

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U. **Ambulatórios Médicos de Especialidades Edison Oliveira Martho** **AME Itapeva**

O Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) do AME Itapeva tem como finalidade atender os usuários encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde dos 15 municípios da Região de Saúde de Itapeva, ele garante que o paciente do SUS (Sistema Único de Saúde) tenha suas opiniões, dúvidas, sugestões e também suas reclamações ouvidas.

O serviço atua como canal de comunicação e, em alguns casos, mediação de conflitos, sendo a ponte entre o AME e o usuário, se faz necessário para saber como anda a qualidade dos serviços prestados, abre portas para que a voz do usuário seja ouvida, sanando assim eventuais falhas que venham a ser cometidas. Também é uma ótima ferramenta de auto avaliação para os gestores, com ela a Unidade consegue saber o que o usuário está achando dos serviços prestados, como vê os atendimentos e qual a impressão que os serviços causam.

Dentro do S.A.U. do AME Itapeva existem diversas ferramentas que possibilitam o Ambulatório captar e conhecer a avaliação dos usuários, sendo elas:

- **Pesquisa de Satisfação com o Usuário (PSAT)** – pesquisa realizada mensalmente com os usuários no interior da Unidade;
- **Sistema Ouvidor SES** – responsável por registrar às manifestações espontâneas, sejam elas por e-mail, cartas, telefone ou pessoalmente;
- **Caixa de Dúvidas, Sugestões e Reclamações** – disponibilização e urnas para captação de manifestações sem que o usuário tenha que se reportar a algum colaborador;
- **Pesquisa de Satisfação com pacientes de Alta Global** – realização de ligações aos usuários que já receberam alta de todas as especialidades que o trouxeram ao AME Itapeva, para conhecimento de sua opinião durante sua passagem neste Ambulatório.
- **Pesquisa de Satisfação com puérperas da especialidade de Obstetrícia de Pré-Natal de Alto Risco** - realização de ligações as puérperas para saber como foi sua experiência durante o pré-natal realizado no AME Itapeva.
- **Ouvidoria Virtual** – sistema online de captação de manifestações e solicitação de

informações, onde o usuário pode se expressar mesmo estando distante por meio do link <http://santacasaandradina.com.br/ouvidoria/>

As manifestações recebidas são registradas no sistema, encaminhadas ao setor responsável, e após serem analisadas pelos gestores uma resposta é emitida ao usuário informando as medidas tomadas diante de sua manifestação e os esclarecimentos necessários.

De acordo com os termos do Decreto nº 60.399 de 29 de abril de 2014, Cap. IV Seção III Artigo nº 20, o prazo de resposta ao usuário é de 20 (vinte) dias corridos.

Horário de Atendimento:

Segunda à Quinta feira: 7h00 às 17h00

Sexta-feira: 7h00 às 16h00

Contatos:

Telefone: (15) 3524-9030 – Ramal 9812

E-mail: sau@ameitapeva.org.br

Responsáveis:

Izaura Aparecida de Mello Barros

Ana Cecilia Vasco Macedo de Melo