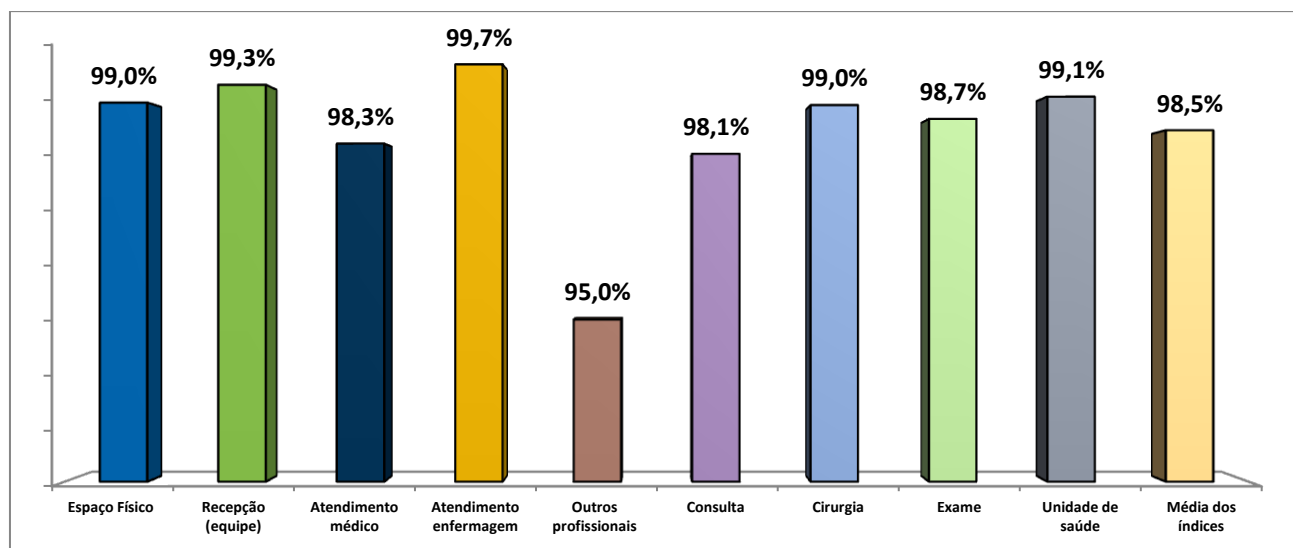
Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros

Período de análise: Novembro 2022

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

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

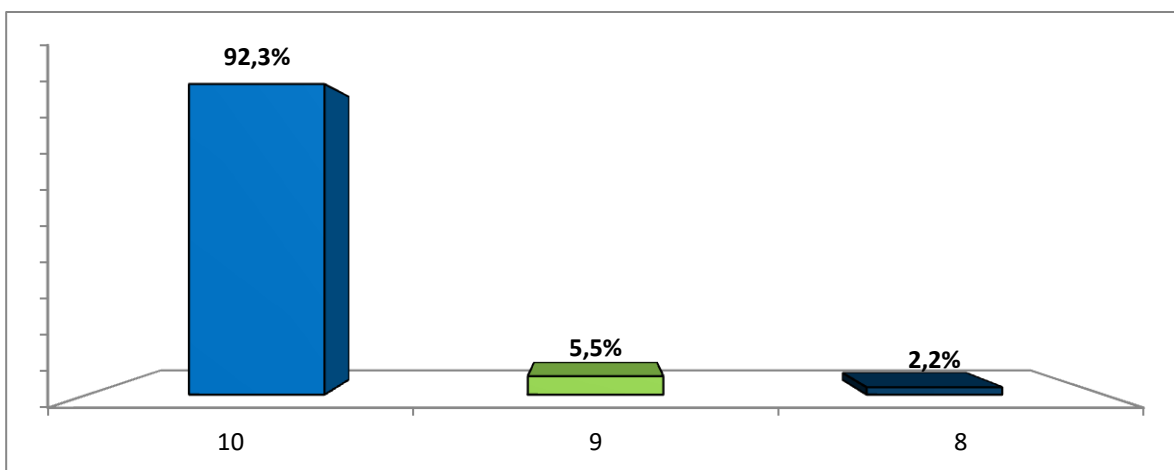
Subitem/Nota	Índice (O/P) Outubro	Índice (O/P) Novembro
Espaço Físico	99,00%	99,0%
Recepção (equipe)	99,00%	99,3%
Atendimento médico	97,80%	98,3%
Atendimento enfermagem	98,70%	99,7%
Outros profissionais	100,00%	95,0%
Consulta	99,40%	98,1%
Cirurgia	99,00%	99,0%
Exame	98,40%	98,7%
Unidade de saúde	99,30%	99,1%
Média dos índices	99,00%	98,5%



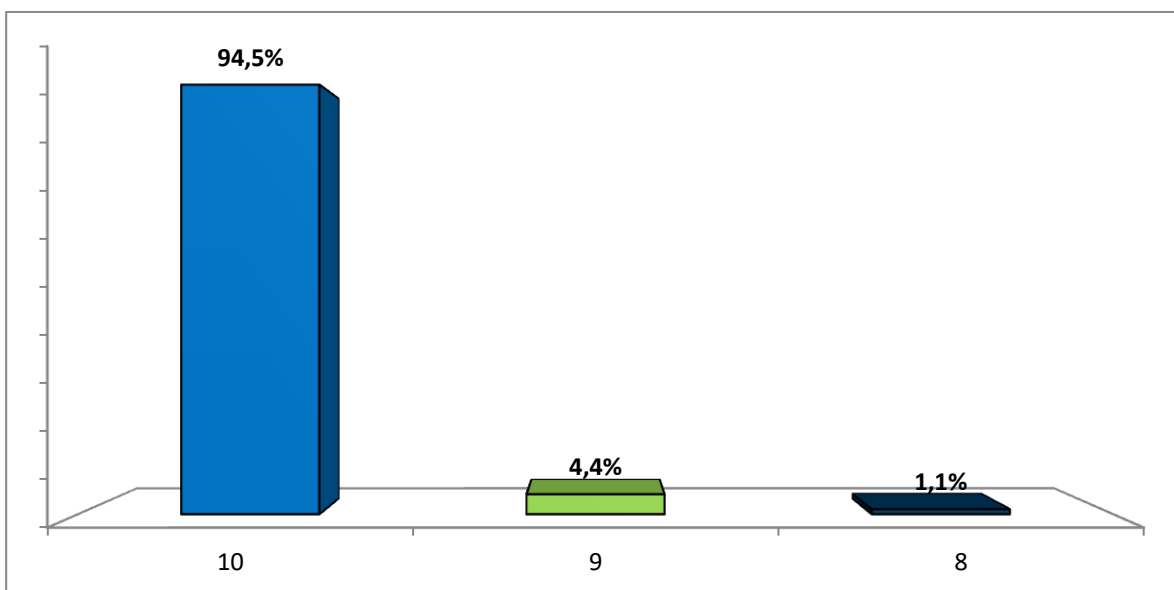
Indicadores satisfação (nota%) – Mensal/Novembro 2022 - NTH020.

Subitem	Índice (O/P) Novembro
Espaço Físico	99,0%
Recepção (equipe)	99,3%
Atendimento médico	98,3%
Atendimento enfermagem	99,7%
Outros profissionais	95,0%
Cirurgia	98,1%
Consulta	99,0%
Exame	98,7%
Unidade de saúde	99,1%

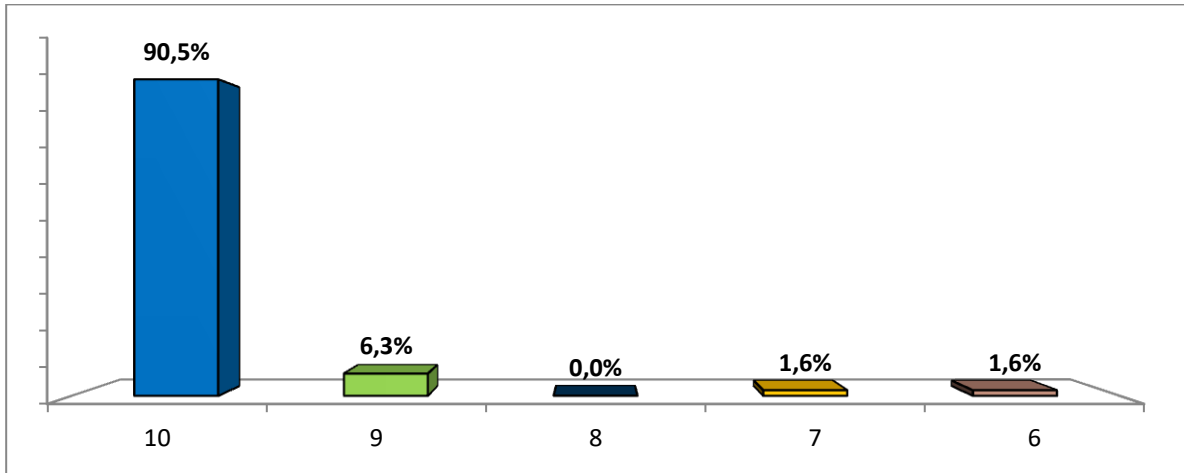
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



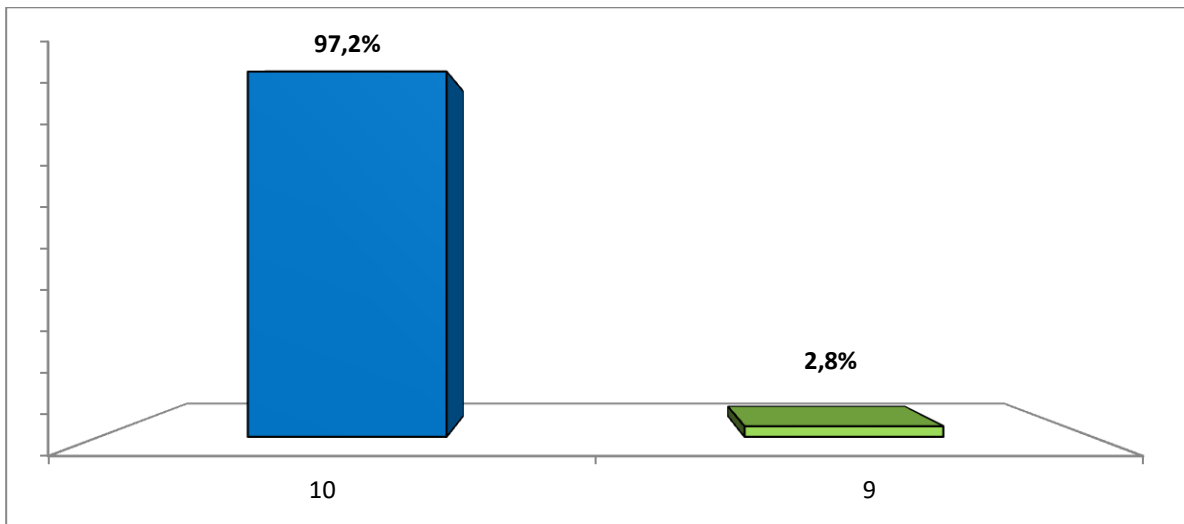
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



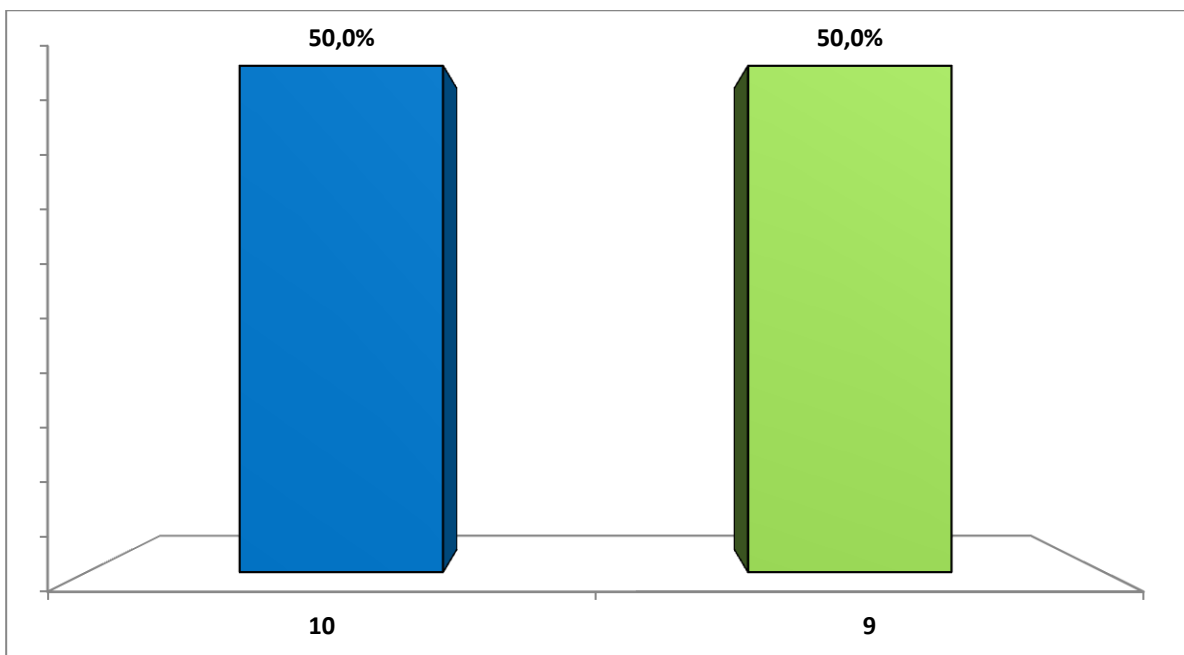
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



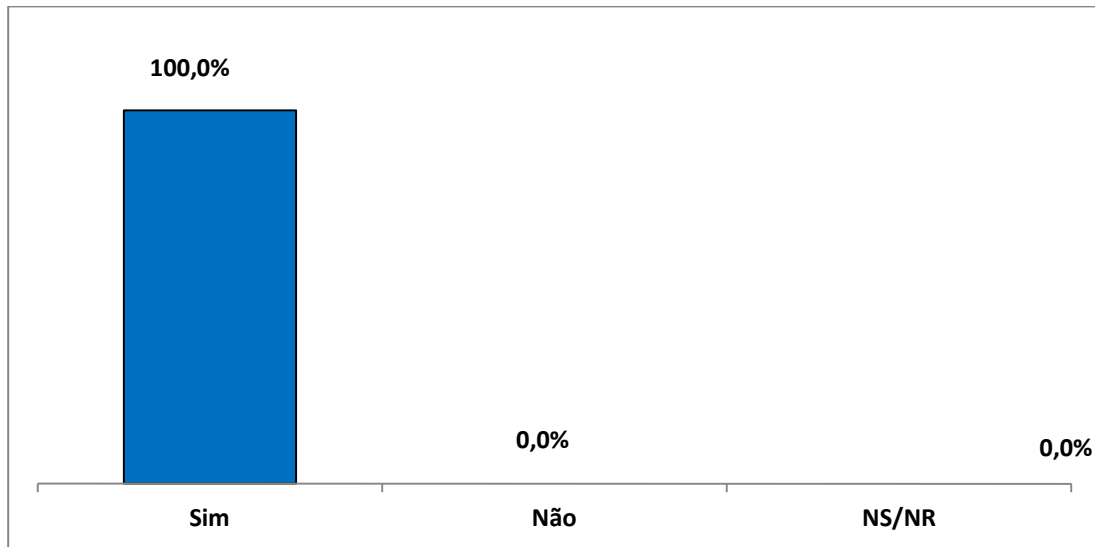
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



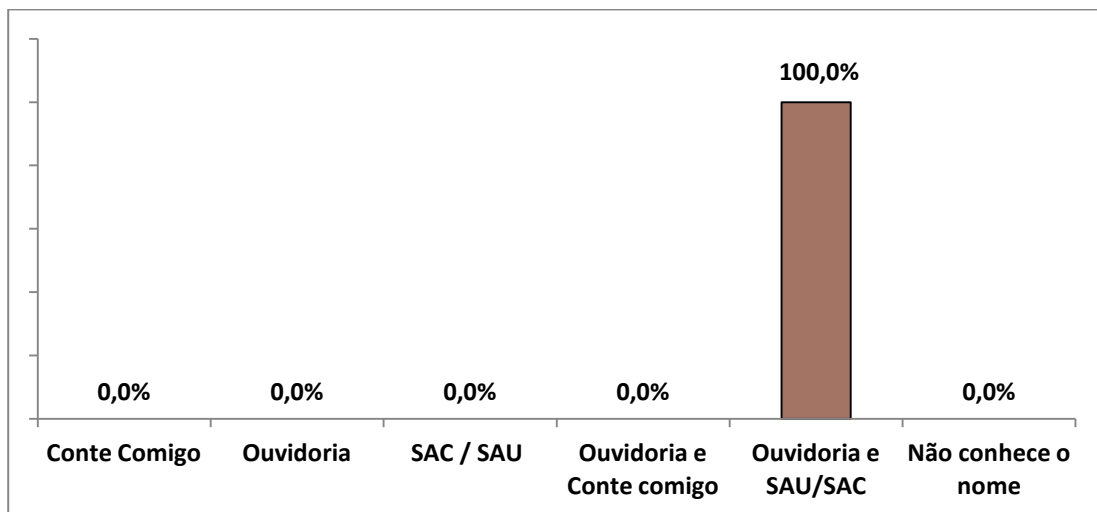
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de Outros Profissionais:



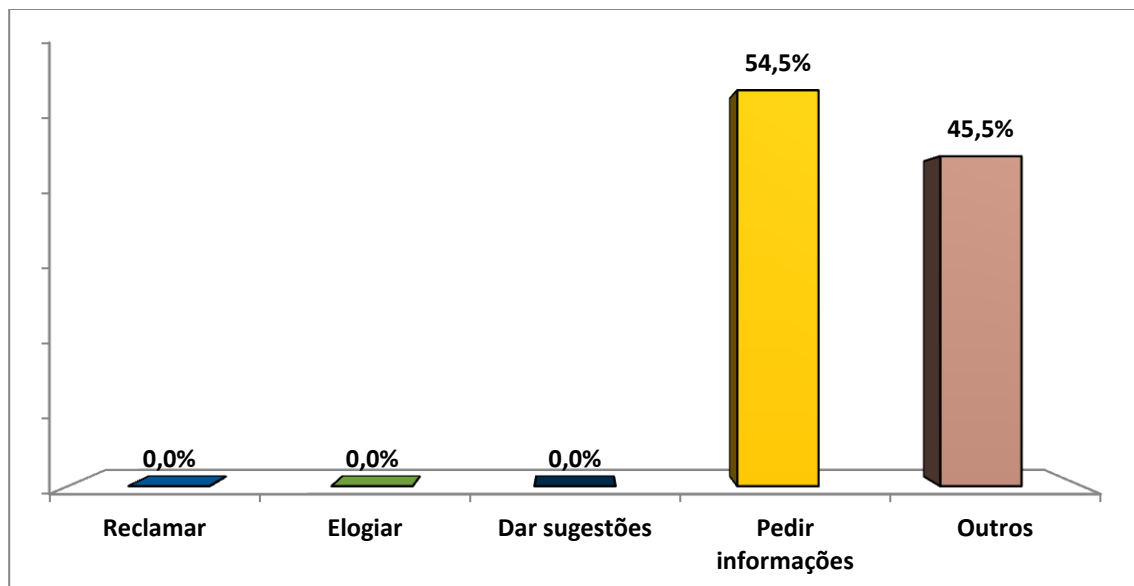
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



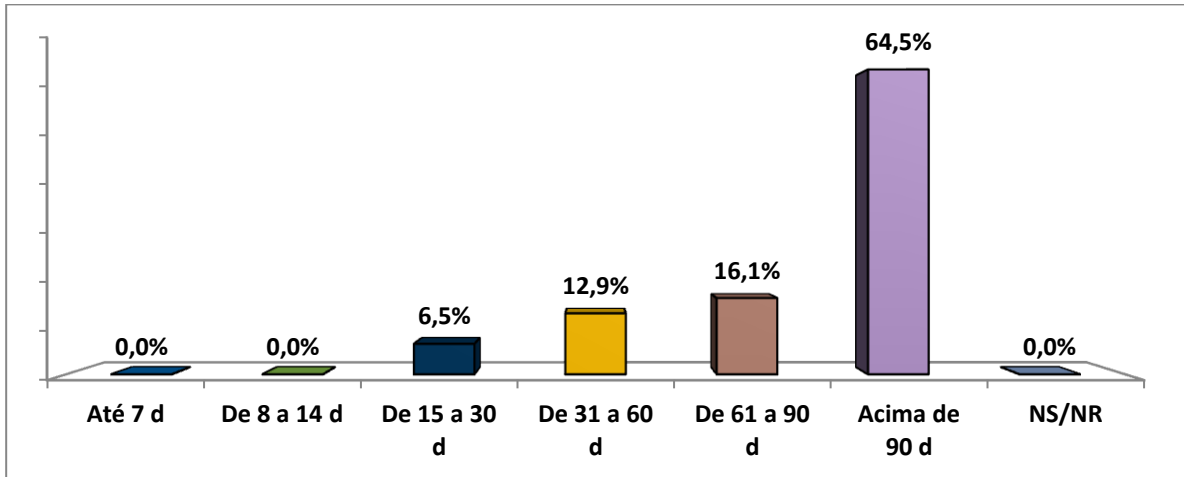
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



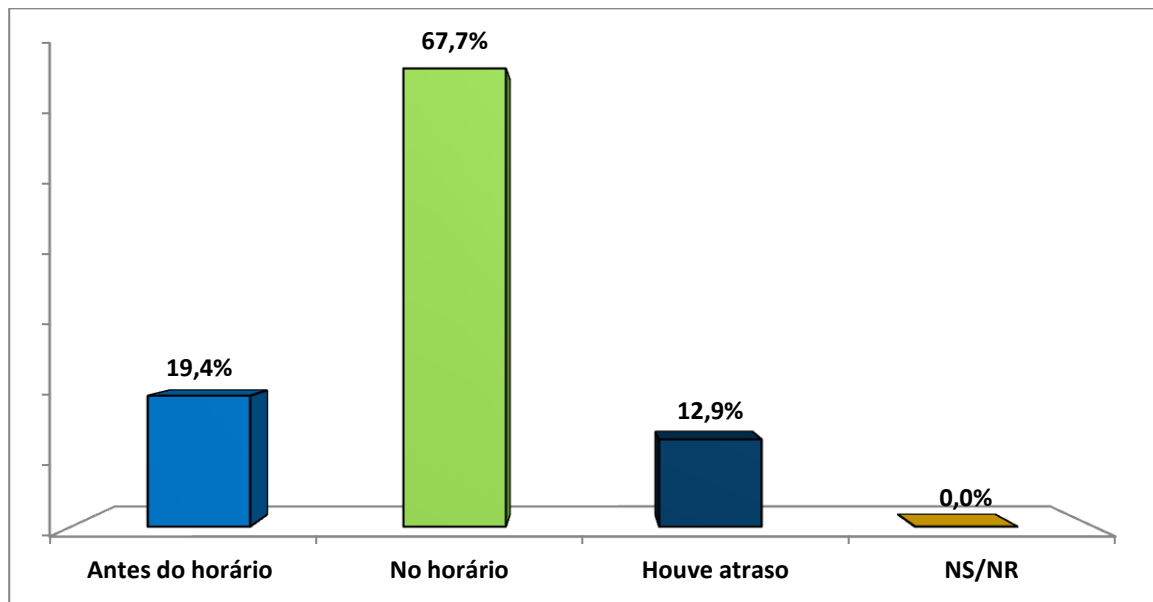
Motivação para procurar o S.A.U:



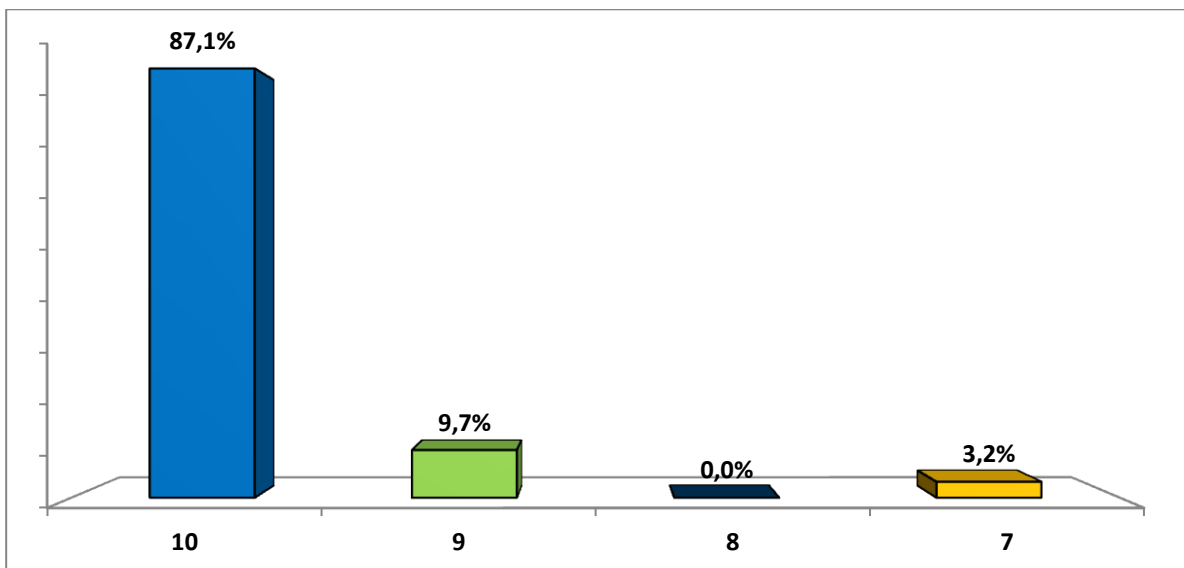
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



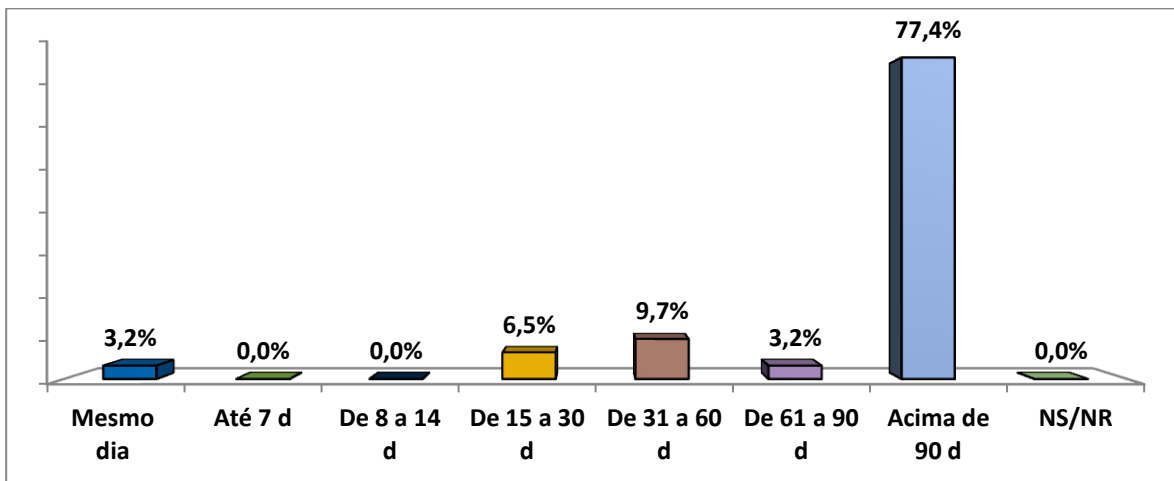
Horário de atendimento da consulta:



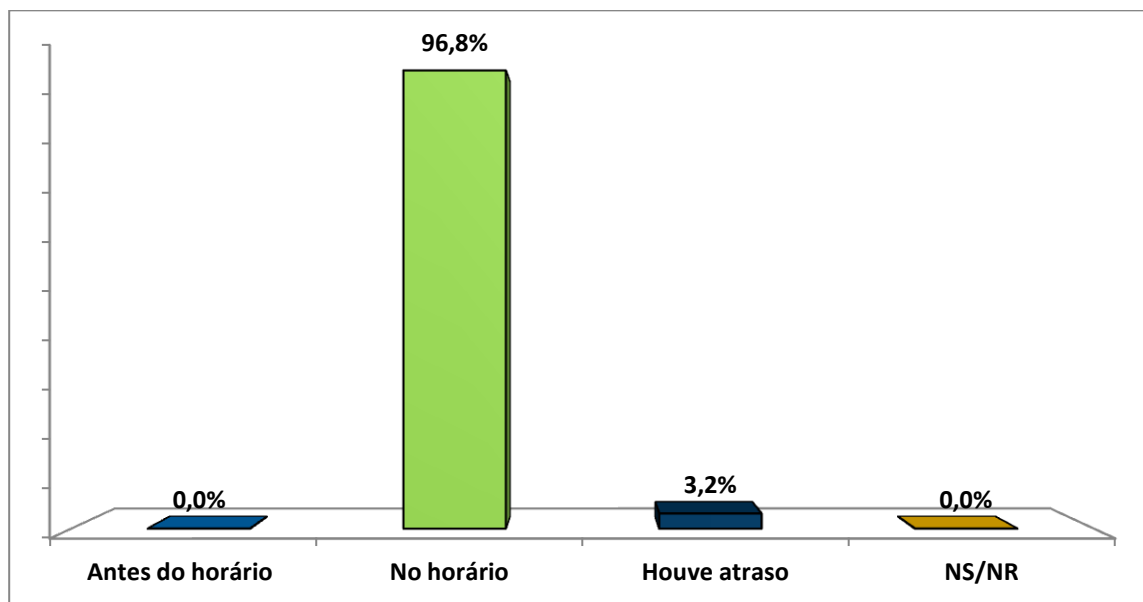
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



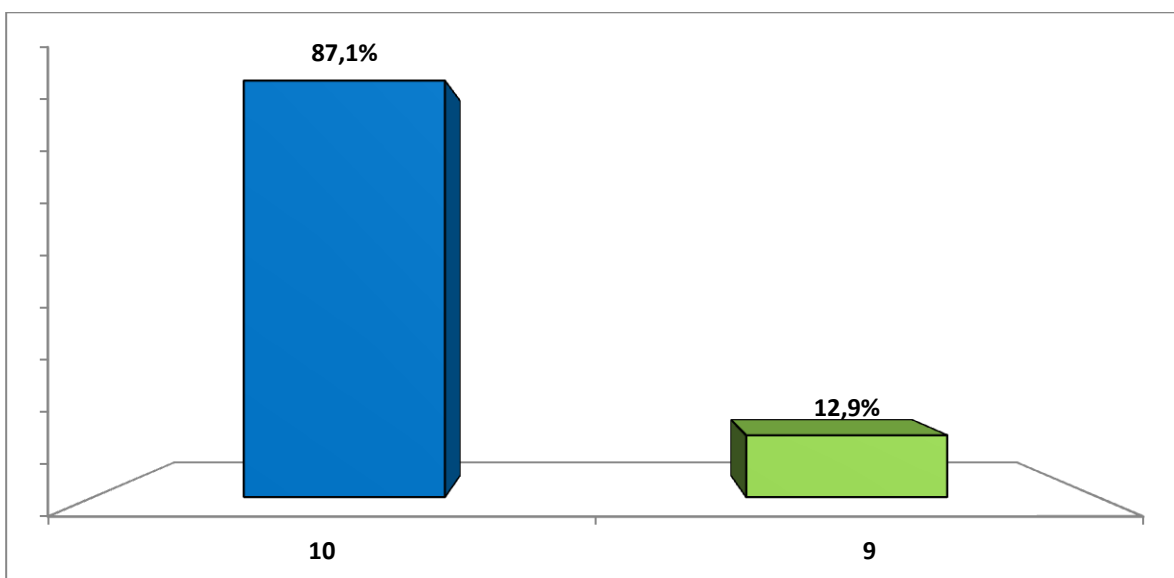
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



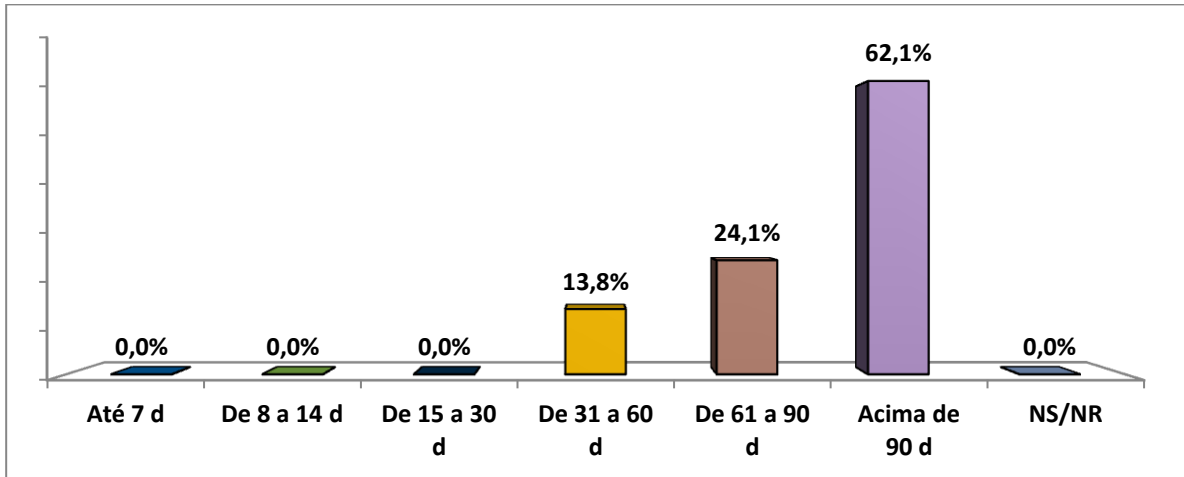
Horário de atendimento do exame:



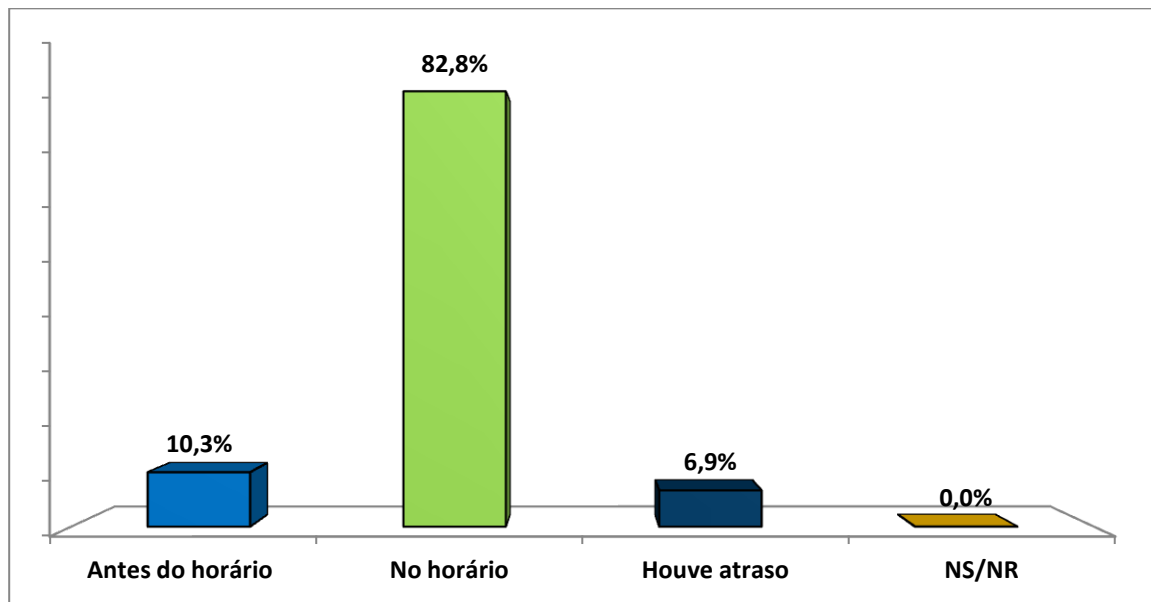
Nota atribuída ao atendimento do exame:



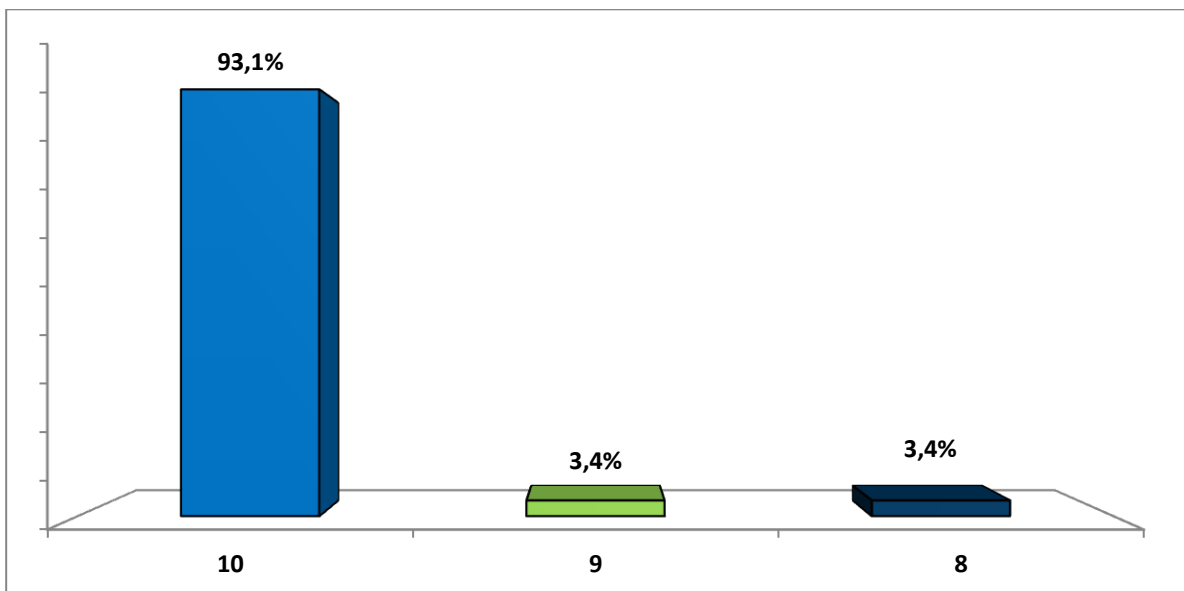
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



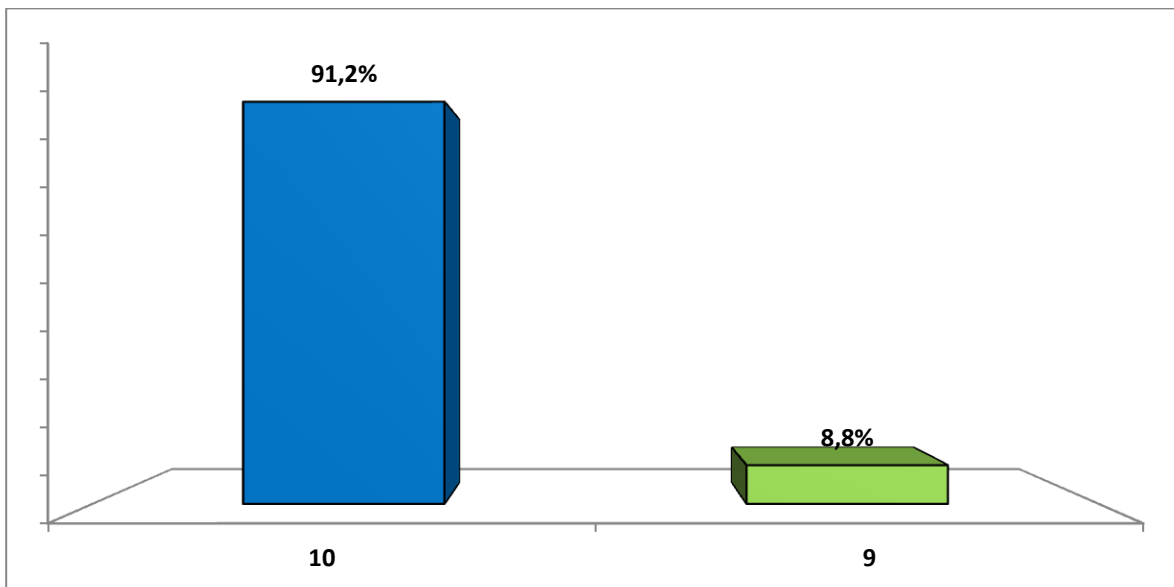
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

Qtd	Comentários Novembro 2022
01	O agendamento de exames e retorno na especialidade Gastroclinica está muito demorado.
02	Demora no agendamento de exames e retornos
01	Sugestão para que o aparelho de RX seja consertado, pois nem todos os pacientes tem condição de realizar o exame no particular.
02	Sugestão de conserto para o aparelho de RX, pois muitos pacientes precisam deste exame.
01	Houve muita demora no agendamento de retorno, decorrente da demora em realizar os exames nas especialidades de Pneumologia e Cirurgia vascular.
01	Atraso na realização de exames, dificilmente é respeitado o horário da filipeta.
01	Atraso de mais de duas horas para realização da consulta, abriu ficha em torno de 13h45 sendo atendido as 16h05. (Neurologia)
02	Atraso de mais de quase duas horas para realização da consulta. (Neurologia)

2 - Sistema Ouvidor SES/SP

No mês de Novembro de 2022 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 24 manifestações protocoladas e 468 não protocoladas, conforme apresentado na sequência:

2.1 - Manifestações protocoladas:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Reclamação	Médica (06)	Atraso médico na especialidade de Neurologia (03).	09
		Questionamento referente a resultado de laudos de exame de tomografia.	
		Negativa da médica Vasculiar em dar três dias de atestado.	
		Discordância da conduta médica Otorrinolaringologia.	
	Administração (01)	Insatisfação com falta de concerto do aparelho de RX.	
Serviço de Saúde (02)	Demora no agendamento de cirurgia externa nas especialidades de Neurologia e Ortopedia.		
Solicitação	Médica (04)	Demora no agendamento de exames com a Fonoaudióloga.	15
		Troca médica /Discordância da alta Neurologia (02).	
		Troca médica Neurologista, por preferência do paciente.	
	Serviço de Saúde (11)	Insatisfação com o não agendamento de consulta externa em Neurologia.	
		Demora dos agendamentos de RM Coluna Cervical e RM Coluna Lombossacra (02).	
		Agendamento de retorno (demora) nas especialidades de Endocrinologia, Ortopedia, Urologia, Gastroenterologia, Neurologia, Otorrinolaringologia (06).	
		Agendamento (demora) de cirurgia de catarata.	
		Agendamento (demora) de exame de oftálmicos.	
Total de Manifestações Protocoladas em Novembro 2022			24

2.2 - Descrição por setores:

Setor	Reclamação	Solicitação	Total
Administração	01		01
Médico	06	04	10
Serviços de Saúde	02	11	13
Total	09	15	24

2.3 - Formas de recebimento das manifestações protocoladas:

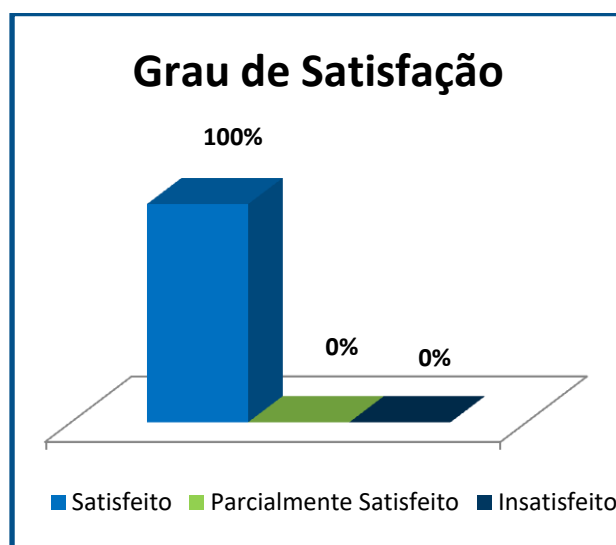
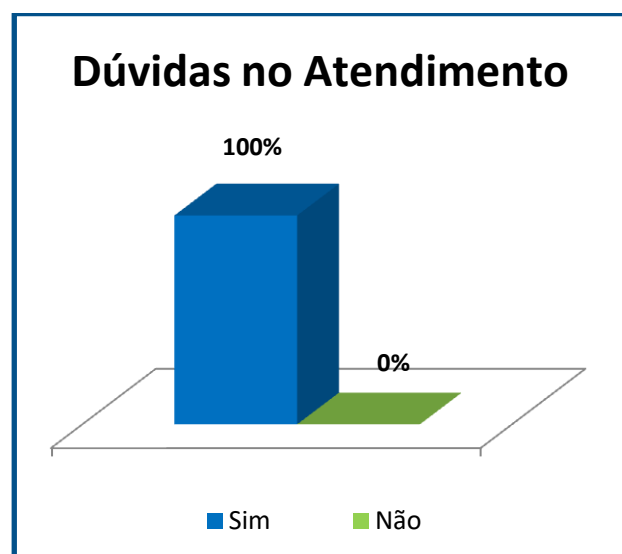
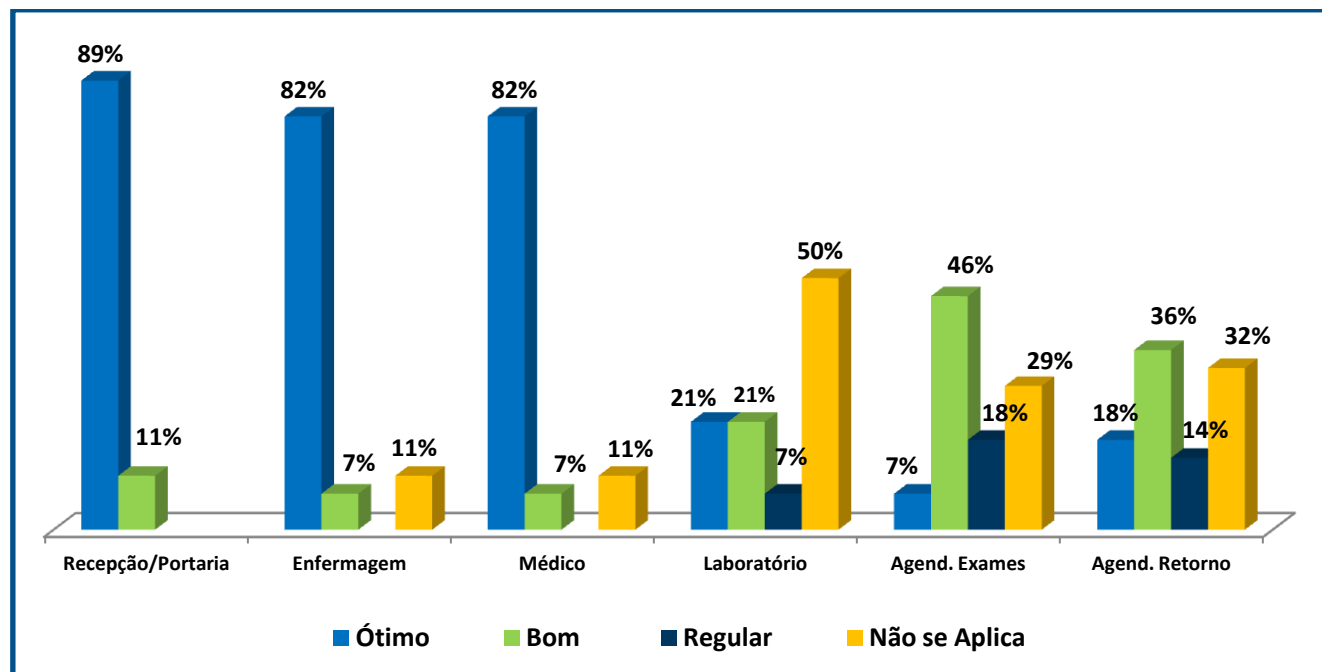
Classificação	Pessoal	E-mail	Telefone	Total
Solicitação	14		01	15
Reclamação	08	01		09
Total Geral	22	01	01	24

2.4 - Manifestações não protocoladas recebidas em Novembro de 2022:

Classificação	Motivo	Qtd
Informação	Solicitação de cópia de resultados de exames realizados no AME ou prontuário médico.	195
Informação	Prescrição de 2 via de RX para realizar no município, devido o aparelho estar em manutenção.	56
Informação	Informação sobre agendamento de retorno, exame ou cirurgia interna.	35
Informação	Cópia das prescrições de exames para fazer cotação de preço devido à demora de agendamento no AME.	25
Informação	Informação sobre data de consulta interna, impressão de comprovante.	07
Informação	Informação sobre agendamento, exame ou cirurgia externa.	02
Informação	Informação sobre fornecimento de atestado a acompanhantes.	02
Elogio	Elogio ao atendimento da recepcionista Daniele.	01
Elogio	Elogio ao atendimento médico, Dr. Alisson, na especialidade de Endocrinologia.	01
Elogio	Elogio ao atendimento médico, Dra Laurinda e Dra Tatiana.	01
Informação	Informação referente a dúvidas de receita médica.	01
Informação	Informação referente ao atendimento no AME Itapeva após alta médica.	01
Informação	Informação sobre preparo de exame.	01
Total de Manifestações Não Protocoladas em Novembro 2022		328

3 - Alta Global período de Novembro de 2022.

O AME Itapeva registrou um total de 1772 altas globais durante esse período. Foi realizado o contato telefônico com 28 pacientes e registrado os seguintes resultados:



3.1 - Comentários registrados:

Qtd	Comentários recebidos durante a pesquisa:
01	Atendimento no AME é bom, os profissionais são educados e prestativos.
01	O atendimento da equipe que atendeu na realização da cirurgia de catarata está de parabéns, são ótimos.
01	Demora nos agendamentos de exames e retorno.

4 - Pesquisa com Equipe de Obstetrícia

No mês de Novembro foram registradas 12 altas de Enfermagem – Obstetrícia/ Puerpério de Alto Risco, sendo contabilizada 02 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	
Enfermagem	02	
Médico	02	
Fonoaudiologia	01	01
Psicologia	01	01
Nutrição	02	
Assistente Social	02	
Agendamentos de retornos/exames	02	
Grau Geral de Satisfação	02	