

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

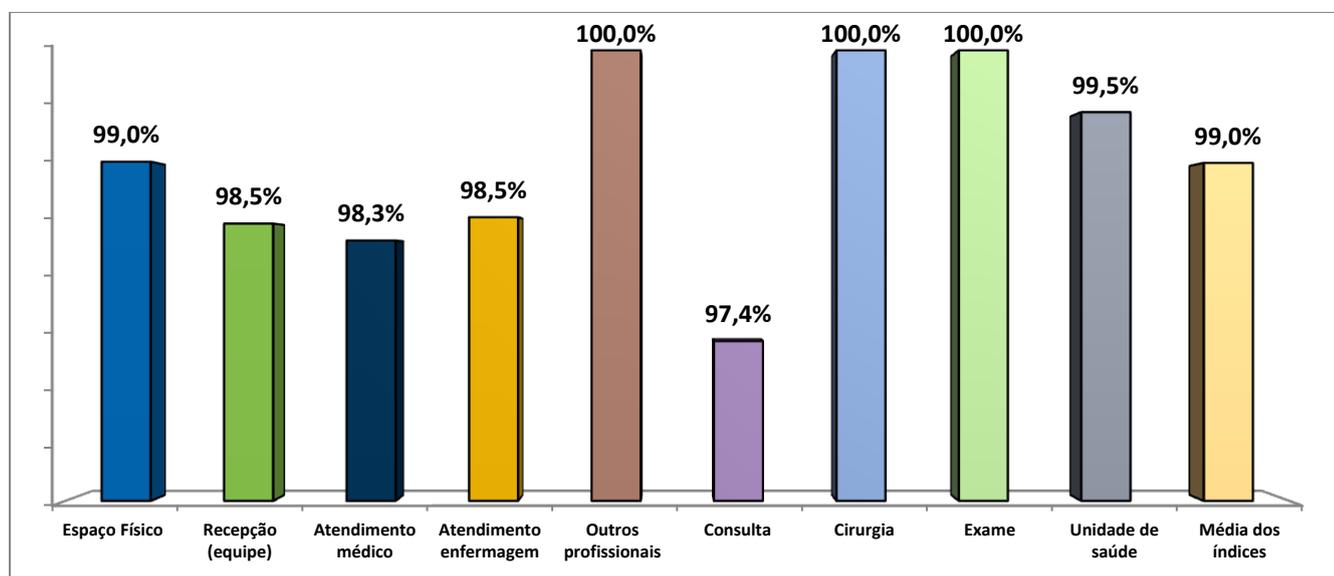
Elaboração: Izaura Aparecida de Mello Barros

Período de análise: Dezembro 2022

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

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

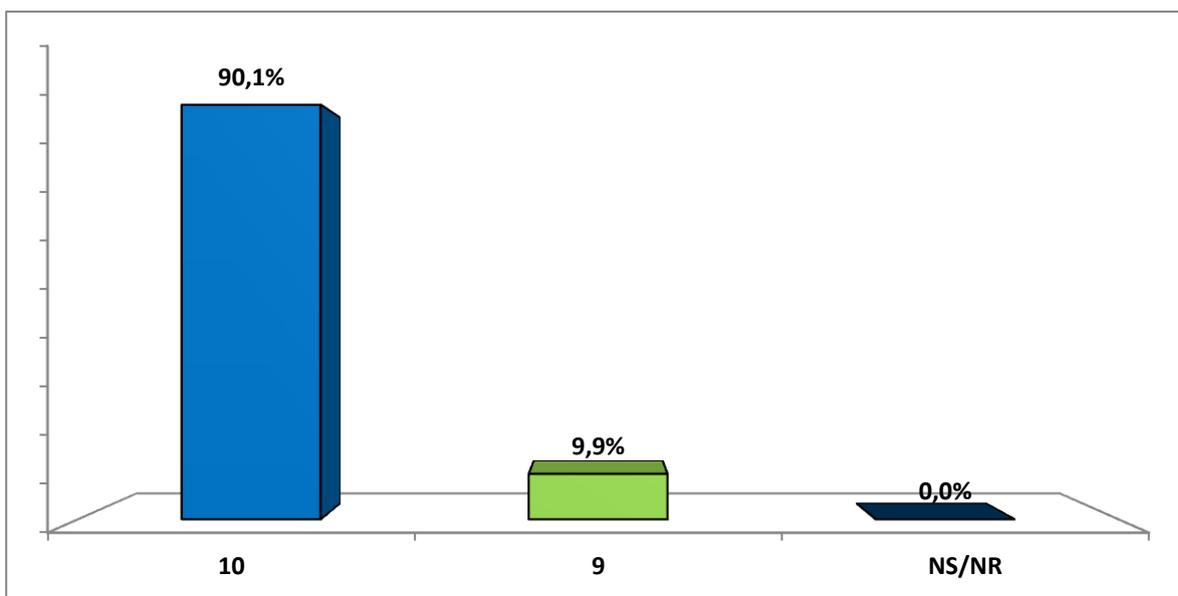
Subitem/Nota	Índice (O/P) Novembro	Índice (O/P) Dezembro
Espaço Físico	99,0%	99,0%
Recepção (equipe)	99,3%	98,5%
Atendimento médico	98,3%	98,3%
Atendimento enfermagem	99,7%	98,5%
Outros profissionais	95,0%	100,0%
Consulta	98,1%	97,4%
Cirurgia	99,0%	100,0%
Exame	98,7%	100,0%
Unidade de saúde	99,1%	99,5%
Média dos índices	98,5%	99,0%



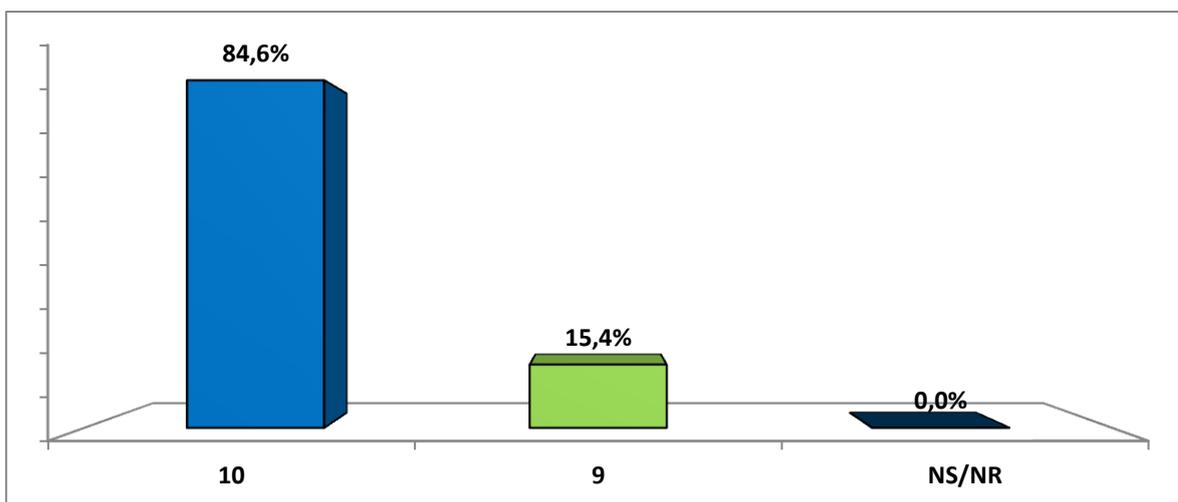
Indicadores satisfação (nota%) – Mensal/Dezembro 2022 - NTH020.

Subitem	Índice (O/P) Dezembro
Espaço Físico	99,0%
Recepção (equipe)	98,5%
Atendimento médico	98,3%
Atendimento enfermagem	98,5%
Outros profissionais	100,0%
Cirurgia	97,4%
Consulta	100,0%
Exame	100,0%
Unidade de saúde	99,5%

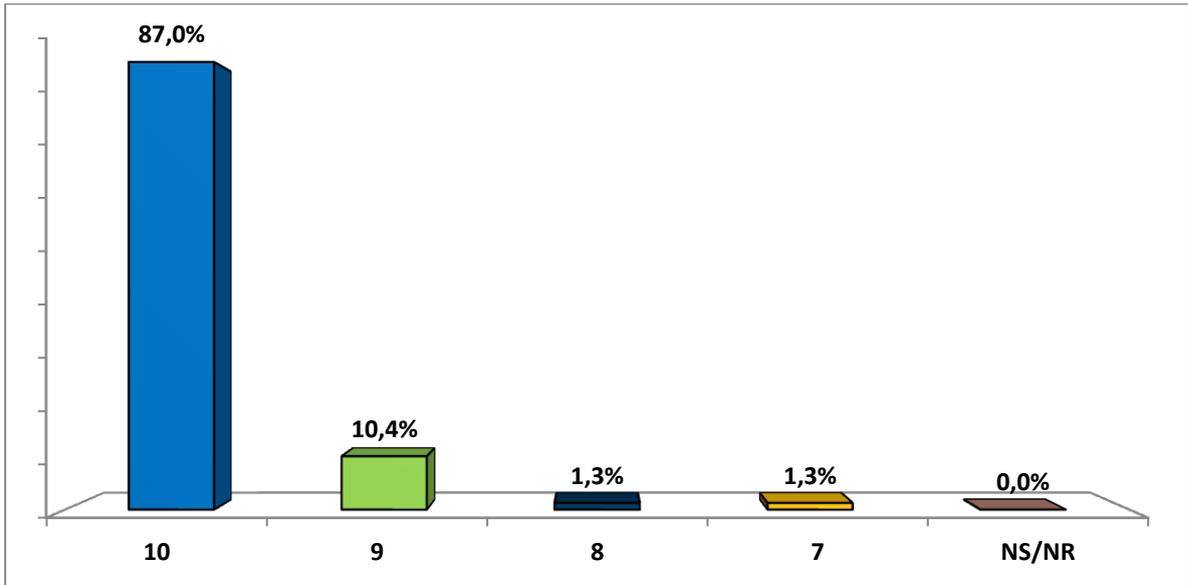
Nota atribuída à qualidade geral do espaço físico:



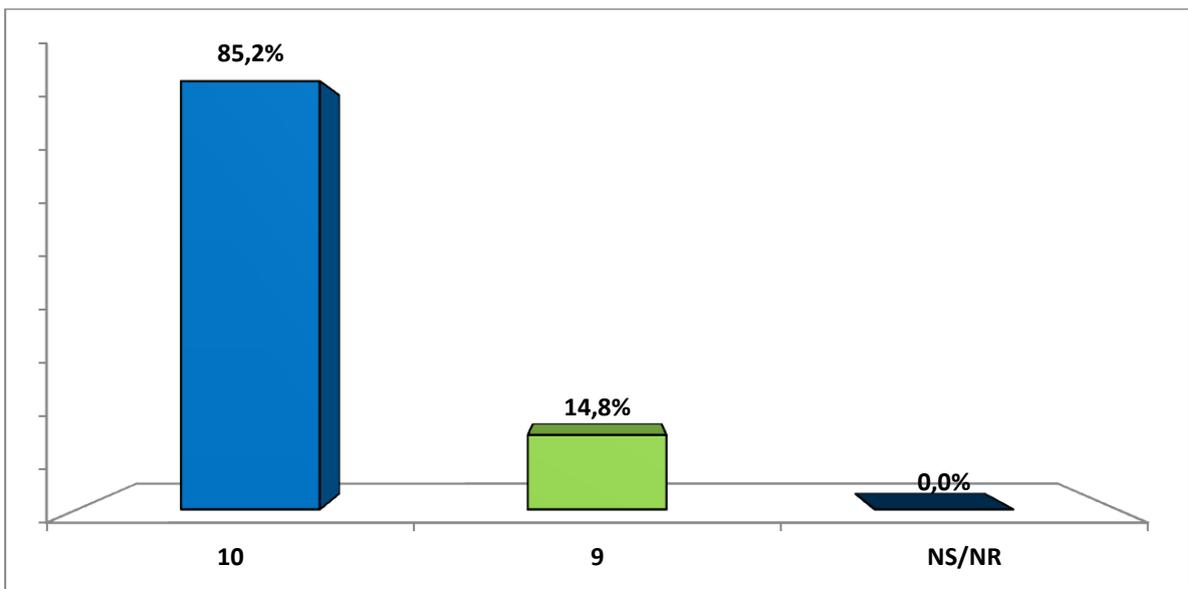
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento da recepção:



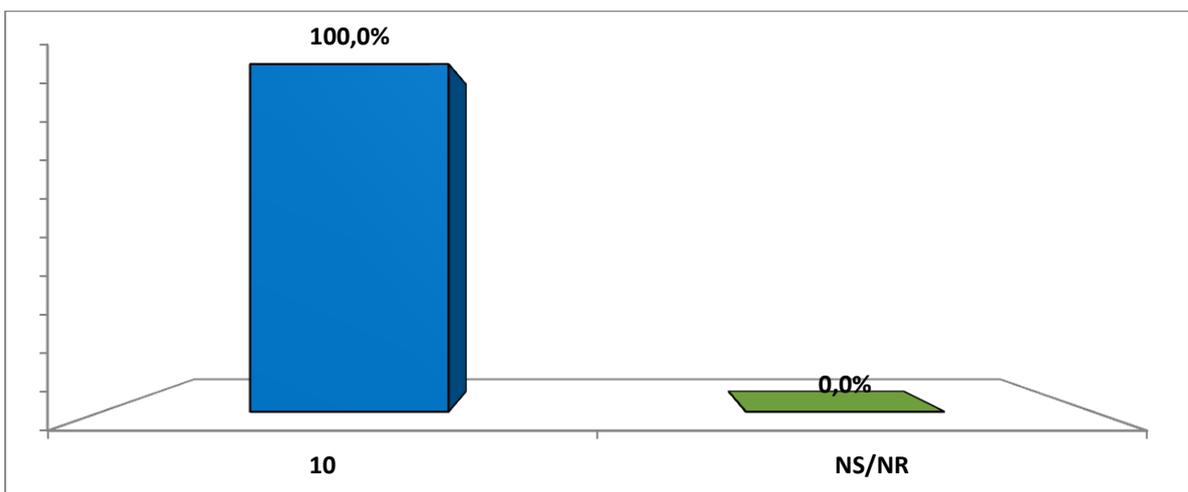
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento médico:



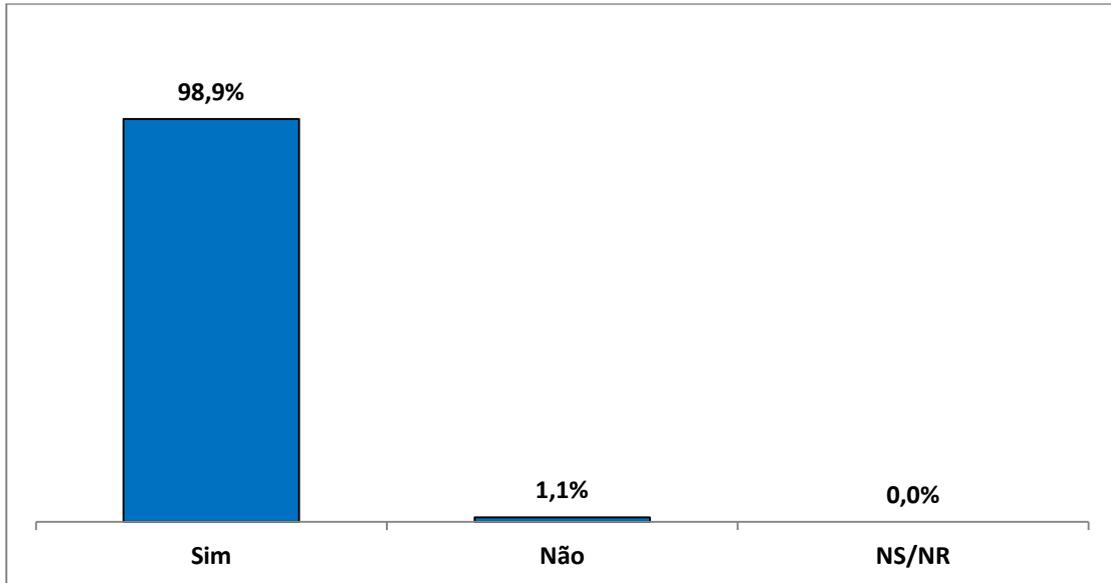
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento enfermagem:



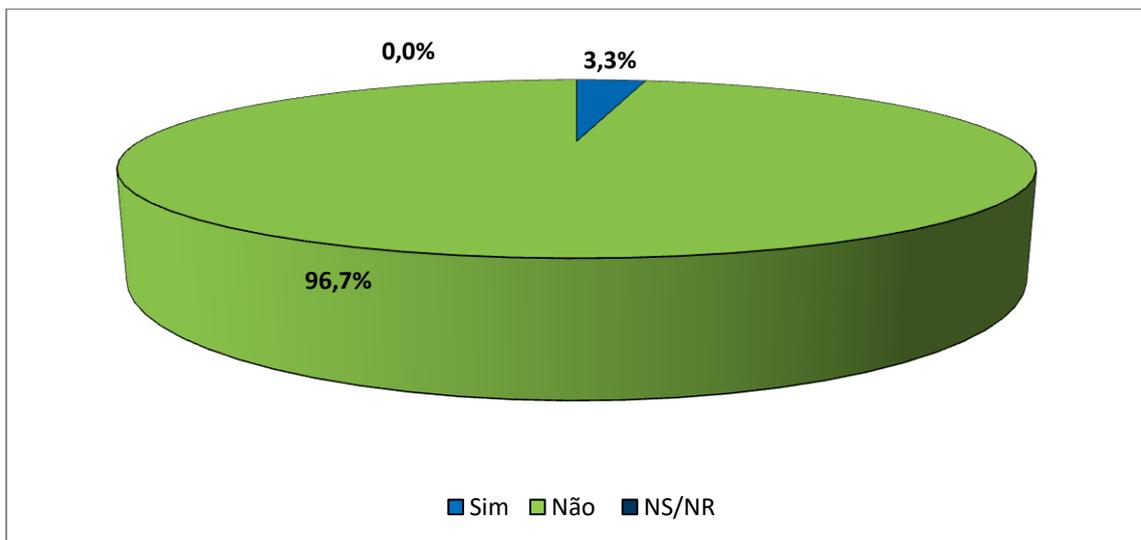
Nota atribuída à qualidade geral do atendimento de Outros Profissionais:



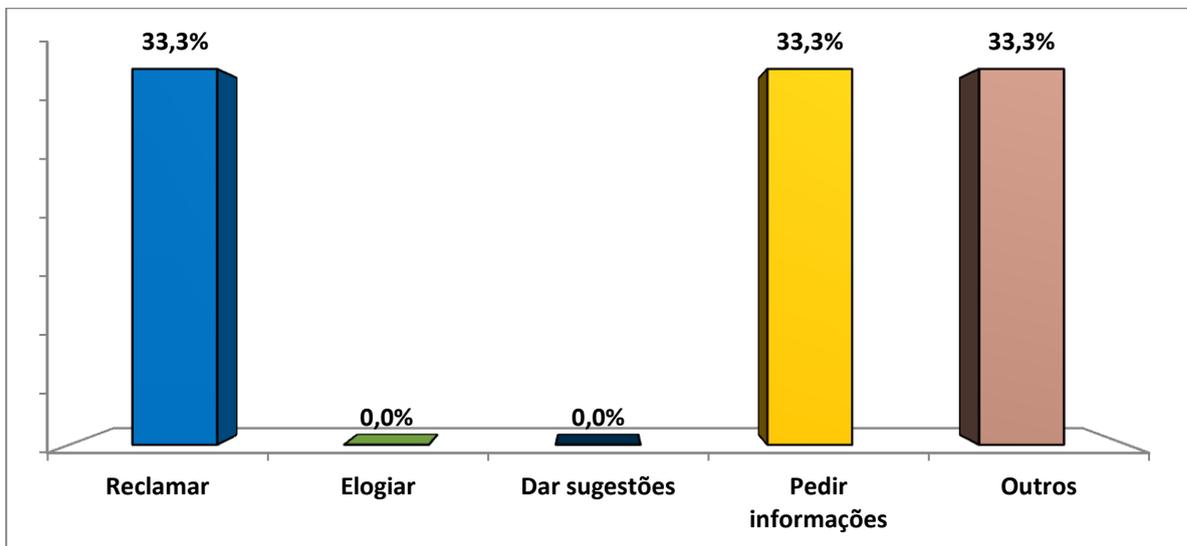
Indicação da Unidade ao parente ou amigo:



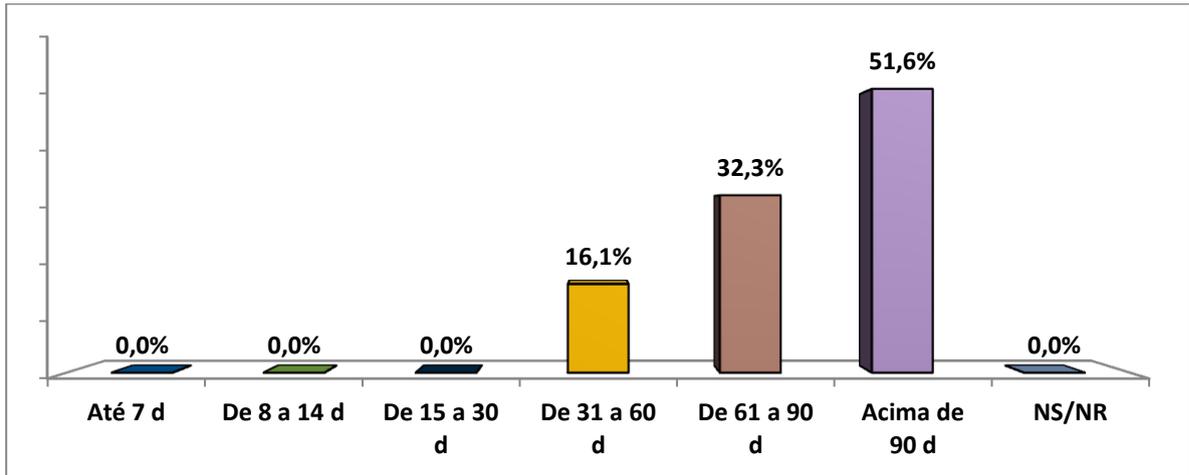
Conhecimento sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – S.A.U:



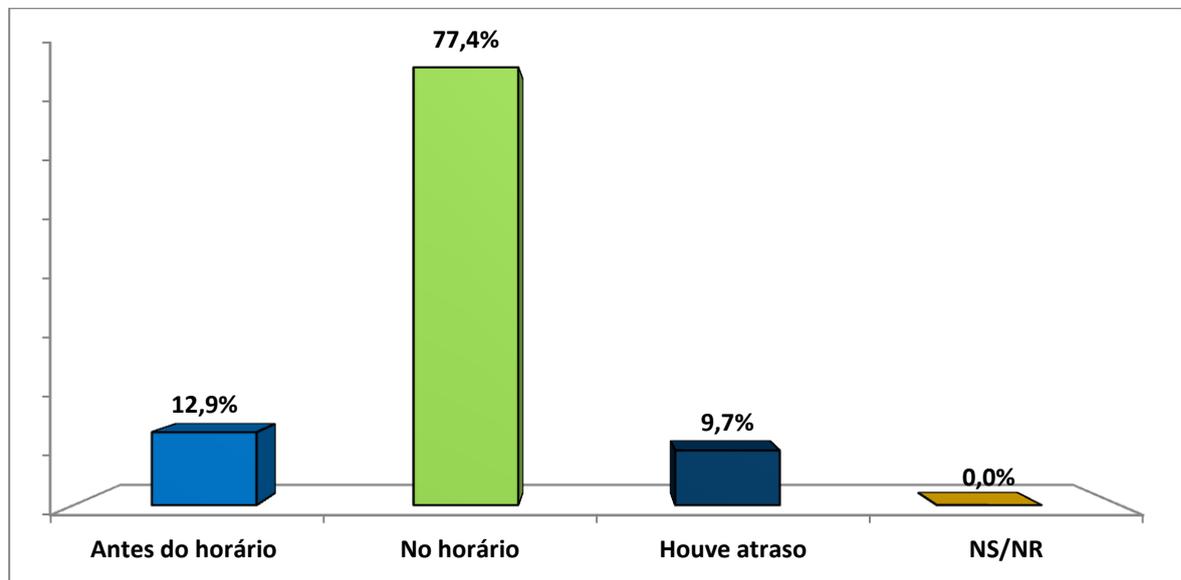
Motivação para procurar o S.A.U:



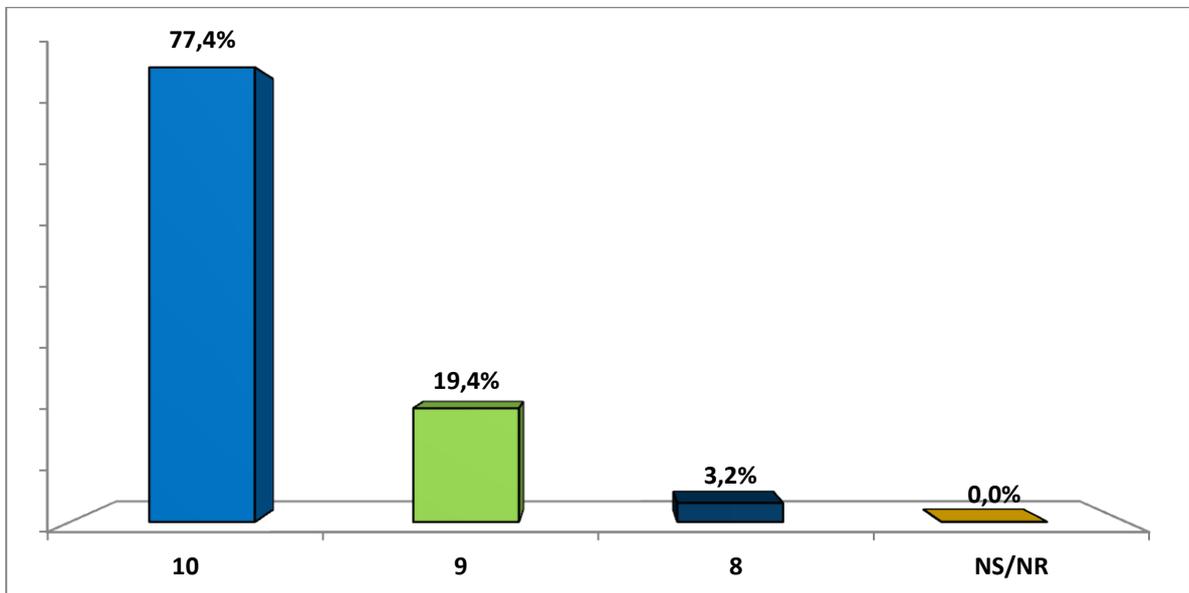
Tempo de demora entre o pedido de agendamento e a consulta:



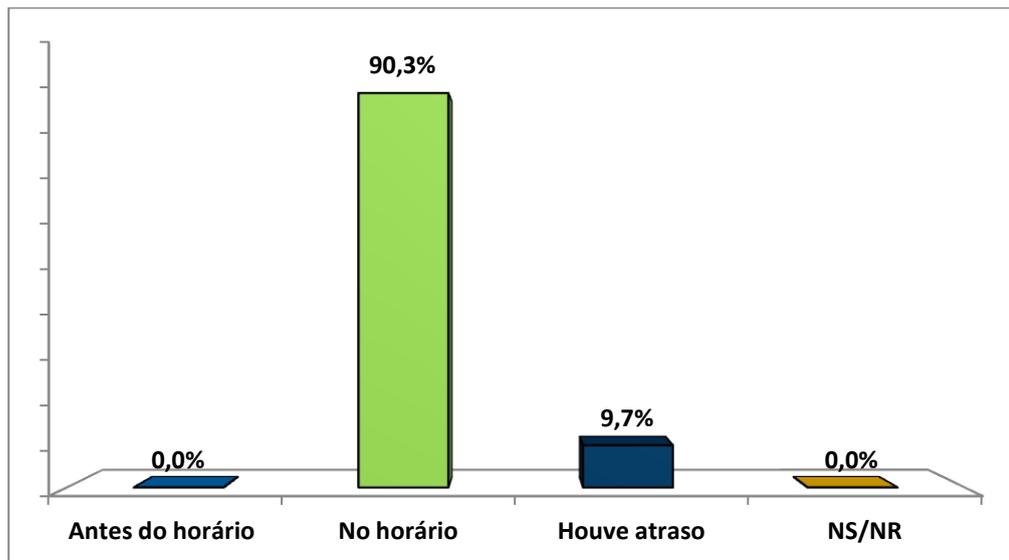
Horário de atendimento da consulta:



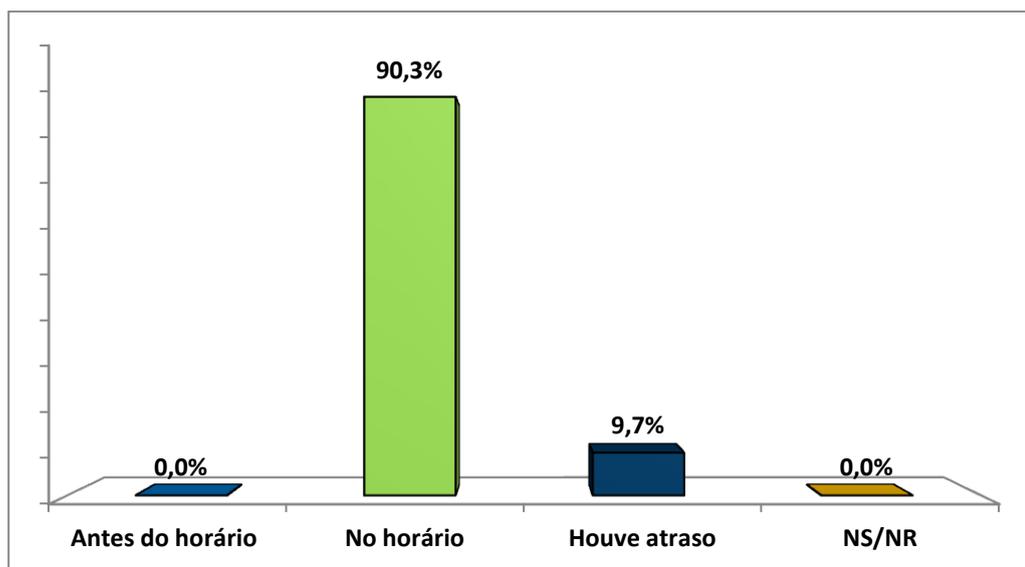
Nota atribuída ao atendimento da consulta:



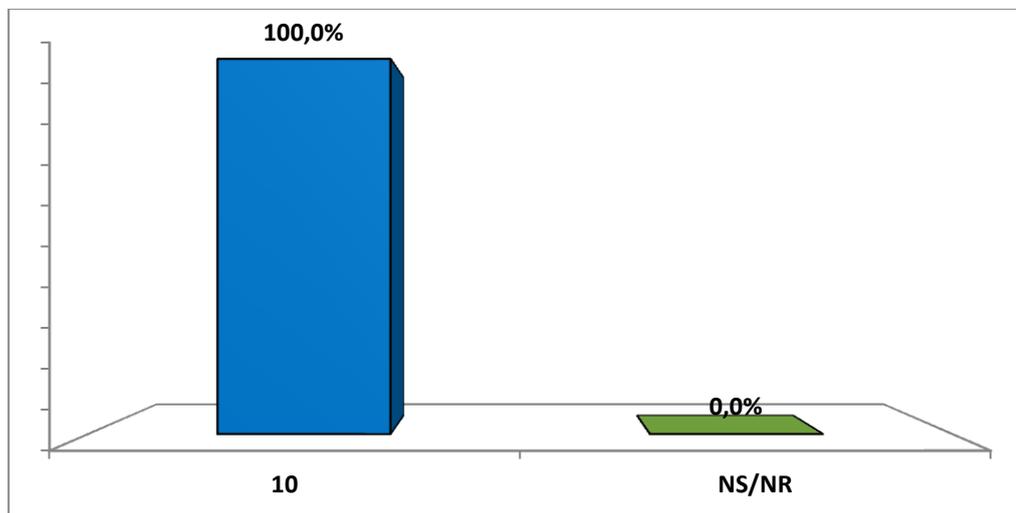
Tempo de demora entre o agendamento e o exame:



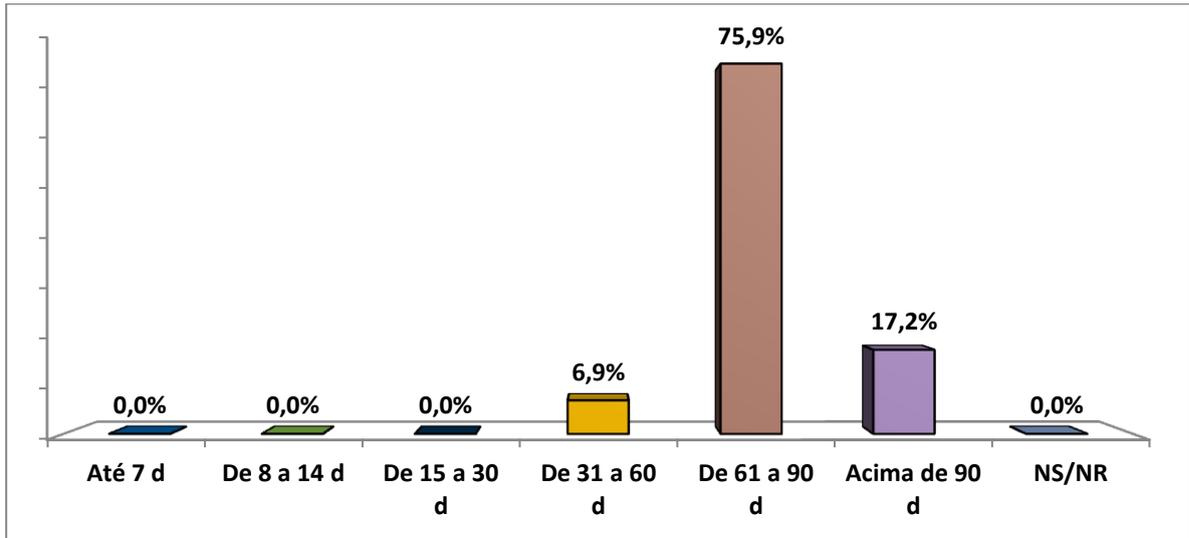
Horário de atendimento do exame:



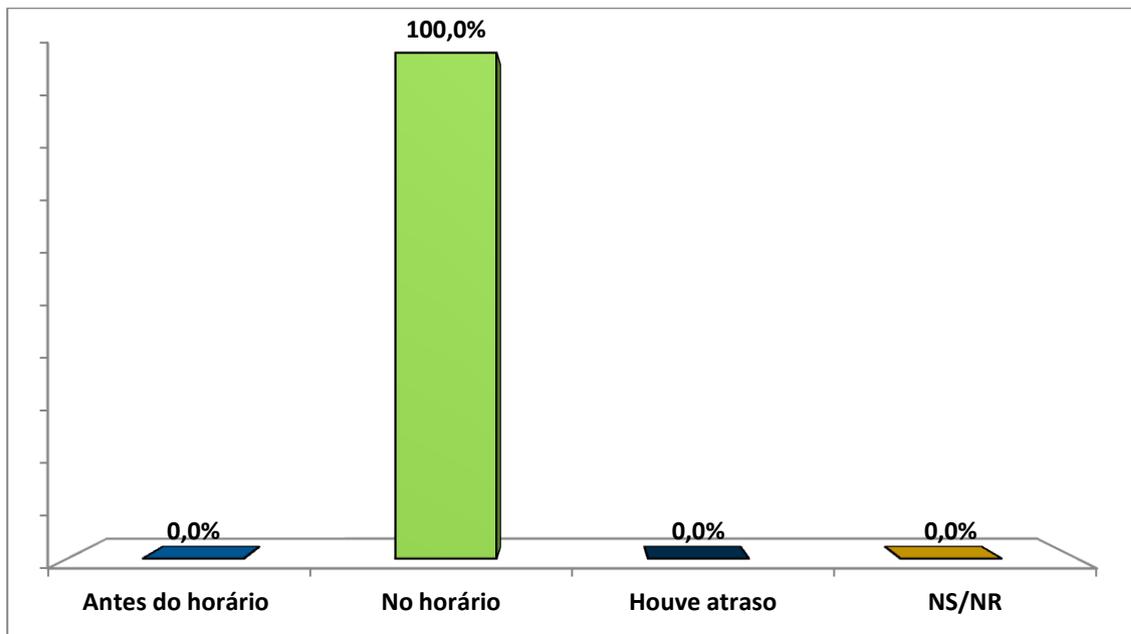
Nota atribuída ao atendimento do exame:



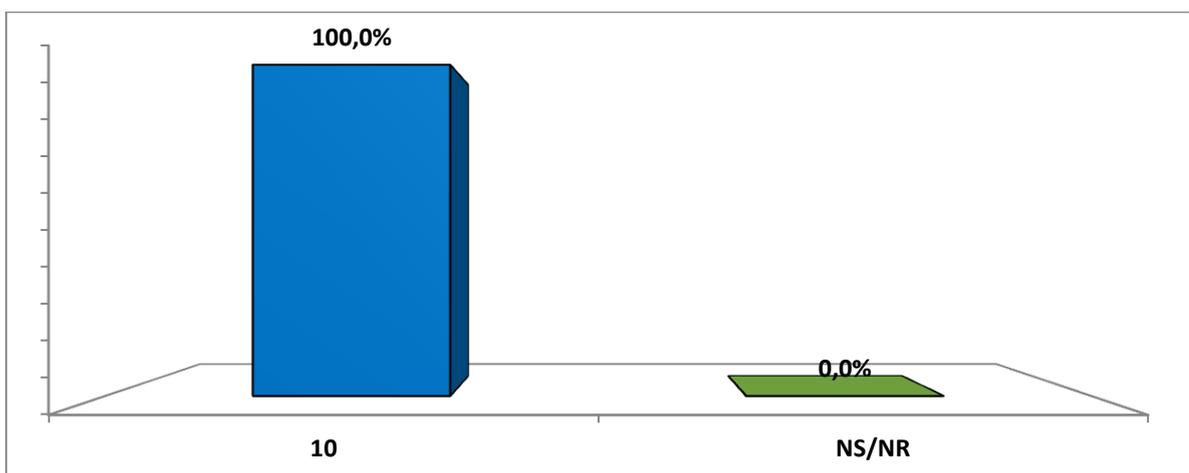
Tempo de demora entre o agendamento e a cirurgia:



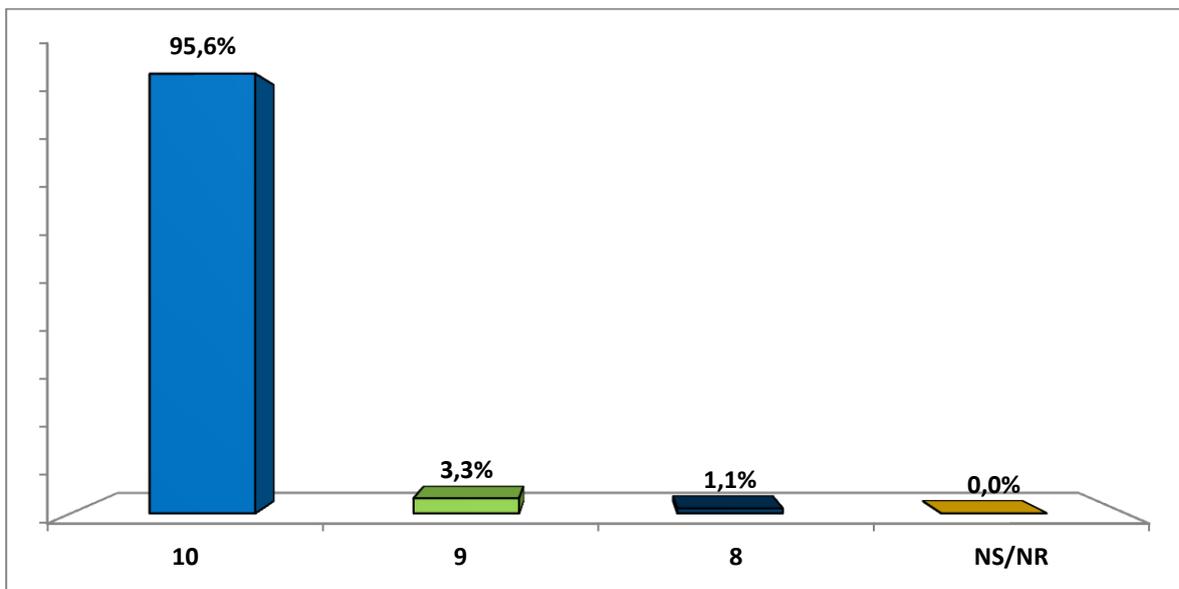
Horário de atendimento da cirurgia:



Nota atribuída ao atendimento da cirurgia:



Nota Geral para a Unidade de Saúde:



Comentários registrados:

Qtd	Comentários Dezembro 2022
01	Sugere agilidade nos agendamentos de exames e retornos na especialidade de Oftalmologia.
01	Atraso médico de mais de duas para realizar a consulta.
01	Sugere agilidade nos agendamentos de exames e retornos na especialidade de Gastroenterologia.
01	Sugere que os exames de RX sejam encaminhados ao município de origem para que o paciente possa ter agilidade nos retornos médicos no AME.

2 - Sistema Ouvidor SES/SP

No mês de Dezembro de 2022 foram registradas no Sistema Ouvidor SES/SP 28 manifestações protocoladas e 227 não protocoladas, conforme apresentado na sequência:

2.1 - Manifestações protocoladas:

Classificação	Gerência	Motivo	Total
Elogio	Atendimento	Cordialidade e atenção da Ouvidora	01
Reclamação	Atendimento	Discordância de resultado de exame Tomografia/Laudo insatisfatório.	03
		Dificuldade no contato telefônico, paciente ligou mais de 20 vezes sem sucesso.	
		Insatisfação com o atendimento dos técnicos de enfermagem no laboratório.	
Reclamação	Gerencia Enfermagem	Insatisfação com o atendimento dos técnicos de enfermagem. (ANÔNIMA).	08
	Médica	Discordância da conduta médica Oftalmologia.	
		Discordância de resposta anterior sobre laudo de tomografia.	
	Serviço de Saúde	Informações incorretas sobre agendamento de retorno / telefonista	
		Divergência no agendamento de exame laboratorial/cancelado.	
		Queixa sobre a demora dos agendamentos de retorno e para realização de exames	
		Demora no agendamento retorno Neurologia Demora no agendamento de eletroencefalograma.	
	Solicitação	Gerencia Médica	
Receita médica em Neurologia, medicação controlada que exige receita médica de uso contínuo.			
Discordância da conduta médica, troca médica na Especialidade de Neurologia.			
Serviço de Saúde		Agendamento de retorno (demora) nas especialidades de Cirurgia Vascular, Cardiologia, Endocrinologia Pediátrica, Nefrologia, Neurologia Infantil.	
		Agendamento de ressonância. Ultrassom, colonoscopia e exames oftálmicos (demora).	
		Cancelamento de retorno com a Pneumologia	
		Agendamento (demora) de cirurgia de postectomia e cirurgia ortopédica.	
Total de Manifestações Protocoladas em Dezembro 2022			28

2.2 - Descrição por setores:

Setor	Elogio	Reclamação	Solicitação	Total
Atendimento	01	02		03
Enfermagem		01		01
Médico		02	03	05
Serviços de Saúde		06	13	19
Total	01	11	16	28

2.3 - Formas de recebimento das manifestações protocoladas:

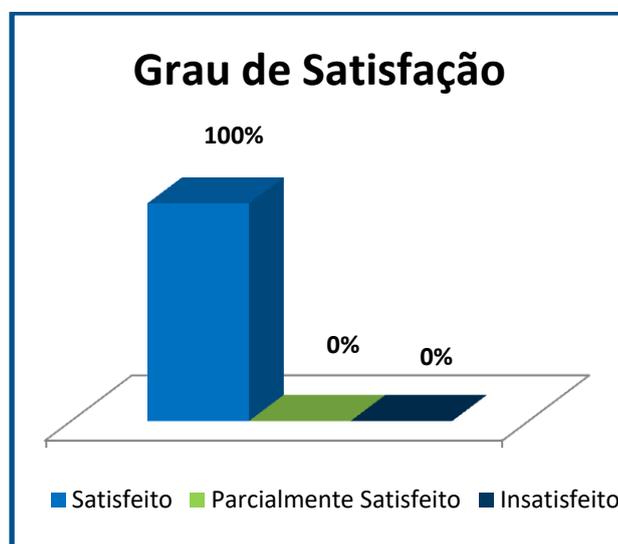
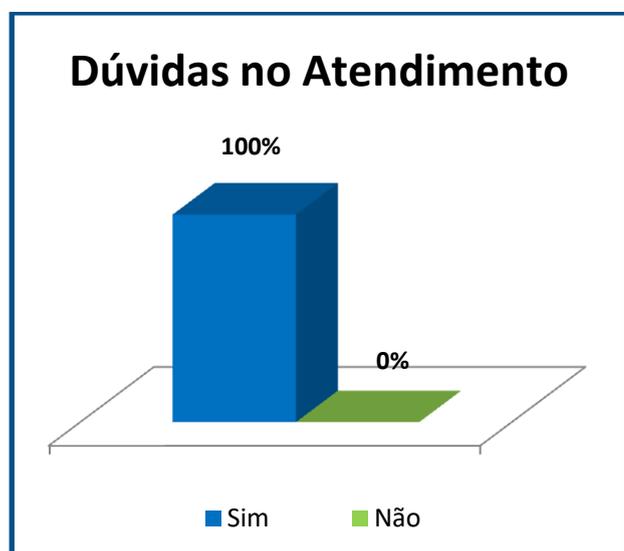
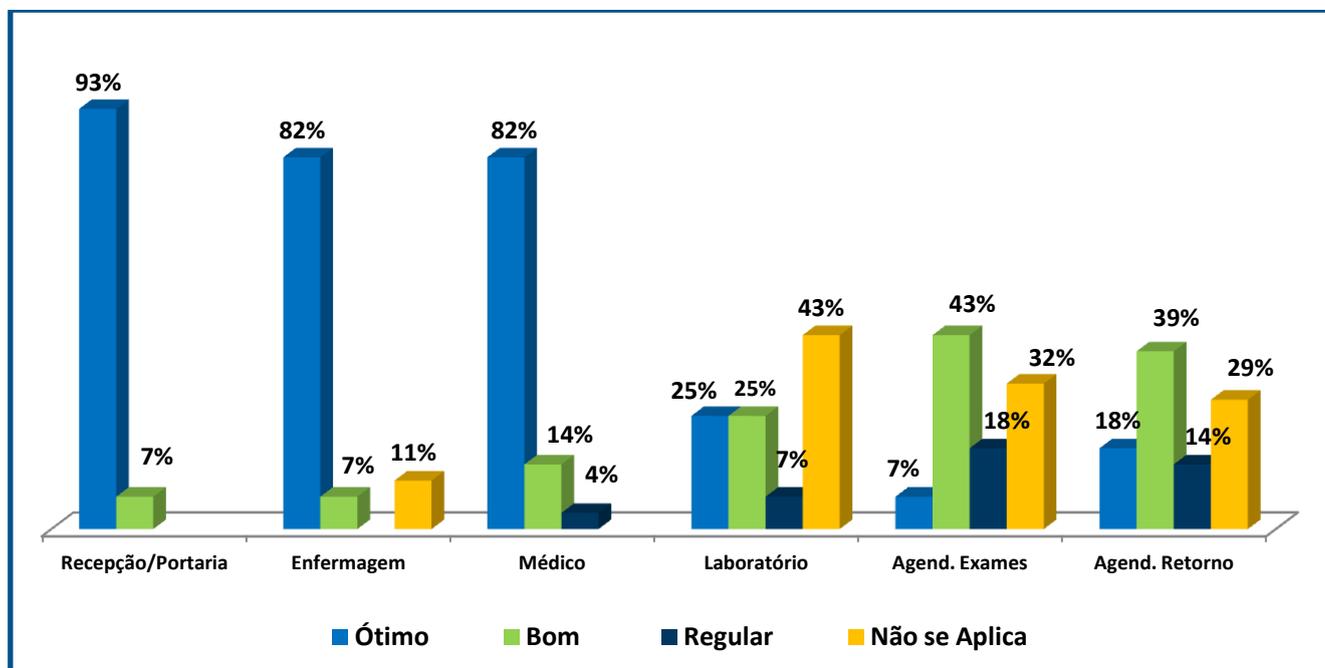
Classificação	Pessoal	Urna	E-mail	Telefone	Total
Elogio			01		01
Solicitação	07		09		16
Reclamação	05		02	04	11
Total Geral	12		12	04	28

2.4 - Manifestações não protocoladas recebidas em Dezembro de 2022:

Classificação	Motivo	Qtd
Informação	Cópia de Prontuário.	55
Informação	2ª via prescrição de RX para realizar no município, devido o aparelho estar em manutenção.	51
Informação	Agendamento e retorno interno.	39
Informação	Cópia das prescrições de exames para fazer cotação de preço devido à demora de agendamento no AME.	28
Informação	Informação referente a agendamento de exame de laboratório.	20
Informação	Informação referente a agendamento de exame de RX.	07
Informação	Agendamento, exame ou cirurgia externa.	06
Informação	Guias Incorretas	05
Informação	Impressão de Comprovante de residência	04
Informação	Agendamento 1ª consulta.	03
Informação	Informação sobre cancelamento de primeira consulta.	02
Elogio	Atendimento enfermeira Ana Carolina / Catarata	01
Informação	Agendamento após troca médica autorizada pela Administração.	01
Informação	Informação referente a dúvidas de receita médica.	01
Informação	Orientação Paciente Internado.	01
Informação	Informação sobre impressão de resultado de exame externo.	01
Informação	Averiguar Resposta de manifestações realizadas.	01
Informação	Obrigatoriedade de acompanhante para realização de exames ou consultas.	01
Total de Manifestações Não Protocoladas em Dezembro 2022		227

3 - Alta Global período de Dezembro de 2022.

O AME Itapeva registrou um total de 1523 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	O atendimento do médico Dr. Alisson é muito bom, assim como dos recepcionistas.
01	O médico não solicitou nenhum tipo de exame, deu alta e encaminhou para psiquiatra, acredita que deveria ter sido investigado mais antes da alta.
01	O atendimento no AME é muito bom, parabéns a todos.

4 - Pesquisa com Equipe de Obstetrícia

No mês de Dezembro foram registradas 10 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	01	01
Enfermagem	02	
Médico	02	
Fonoaudiologia	01	01
Psicologia	02	
Nutrição	02	
Assistente Social	01	01
Agendamentos de retornos/exames	02	
Grau Geral de Satisfação	02	